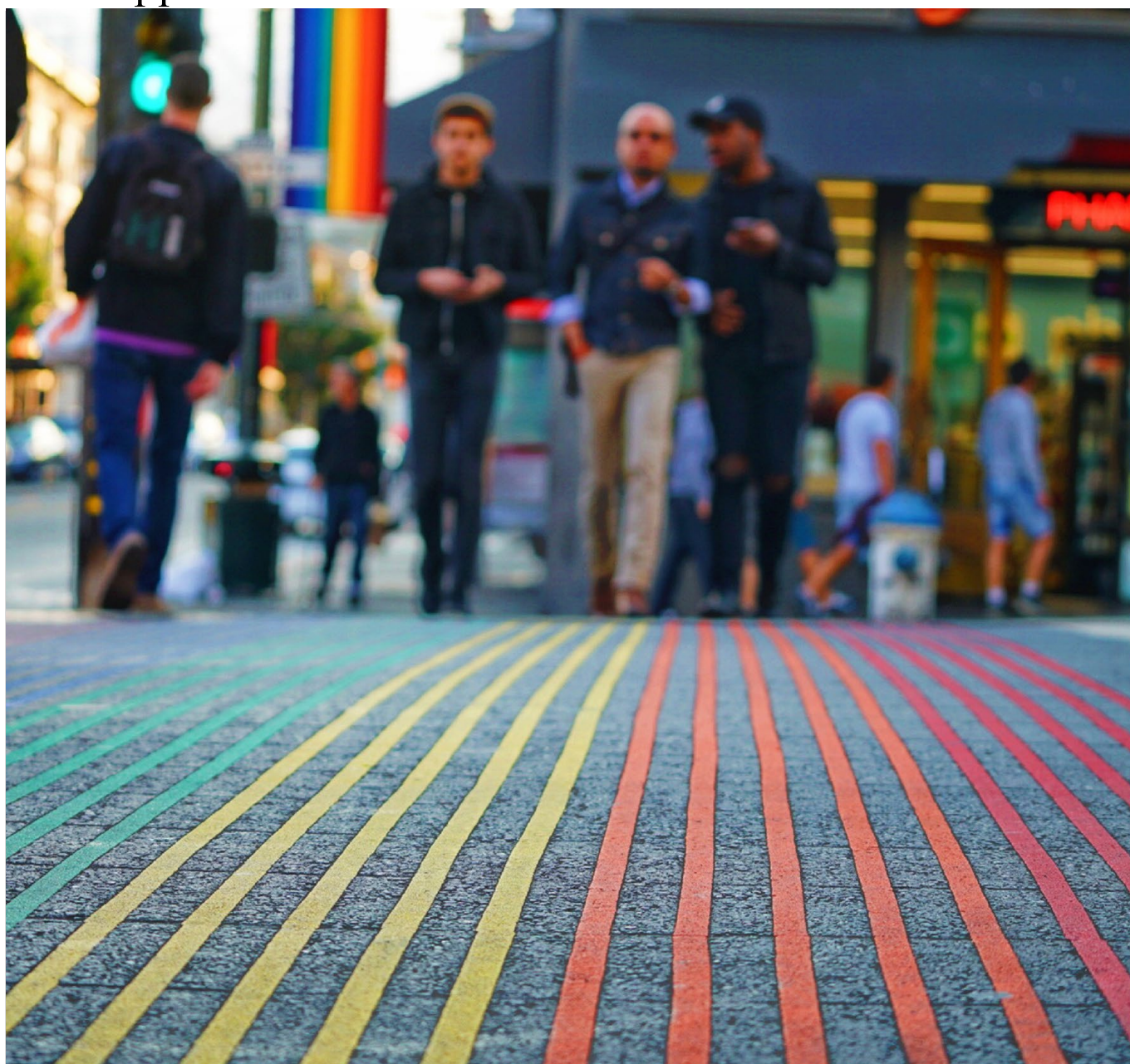


Evaluering av informasjonsprogram i ordinære asylmottak

Sluttrapport



Knowledge for a better society

Oxford Research provide knowledge for a better society by combining our competence in research, strategy and communication.

We carry out analysis and evaluations across a number of thematic fields including industry- and regional development, welfare policies, labour market and education issues, as well as research- and innovation systems.

We also facilitate implementation- and change processes based on the outcome of our analysis and evaluations.

Oxford Research was established in 1995 and is part of Oxford Group. We have offices in Denmark, Norway, Sweden, Finland, Latvia, and in Belgium (Brussels).

Oxford Research AS

Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norway
(+47) 40 00 57 93
post@oxford.no
www.oxford.no

Oppdragsgiver

Utlendingsdirektoratet

Prosjektperiode

Juli 2019 – desember 2019

Prosjektteam

Tor Egil Viblemo
Kristian Rostoft Boysen
Iselin Bøge Rom
Morten Grønås-Werring
Kristin Endresen (Førsteamanuensis ved UiA)



The venn-diagram is a stylistic representation of Oxford Research efforts to combine competence in research, strategy and communication, in providing knowledge for a better society.

Forord

Kristiansand, 29. november 2019

Oxford Research har evaluert informasjonsprogrammet i ordinære mottak, på oppdrag fra Utlendingsdirektoratet. Evalueringen har blitt gjennomført i perioden juli 2019 til desember 2019.

Sjefsanalytiker Tor Egil Viblemo fra Oxford Research har vært prosjektleder. Senioranalytiker Kristian Rostoft Boysen har vært assisterende prosjektleder. Analytiker Iselin Bøge Rom og Morten Grønås-Werring har vært prosjektmedarbeidere. Kristin Endresen (Førsteamanuensis ved UiA) har gitt faglige råd gjennom evalueringsperioden.

Monica Bøe Andersen og Bente Astad har vært kontaktpersoner hos UDI. Vi takker for godt samarbeid. En referansegruppe med ulike fagpersoner i UDI og fra mottakene har bidratt med nyttige, faglige innspill. Vi takker alle andre som har bidratt med innspill og kommentarer. En spesiell takk til de mottakene som har hjulpet evalueringsteamet med både sin innsikt og erfaringer, og praktisk bistand.

Konklusjoner og vurderinger i evalueringen står fullt og helt for Oxford Researchs egen regning.

Kristiansand, 29. november 2019

Tor Egil Viblemo
Prosjektleder
Oxford Research AS

Innholdsfortegnelse

Innhold	4
1. Sammendrag, konklusjoner og anbefalinger	5
1.1 Oppdraget	5
1.2 Metode	5
1.3 Funn og vurderinger	5
1.3.1 Pedagogisk ansvar og bruk av eksterne informasjonsformidlere	6
1.3.2 Undervisningsomfang- og planlegging	6
1.3.3 Tolk	6
1.3.4 Registrering av gjennomføring og fravær	7
1.3.5 Innhold, metoder og praktiske tilnærminger	7
1.3.6 Den nye faseinndelingen og målet om mer tilpasset informasjon	7
1.3.7 Beboernes involvering	8
1.3.8 Mottaksansattes behov for støtte, veiledning og oppfølging	8
1.4 Anbefalinger	8
1.4.1 Organisering av informasjonsarbeidet	9
1.4.2 Innhold, metoder og praktiske tilnærminger	10
1.4.3 Beboerutbytte- og involvering	13
1.4.4 Krav og føringer fra UDI	14
2. Bakgrunn og mandat	16
2.1 Oppdragets problemstillinger	19
2.1.1 Asylmottakets etterlevelse	20
2.1.2 Styring og forvaltning	22
3. Metode	24
3.1 Pilotstudie	24
3.2 Bredestudie	24
3.2.1 Dokumentstudie	24
3.2.2 Kartleggingsskjema	25
3.3 Dybdestudie	25
3.3.1 Case-utvelgelse	25
3.3.2 Intervjuer	26
3.3.3 Observasjon	26
3.4 Forskningsetiske vurderinger	27
4. Organisering av informasjonsarbeidet	28

4.1	Pedagogisk ansvar og bruk av eksterne informasjonsformidlere	28
4.2	Planlegging og omfang av informasjonen	29
4.3	Bruk av tolk	30
4.4	Registrering av gjennomføring og fravær	32
4.5	Evaluators vurdering og anbefaling	33
4.6	Innhold, metoder og praktiske tilnærminger	34
4.6.1	Informasjonsprogrammet for voksne	34
4.6.2	Informasjonsprogrammet for barn og unge	37
4.7	Evaluators vurdering og anbefaling	39
4.8	Den nye faseinndelingen og målet om mer tilpasset informasjon	41
5.	Beboerperspektiv	42
5.1	Utbytte	42
5.2	Involvering	44
5.3	Evaluators vurdering og anbefaling	45
6.	Krav og føringer fra UDI	45
6.1	Mottaksansattes behov for støtte, veiledning og oppfølging	46
6.2	Evaluators vurdering og anbefaling	47
	Litteratur	48
	Vedlegg	50
	Kartleggingsskjema om informasjonsprogrammet	50
	INNHold, METODER OG PRAKTISKE TILNÆRMINGER	Feil! Bokmerke er ikke definert.
	BRUK AV VOKSENOPLÆRINGEN OG EKSTERNE	52
	INVOLVERING AV BEBOERE	53
	PERSONVERN	Feil! Bokmerke er ikke definert.
	VURDERINGER	53

Tabeller

Tabell 1: Evalueringens hovedområder	14
Tabell 1: Evalueringens hovedområder	19

Innhold

Rapporten begynner med et sammendrag, deretter følger evalueringsbakgrunn, mandat og problemstillinger. I kapittel 3 presenteres metode. Her redegjøres det for valgt forskningsdesign, praktisk gjennomføring og forskningsetiske vurderinger. Fra kapittel 4 presenteres resultatene fra datainnsamlingen, med evaluators vurderinger og anbefalinger. Kapittel 4 tar for seg organiseringen av informasjonsarbeidet på mottakene. I dette inngår pedagogisk ansvar og bruk av eksterne informasjonsformidlere, undervisningsomfang- og planlegging, bruk av tolk, og registrering av gjennomføring og fravær. Videre omhandler kapitlet funn og anbefalinger vedrørende informasjonsprogrammets innhold, metoder og praktiske tilnærminger – rettet mot programmet for voksne og barn og unge. Til sist tar kapitlet for seg resultater av den nye fasedelingen, og målet om mer tilpasset informasjon.

Kapittel 5 handler om beboerperspektivet i informasjonsarbeidet. Dette inkluderer beboernes opplevde utbytte av informasjonen og beboerinvolveringen i programmet. Kapittel 6 tar for seg krav og føringer fra UDI, og mottaksansattes behov for støtte, veiledning og oppfølging i arbeidet med informasjonsprogrammet.

1. Sammendrag, konklusjoner og anbefalinger

1.1 Oppdraget

Evalueringsoppdragets overordnede formål har vært å undersøke hvordan informasjonsprogrammet i ordinære asylmottak praktiseres i dag, og hvorvidt de nye kravene fra 2017, om organisering av informasjonsprogrammet, har ført til målet om mer tilpasset informasjon for beboerne. Oppdraget har også hatt som formål å kartlegge mulige grep som vil kunne føre til enda bedre tilpasning av informasjonen, både for voksne og barn og unge.

Oppdragets problemstillinger dreier seg om måloppnåelse, effektivitet og relevans og kan deles inn i tre hovedkategorier: 1) etterlevelse av nye krav og retningslinjer, 2) beboerperspektiv og 3) vurderinger av UDIs styring og støtte.

1.2 Metode

Prosjektet er gjennomført med en pilotstudie, en breddestudie og en dybdestudie. Pilotstudien ga oversikt over tilgjengelige datakilder og bidro til å avgrense og presisere oppdragets problemstillinger. I breddestudien inngikk dokumentstudier, og et kartleggingsskjema som ble besvart av 19 av landets 21 ordinære mottak.¹ Formålet med breddestudien var å gi kunnskap om gjennomføring og praksis i informasjonsprogrammet. Den gav også relevant bakgrunnskunnskap til utvalg av mottak til dybdestudien. I dybdestudien besøkte vi fire mottak, hvor vi gjennomførte intervjuer med informasjonsansvarlig, beboere og beboerråd ved mottakene. I tillegg observerte vi gjennomføringen av en informasjonsmodul i alle fire mottak. Dette muliggjorde en grundig undersøkelse av selve gjennomføringen og praktiseringen av informasjonsarbeidet, så vel som deltageres opplevde utbytte av informasjonen.

1.3 Funn og vurderinger

Evalueringsfunn og vurderinger er strukturert etter oppdragets problemstillinger, altså informasjonsprogrammets organisering, innhold, metoder og praktiske tilnærminger, beboerperspektivet og krav og føringer fra UDI.

¹ Kartleggingsskjemaene ble sendt ut i august 2019. På daværende tidspunkt var det 21 ordinære asylmottak.

1.3.1 Pedagogisk ansvar og bruk av eksterne informasjonsformidlere

I de fleste mottakene har den informasjonsansvarlige (også omtalt som informasjonskonsulent eller informasjonsmedarbeider) det overordnede pedagogiske ansvaret for informasjonsprogrammet. Noen informasjonsansvarlige står for mesteparten av informasjonsformidlingen selv, mens andre overlater deler til kolleger (som oftest bosettings-, - retur-, - økonomi- og helseansvarlig) eller deler arbeidet forholdsvis likt mellom seg. Hovedansvaret for kvalitetssikring av eksterne informasjonsformidlere legges i hovedsak til de informasjonsansvarlige ved mottaket.

Ingen av mottakene oppgir å ha noen avtale med voksenopplæringen knyttet til gjennomføring av informasjonsprogrammet. Noen mottak benytter voksenopplæringens kurs som supplement i noen temaer.

1.3.2 Undervisningsomfang- og planlegging

Vi finner variasjon med hensyn til antall informasjonsmøter og hvor mange timer som brukes månedlig på informasjonsprogrammet. Samlet tidsbruk på fellesmodulene (2-9) på en måned ligger gjennomsnittlig på 23,5 timer. Gjennomsnittlig månedlig tidsbruk på bosettingsmodulen er 6,5 timer. Tilsvarende tidsbruk for returmodulen er 5,5 timer.² Gjennomsnittlig antall informasjonsmøter på en måned ligger på 15. Derfor bruker mottakene i gjennomsnitt 1,5 timer per modul per måned.³

Det fremkommer av dybdestudien at det eksisterer noe usikkerhet tilknyttet tidsbruk på modulene. Flere av mottakene tolker en time som en skoletime, og det utøves noe skjønn med tanke på tidsbruk per modul.

Vedrørende planlegging av informasjonen, er det som regel informasjonsansvarlig som setter opp en plan, som mottakslederen godkjenner.

1.3.3 Tolk

Kartleggingen viser at mottakene benytter tolk i 80 til 100 prosent av tiden hvor det formidles informasjon. Unntaket er dersom deltagerne har tilstrekkelig engelsk- eller norskkompetanse til å følge informasjonen. Det er imidlertid også noen som nevner at de gir egne beboere kursing og bruker disse som språkassistenter. Det er i størst grad telefontolker som benyttes. Hvorvidt det brukes oppmøtetolk eller telefontolk henger i stor grad sammen med geografisk plassering.

² Tallene er basert på 16 besvarelser

³ Tallene er basert på 17 besvarelser

1.3.4 Registrering av gjennomføring og fravær

De aller fleste mottakene oppgir å føre oppmøte- og fraværslister i tilknytning til informasjonsmøtene og etterregistrere oppmøte samt gyldig og ugyldig fravær i Sesam.⁴ Gyldig fravær er definert som medisinsk begrunnet fravær eller fravær grunnet møter med UDI, UNE eller PU. En utfordring som trekkes frem, er at det er krevende å få beboere til å møte opp til informasjonsmøter når beboere har fått avslag på søknad om beskyttelse eller av andre årsaker er inne i en dårlig periode. Slike tilfeller ender ofte med trekk i ytelse.

1.3.5 Innhold, metoder og praktiske tilnærminger

Informasjonsprogrammet for voksne er i hovedsak organisert som tradisjonell klasseromsundervisning. Dette omfatter bruk av presentasjoner fra informasjonsformidler eller andre kursholdere (gjerne ved bruk av powerpoint, tavle, flipover eller lignende) samt plenumssamtale eller gruppediskusjon med refleksjonsspørsmål.

Gjennomgående ser det ut til at mottakene bruker mange av de samme pedagogiske metodene i informasjonsprogrammet for barn og unge som de gjør i programmet for voksne. Innholdet tilpasses imidlertid til deltagerens alder. Dette kan innebære et større innslag av aktiviteter som sang, lek, historiefortelling, tegning/maling, video og presentasjoner. Dessuten har informasjonsprogrammet for barn og unge gjerne en mer praktisk tilnærming.

1.3.6 Den nye faseinndelingen og målet om mer tilpasset informasjon

Den nye faseinndelte strukturen av informasjonsprogrammet oppleves i all hovedsak som god, fordi den har gjort informasjonsopplegget ryddigere og tydeligere. Strukturen tilrettelegger bedre for individuell tilpasning og tilrettelegging sammenlignet med det tidligere «årshjulet». Dette har gjort at informasjonsformidler enklere kan tilpasse informasjonen og ta individuelle hensyn.

På den annen side har den nye faseinndelingen skapt noen utfordringer knyttet til planlegging og koordinering. Informasjonsansvarlig må til enhver tid sikre at den enkelte har fått den nødvendige informasjonen, og det kan være krevende å finne tidspunkt som passer for alle beboerne i en gruppe. På noen mottak vil organiseringen også avhenge av tilgangen til tolk, eksterne informasjonsformidlere og beboernes status i asylsaken. Den nye strukturen på informasjonsprogrammet forsterker behovet for individuell tilpasning og tilrettelegging.

Alt i alt oppleves informasjonen i programmet som nyttig for beboerne, spesielt den som omhandler praktiske tema og informasjon om det norske samfunnet. Hvor nyttig og interessant informasjonen oppleves avhenger av beboernes forutsetninger, hvor lenge de har

⁴ Sesam er et system UDI benytter for elektronisk samhandling med asylmottak. Her registreres nødvendig informasjon, som mottakene har behov for i sitt arbeid.

vært i mottaket og om de har hørt informasjonen før. I tillegg er informasjonsformidlers pedagogiske evner og evne til å tilpasse informasjonen til beboernes behov og gruppesammensetning viktig.

1.3.7 Beboernes involvering

Beboernes involvering og påvirkningsmuligheter vedrørende innhold og gjennomføring av informasjonsprogrammet er liten. Det fremkommer av kartleggingsskjemaene at noen mottak åpner opp for ønsker og innspill fra beboerne, for eksempel hvis det er behov for repetisjon eller hvis det er emner beboerne ønsker å diskutere, men reelt sett er påvirkningsmuligheten liten. Ingen av beboerne vi snakket med, sa at de hadde kommet med direkte innspill til programmet eller noen av modulene.

Beboerrådene er lite involvert i utformingen av informasjonsprogrammet. Dette ser ikke ut til å være et tema i det hele tatt i noen av rådene. Det er for det meste aktivitetsplanlegging som står i fokus i beboerrådene.

1.3.8 Mottaksansattes behov for støtte, veiledning og oppfølging

De informasjonsansvarlige ved mottakene opplever å få lite støtte, veiledning og oppfølging fra UDI i arbeidet med informasjonsprogrammet. Samtlige av de informasjonsansvarlige opplever å sitte på sin egen tue, og enkelte uttrykker et ønske om flere fysiske treff med andre informasjonsansvarlige ved andre mottak. Å være ny i jobben som informasjonsansvarlig, oppleves som ensomt. Det kan være krevende å vite hvor man skal henvende seg for råd. Det poengteres av en informasjonsansvarlig at man kan kontakte UDI og at dette som regel fører til gode svar.

Når det gjelder kravene og retningslinjene fra UDI og hvorvidt de er utformet på en måte som understøtter arbeidet med programmene på en god måte, er det to tilbakemeldinger som går igjen: Det første er ønsket om mer klarhet i forventninger. Det andre er ønsket om økt fleksibilitet og myndighet til de informasjonsansvarlige (og eventuelle andre informasjonsformidlere).

1.4 Anbefalinger

Oxford Research har utarbeidet flere anbefalinger om justeringer av informasjonsprogrammet, som i det følgende listes opp.

1.4.1 Organisering av informasjonsarbeidet

Mottakene bør bruke eksterne informasjonsformidlere på en god måte ved faglig krevende temaer

Det er tydelig at bruk av eksterne aktører i informasjonsarbeidet er mest vellykket i formidlingen av mer krevende tema, som for eksempel homofili og kjønnslemlestelse. Vi vil derfor anbefale mottakene å bruke eksterne informasjonsformidlere som har kompetanse eller yrkespraksis innen temaene i modulene. Det vil selvsagt være praktiske begrensninger når det gjelder hvorvidt aktuelle eksterne informasjonsformidlere er tilgjengelige.

Vi finner at det er viktig at personen som gir informasjon, har fått en innføring i formålet med informasjonsprogrammet, den aktuelle modulen og tematikken på forhånd. Dette gjelder særlig ved bruk av eksterne informasjonsformidlere. Vi mener videre at den som skal gjennomføre modulen, på forhånd bør bli informert om hvilke beboergrupper som skal delta, slik at innholdet kan tilpasses. Oxford Research mener det er naturlig at det er informasjonsansvarlig ved mottakene som har ansvaret for å sikre god bruk av eksterne informasjonsformidlere. Informasjonsansvarlig ved mottaket bør ta ansvar for at eksterne informasjonsformidlere er godt informert om informasjonsprogrammet, modulen og formålet med tematikken. Informasjonsansvarlig må videre sikre at den som gjennomfører den aktuelle modulen, har fått overordnet informasjon om beboergruppen. For å sikre at taushetsplikten overholdes, er det viktig at informasjonen som gis, ikke er personsensitiv.

Vi mener det i utgangspunktet bør være innenfor mandatet til den som gir informasjon, å opplyse overordnet på *gruppenivå* om beboergruppens alderssammensetning, språknivå og utdanningsbakgrunn. Informasjonsansvarlig ved mottakene må imidlertid gjøre en *konkret vurdering* av hvilken type informasjon om beboergruppen i den aktuelle timen som kan videreformidles.

UDI bør tydeliggjøre innholdet i krav og føringer

Når det gjelder undervisningsomfang og planlegging, varierer mottakenes tidsbruk per modul, Det er også variasjon i hvor fleksibel informasjonsformidler er. Det eksisterer noe usikkerhet i forhold til tidsomfang på modulene, og om timekravet skal tolkes som en klokke time (2 ganger 60 minutter) eller skoletime (2 ganger 45 minutter). Evaluator vil derfor anbefale UDI å tydeliggjøre kravene og informasjonsansvarliges- og informasjonsformidlers handlingsrom på dette området.

Mottakene bør forsøke å identifisere metoder som motiverer beboerne til oppmøte i informasjonsmodulene

Alle mottakene har rutiner for registrering av gjennomføring og fravær. Noen mottaksansatte er likevel mer opptatt av å tilpasse og ta individuelle hensyn enn andre. Et overordnet funn er at beboerne på mottakene er mest opptatt av statusen i asylsaken sin. Dette tar bort mye av fokuset fra informasjonen og kan være en viktig årsak til fravær. For mange skaper bekymring rundt status i asylsaken store psykiske belastninger som gjør at de ikke har overskudd til å delta i informasjonsmodulene. Vi vil derfor anbefale mottakene å motivere beboerne til oppmøte i informasjonsmodulene. Dette kan gjøres gjennom å tilby noe positivt, som for eksempel mat. En annen anbefaling vil være å ikke være for rigide overfor beboerne og forsøke å kartlegge årsaken til fraværet. Slik kan mottaket arbeide for å forhindre fravær i fremtiden.

Mottakene bør sikre god bruk av tolk og språkassistenter i gjennomføringen av informasjonsmodulene

Tilgjengelighet og kvalitet på tolketjenester spiller en sentral rolle for gjennomføringen av informasjonsprogrammet. Det vil derfor være viktig å være tydelig på forventningene knyttet til tolken innad på mottaket og overfor tolken. Mottaket bør også ha som rutine å gjennomgå innholdet i informasjonen med tolken på forhånd. Et alternativ og/eller supplement vil være at UDI utarbeider et vedlegg, tilknyttet hver modul, som kan sendes til tolken i forkant av informasjonen. Der det er mulig, bør mottaket i størst mulig grad benytte seg av språkassistenter på mottaket. Dette kan være ressurseffektivt og en mulig løsning ved begrenset tilgang på tolk. Videre kan det bidra til å motivere beboere gjennom involvering. Imidlertid vil det være klokt å benytte ekstern tolk når det skal formidles sensitiv informasjon. Hensynet til kvalitet og en god tolking bør være det overordnede og viktigste hensynet.

Mottakene må ivareta beboernes personvern (ved gjennomføring av modul 10,11 og 12)

Utfordringene med personvern er i hovedsak knyttet til modul 10, 11 og 12, da deltakelse i disse modulene vil kunne røpe beboerens asylstatus. For å unngå dette, bør innkallingen til modulene skje personlig. Selve gjennomføringen kan skje individuelt, eller i grupper hvor beboerne er inndelt på en måte som ikke røper asylstatusen, for eksempel etter landbakgrunn og asylstatus.

1.4.2 Innhold, metoder og praktiske tilnærminger

UDI og mottakene bør tilrettelegge for at innholdet i informasjonsprogrammet blir kontekstualisert og konkretisert

Hvordan informasjonsformidler kommuniserer innholdet har stor betydning for tilpasningen av informasjonen til beboerne. Vi ser at en viktig kompetanse hos informasjonsformidler er å være fleksibel i kommunikasjonen ut ifra hvem som deltar i timene. Innholdet bør i praksis ofte kontekstualiseres og tilpasses for at beboerne skal sitte igjen med et godt utbytte av informasjonen. Det kan særlig være hensiktsmessig å gi konkrete eksempler og/eller relatere innholdet til erfaringer og kontekster som beboerne kjenner fra før. Konkrete anbefalinger kan for eksempel være å bruke hendelser på mottaket, eksempler fra lokalsamfunnet og beboernes erfaringer i informasjonen. Slik kan beboerne enklere forstå og oppleve nytte av informasjonen som blir formidlet. Evaluator mener videre det vil være sentralt å unngå en overforenklet fremstilling av virkeligheten, blant annet om temaer som omhandler det norske samfunnet og norske verdier. Det kan være mulig å nyansere og kontekstualisere informasjonen ved også å fokusere på likheter, fremfor forskjeller. Informasjonen kan også bli presentert og drøftet i en historisk kontekst.

Hvordan kan for eksempel kunnskap og problemstillinger om likestilling kontekstualiseres? En mulighet er å fremstille hvordan likestilling har utviklet seg i Norge. Det kan være ønskelig å diskutere at det fremdeles er utfordringer og at det fremdeles er en vei å gå til full likestilling i Norge. Videre kan det reflekteres rundt spørsmål som: «Hvordan er situasjonen med likestilling i ditt hjemland?» og «Hva må til for å videreutvikle likestilling i ditt hjemland?» Når en kursholder skal forstå og anerkjenne mennesker som er forskjellige fra seg selv, kreves det kunnskap og vilje til å utvide egne perspektiver. Kursholderne må tilegne seg den kunnskapen de trenger for å få denne perspektivutvidelsen. Denne kunnskapen er grunnleggende for å skape et inkluderende læringsmiljø.⁵

Et viktig spørsmål er hvem som skal ha ansvaret for at innholdet blir kontekstualisert, og hva som skal være virkemidlene (hvordan), for å realisere målene om mer kontekstualisering og konkretisering. Vi mener UDI har et ansvar for å tilrettelegge for at mottakene og informasjonsformidlerne i større grad er i stand til å kontekstualisere innholdet. Tilretteleggeransvaret til UDI innebærer etter vårt syn, blant annet å ha konkrete, gode eksempler på kommunikasjon (beste praksis) som tema på erfaringssamlinger for informasjonsansvarlige (og eventuelle andre informasjonsformidlere ved mottakene). Anbefalingen om kontekstualisering bør også ses i sammenheng med anbefalinger om at UDI tar ansvar for å samle undervisningsmateriell.

Mottakene og de informasjonsansvarlige bør være operativt ansvarlige for at innholdet blir kontekstualisert. Mer erfaringsdeling og gode eksempler kan bidra til å øke kompetansen i mottakene og hos formidlerne av informasjonen. Det er imidlertid ikke ett virkemiddel i seg selv som sikrer mer kontekstualisering. Bevisstgjøring om behovet for kontekstualisering og

⁵ Spernes, 2012, s. 15

hvordan det kan gjøres i praksis er imidlertid i kjernen av det som bør være mulig å gjennomføre.

UDI bør vurdere om innholdet i informasjonsprogrammet kan gjøres mer nyttig og relevant for beboerne

Tilbakemeldingene fra beboerne om innholdet i informasjonsprogrammet viser at beboerne er fornøyde, men at de kunne tenke seg mer praktisk innhold. Beboerne trekker frem informasjon om utdanning, arbeid og helserettigheter som tema de kunne tenke seg å ha mer av. Vi vil anbefale UDI å utarbeide informasjonsmateriell med større fokus på beboernes rettigheter og muligheter til å delta i det norske samfunnet (ikke bare plikter). En bedre tilpasning etter beboernes alder og livssituasjon ville være hensiktsmessig for motivasjonen. De unge burde for eksempel få informasjon om muligheter for utdanning. Et annet eksempel er temaet om helse (Prevensjon og sykdom, inkludert kjønnssykdom) hvor det ville vært ønskelig med aldersinndeling og alderstilpasset faglig innhold.

Unngå direkte overlapp og vurder fritak for visse grupper

Det er delte oppfatninger i spørsmålet om overlapp mellom informasjonsprogrammet og informasjonen som gis på skolen og i introduksjonsprogrammet. Noen beboere har behov for repetisjon av informasjonen, mens andre opplever repetisjon som demotiverende. Om informasjonen er en nyttig repetisjon eller unødvendig overlapp vil avhenge av hva slags undervisningsmateriell som benyttes, og kan slik reduseres når power-pointene fra UDI blir gjort tilgjengelige.

Uavhengig av dette mener evaluator at for mye gjentakende informasjon virker demotiverende på beboerne. En anbefaling til justering er å innføre automatisk fritak, i det minste mulighet for fritak, dersom en beboer har gjennomgått en modul tidligere eller fått den aktuelle informasjonen på andre måter. Utover dette bør informasjonsformidler være oppmerksom på hvordan informasjonen kommuniseres. Dersom beboere har mottatt informasjonen ved tidligere anledninger, kan formidlingen med fordel varieres. Informasjonsformidleren kan for eksempel ta med beboerne på ekskursjon eller bruke caser og praktiske eksempler fremfor tradisjonell klasseromsundervisning. Overlapp kan også reduseres ved at informasjonsprogrammet, voksenopplæringen og introduksjonsprogrammet er godt informert om hverandres formål, kunnskapsbase, læringsmål og undervisningsmateriell. Det er ønskelig at det benyttes beboere med erfaring som en ressurs inn i informasjonen. Dette kan heve forståelsen og refleksjonen omkring et tema. Det er også en verdifull metode for å anerkjenne beboeres kunnskap og verdi.

UDI bør ha ansvar for å samle relevant undervisningsmaterieill

Det benyttes per i dag tradisjonell klasseromsundervisning, med noe innslag av utflukter, rollespill, quiz, film og andre audiovisuelle virkemidler. Film er spesielt godt egnet for formidling av tyngre tema, men grunnet personvern hensyn kan ikke mottakene lengre benytte flere av filmene de tidligere har brukt. En anbefaling vil derfor være at UDI oppretter en oversikt over egnede filmer og annet undervisningsmaterieill, tilknyttet de ulike modulene. Dette vil kunne bidra til å standardisere informasjonen som gis, samt å øke kvaliteten. Det bør også tilgjengeliggjøres mest mulig informasjon på beboernes morsmål, slik at alle i størst mulig grad får med seg innholdet som gjennomgås.

Utvalgte deler av undervisningsmaterieillet i informasjonsprogrammet bør tilgjengeliggjøres som digitalt supplement

Til tross for at film og illustrasjoner er populære virkemidler, vil stor grad av digitalisering av informasjonsprogrammet være lite egnet. Beboerne har ulike digitale ferdigheter, motivasjon og disiplin, så dette ville kreve mye av de mottaksansatte. En anbefaling er å tilby en form for digital opplæring på mottaket.

Dersom programmet skal digitaliseres, bør digitaliseringen fungere som et supplement og kun for egnede deler av programmet. En bør ikke fullt ut digitalisere læringsmidlene og modulene som omhandler krevende temaer, som homofili og kjønnslemlestelse. Her er samtale og diskusjon verdifullt. Utover informasjonen som formidles, tilfører informasjonsprogrammet en relasjonell, sosial og aktivitetsmessig verdi for beboerne. Ved fullstendig digitalisering av undervisningsverktøy/materieill i programmet, ville store deler av denne funksjonen forsvinne.

1.4.3 Beboerutbytte- og involvering

UDI bør vurdere å opprette en direkte tilbakemeldingsarena mellom beboerne og UDI

Det er per i dag ingen reell beboerinvolvering tilknyttet informasjonsprogrammet. Dersom målet er reell beboerinvolvering, vil en konkret anbefaling være å utnytte de årlige møtene UDI gjennomfører i forbindelse med tilsyn og kontroll av mottaket. Et annet forslag er å arrangere en generell møtedag med representantene fra beboerrådet, hvor flere tema kan diskuteres. Det vil også være mulig å arrangere faste møter på skype eller telefon med beboere/beboerråd.

Mottakene bør vurdere beboerrådenes organisering, valg, mandat og rolle

Vi vil videre anbefale at mottaket gjennomfører utviklingsarbeid knyttet til beboerrådenes organisering, valg, mandat og rolle. En bør i dette arbeidet vurdere å sette standarder for beboerrådsrepresentantene og deres mandat.

1.4.4 Krav og føringer fra UDI

UDI bør arrangere flere årlige nettverkssamlinger for de informasjonsansvarlige

De informasjonsansvarlige og mottaksansatte opplever å føle seg litt alene og etterspør i denne forbindelse flere kontaktpunkter til UDI og til de andre informasjonsansvarlige. Evaluatør vil derfor anbefale UDI å gjennomføre minimum ett, helst to, årlige møter med de informasjonsansvarlige. Slik kan de informasjonsansvarlige diskutere felles utfordringer og mulige løsningsforslag, samt tanker og erfaringer rundt god praksis i informasjonsformidlingen. Dette er ikke en uttømmende liste over mulige temaer. Poenget er å øke hyppigheten og sikre nok felles læringsarenaer for de informasjonsansvarlige og eventuelle andre formidlere av informasjonen.

UDI bør etter innspill fra de informasjonsansvarlige utarbeide unntaksregler om fritak og eventuell delegert myndighet til informasjonsformidler

Det er ønske fra de informasjonsansvarlige om mer fleksibilitet og myndighet i arbeidet. Arbeidet med informasjonsprogrammet krever stor grad av individuell tilpasning. En klargjøring av informasjonsformidlers myndighet, vil kunne bidra til dette formålet.

I tabellen nedenfor har vi listet opp de enkelte anbefalinger og videre redegjort for hvilken etat/virksomhet som er primæransvarlig for å følge opp anbefalingen. For flere av anbefalingene er det trolig i praksis nødvendig med samarbeid mellom flere for å følge opp anbefalingene.

Tabell 1: Oversikt anbefalinger

Anbefaling	Ansvar for oppfølging av anbefalinger
Mottakene bør bruke eksterne informasjonsformidlere på en god måte ved faglig krevende tema	Mottakene
UDI bør tydeliggjøre innholdet i krav og føringer	UDI
Mottakene bør forsøke å identifisere metoder som motiverer beboerne til oppmøte i informasjonsmodulene	Mottakene
Mottakene bør sikre god bruk av tolk og språkassistenter	Mottakene
Mottakene må ivareta beboernes personvern (ved gjennomføring av modul 10,11 og 12)	Mottakene

<p>UDI og mottakene bør tilrettelegge for at innholdet blir kontekstualisert og konkretisert</p>	<p>UDI bør ha et ansvar for å tilrettelegge for at mottakene og informasjonsformidlerne i større grad er i stand til å kontekstualisere innholdet.</p> <p>Mottakene og de informasjonsansvarlige bør være operativt ansvarlige for at innholdet blir kontekstualisert.</p>
<p>UDI bør vurdere om informasjonsprogrammet kan gjøres mer nyttig og relevant for beboerne</p>	<p>UDI</p>
<p>UDI bør ha ansvar for å samle relevant undervisningsmateriell</p>	<p>UDI</p>
<p>UDI bør vurdere å opprette en direkte tilbakemeldingsarena mellom beboerne og UDI</p>	<p>UDI</p>
<p>Mottakene bør vurdere beboerrådenes organisering, valg, mandat og rolle</p>	<p>Mottakene</p>
<p>UDI bør arrangere flere årlige nettverkssamlinger for de informasjonsansvarlige</p>	<p>UDI</p>
<p>UDI bør etter innspill fra de informasjonsansvarlige utarbeide unntaksregler om fritak og eventuell delegert myndighet til informasjonsformidler</p>	<p>UDI</p>

2. Bakgrunn og mandat

UDI er ansvarlig for drift og oppfølging av asylmottak og stiller derfor krav til alle driftsoperatører i ordinære mottak om informasjonsarbeid overfor beboere.

Informasjonsarbeidet er regulert i RS 2017-002, som blant annet sier at det overordnede målet med informasjonsarbeidet i mottak er at «[...] beboerne blir best mulig forberedt til oppholdet i mottak mens de venter på vedtak, og til integrering eller retur. Beboerne skal få tilstrekkelig informasjon til å kjenne sine rettigheter og plikter, slik at de kan ta informerte valg for seg selv og andre de har omsorg for».

Informasjonsprogrammet består av ett program for voksne beboere og ett for barn og unge (herunder både enslige mindreårige asylsøkere og medfølgende barn). UDI stiller krav til mottakene både når det gjelder konkrete temaer (moduler) og til selve gjennomføringen av programmene. I 2017 ble kravene til mottakenes arbeid med informasjonsprogrammet for voksne endret. Målet med endringen var å koble informasjonen i alle modulene mer opp mot de ulike fasene i asylsaken. De viktigste konsekvensene av endringen er at informasjonen som gis, skal være tilpasset søkers status, samt at kravet om å gi informasjon til faste tidspunkt på året er fjernet. Det ble videre innført krav om åtte timers deltakelse per måned for søkere som ikke har fått vedtak i asylsaken sin.

Informasjonsprogrammet for voksne består i dag av 12 moduler, hvorav tre moduler (10 «Avslag», 11 «Oppholdstillatelse» og 12 «Oppholdstillatelse med begrensninger») er differensiert ut ifra utfallet av asylsøknadsbehandlingen. For en deltaker vil programmet bestå av 10 moduler, som dekker asylprosessen, det praktiske rundt livet på mottaket, lover og regler, etikk, helse spørsmål og familie- og samlivstemaer. Under følger en oversikt over modulene i informasjonsprogrammet:

1. **Velkomstinformasjon** (Bidra til at beboerne finner seg til rette på mottaket og får kunnskap om hva om vil skje videre.)
2. **Livet på mottaket** (Beboeren skal bli kjent med rettigheter og plikter og motiveres til deltakelse på mottaket.)
3. **Asylprosessen** (Kunnskap slik at de får et realistisk bilde av hvilke utfall saken kan få.)
4. **Etikk, kvinnesyn og kjønnsbasert vold** (Forebygge kjønnsbasert vold, og gi beboerne kunnskap slik at de kan bestemme over egen kropp.)
5. **Familiemønstre og samlivsformer** (Kunnskap om ulike samlivsformer og regelverket og lover som regulerer dette.)

6. **Foreldre og barn** (Styrke foreldrerollen og gi kunnskap om relevant regelverk og aktuelle lover.)
7. **Helse** (Kunnskap slik at de kan ivareta egen psykisk og fysisk helse og eventuelt andre de har omsorgsansvar for.)
8. **Samfunnsforhold, normer og verdier** (Kunnskap om norske samfunnsforhold og verdier.)
9. **Kriminalitet og konflikthåndtering** (Forebygge kriminalitet og gi beboerne kunnskap og kompetanse slik at de bedre kan håndtere konflikter.)
10. **Avslag** (Realitetsorientering om konsekvenser av avslag, samt øke bevissthet om returnmuligheter og reetablering i hjemland.)
11. **Oppholdstillatelse** (Rettigheter og plikter knyttet til oppholdstillatelse, bosetting med offentlig hjelp og selvbosetting.)
12. **Oppholdstillatelse med begrensninger** (konsekvensene av denne type vedtak, og plikter.)

UDI opererer med tre hovedtyper mottak:

- 1) Ankomstsenter
- 2) Transittmottak for voksne, inkludert transittmottak for enslige mindreårige
- 3) Ordinære mottak (herunder også integreringsmottak) som skal gi et botilbud til enslige og familier i påvente av asylvedtak og etterfølgende retur eller bosetting,

I tillegg tilbys tilrettelagte botilbud for beboere med spesielle behov, herunder tilbud til mottaksbeboere med særskilt oppfølgingsbehov (tilrettelagt avdeling) og egne mottak og plasser for enslige mindreårige over 15 år.

Evalueringen er avgrenset mot informasjonsprogram i transittmottak og mot enslige mindreårige asylsøkere. Det er informasjonsprogrammet i ordinære mottak som skal evalueres.

Det finnes også andre typer informasjon som gis på ulike tidspunkt i asylprosessen og når et vedtak er fattet:

- 50 timer norsk kultur og norske verdier – opplæring for asylsøkere

Opplæringen i «norsk kultur og norske verdier» er obligatorisk, og kommer i tillegg til norskopplæringen for asylsøkere. Den tilbys av kommuner. Opplæringen består av ni tema, hvor formålet er å gi asylsøkerne større innsikt og bedre forståelse for norske samfunnsforhold.⁶

- Introduksjonsprogrammet: 550 timer norskopplæring og 50 timer samfunnskunnskap etter *Læreplan i norsk og samfunnskunnskap* for voksne innvandrere.

Personer som omfattes av introduksjonsloven, skal tilbys et 50 timers kurs i samfunnskunnskap og 550 timer norskundervisning på et språk de forstår. Tilbudet skal gis når personen har fått oppholdstillatelse, gjerne før eller samtidig som deltageren gjennomgår kurs i norskopplæring. Kommunen, NAV og voksenopplæringen har forpliktende ansvar for introduksjonsprogrammet. Frivillige organisasjoner og arbeidsgivere kan også spille en rolle.⁷

Vi vil i denne evalueringen ha fokus på informasjonen som gis med hjemmel i RS 2017-002 *Krav til informasjonsarbeid i ordinære asylmottak*.

⁶ <https://www.udi.no/asylmottak/jobber-i-mottak/informasjonsarbeid-i-mottaket/opplaring-i-norsk-kultur-og-norske-verdier/>

⁷ <https://www.imdi.no/introduksjonsprogram/grunnleggende-om-programmet-roller-og-ansvar/>

2.1 Oppdragets problemstillinger

Evalueringsoppdragets overordnede formål er å undersøke hvordan informasjonsprogrammet praktiseres i dag, og hvorvidt de nye kravene fra 2017, om organisering av informasjonsprogrammet for voksne, har ført til målet om mer tilpasset informasjon for beboerne. Videre har oppdraget som formål å kartlegge mulige grep for enda bedre tilpasning av informasjonen, både for voksne og barn og unge.

Oppdragets problemstillinger dreier seg om måloppnåelse, effektivitet og relevans og kan deles inn i tre hovedkategorier: 1) etterlevelse av nye krav og retningslinjer, 2) beboerperspektiv og 3) vurderinger av UDIs styring og støtte.

UDI har i konkurransegrunnlaget definert primære kunnskapsbehov på fire ulike områder. I tabellen under har vi sammenstilt disse hovedkategoriene, med de fire primære kunnskapsbehovene UDI har for dette oppdraget.

Tabell 2: Evalueringens hovedområder

Spørsmål knyttet til ...	Utdyping	Primære kunnskapsbehov
1. Etterlevelse	Mottakenes etterlevelse av nye krav og retningslinjer fra 2017. Variasjonen i hvordan man har løst utfordringer, metodisk og organisatorisk – og med hvilke verktøy.	<ul style="list-style-type: none"> I hvilken grad har endringene i programmet for voksne bidratt til å nå målet om bedre tilpasset (mer relevant) informasjon til beboere i mottak?
2. Beboerperspektiv	Beboeres egenvurderinger og synspunkt på utbytte og innhold, samt hvordan og i hvilken grad de involveres.	<ul style="list-style-type: none"> I hvilken grad opplever beboerne informasjonen de mottar som relevant? Hvordan involveres beboere i gjennomføringen av informasjonsprogrammet?
3. Forvaltning	<p>Dette dreier seg i stor grad om mottakenes vurderinger av behov, og innspill til UDI.</p> <p>Forvaltningsmessige virkemidler (krav og retningslinjer), verktøy og støttefunksjoner som setter mottakene i stand til å løse informasjonsoppgavene på en god måte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hvilke endringer i program, verktøy og oppfølging (veiledning og kompetanseheving) vil det være behov for fremover?

I det følgende vil vi drøfte disse momentene opp mot problemstillingene, og skissere betydningen de har hatt for vår tilnærming til oppdraget.

2.1.1 Asylmottakets etterlevelse

- Hvordan organiserer mottakene arbeidet med informasjonsprogrammene nå som tidligere «årshjul» er fjernet?
- Hvilke metoder og praktiske tilnærminger brukes i informasjonsprogrammene?
- Hvordan arbeider mottakene for å ivareta kravene til personvern, gitt at søkere skal ha informasjon tilpasset status i asylsaken?
- I hvilken grad støtter verktøyene fra UDI opp om målet om mer tilpasset og relevant informasjon i programmene?

UDI stiller krav til hvilke tema informasjonsarbeidet skal inneholde og hvordan arbeidet skal organiseres. Innholdet skal være standardisert, samtidig som det skal være individuelt tilpasset. Dette gjør at mottakene, innenfor UDI sine rammer, står fritt til å sørge for en slik tilrettelegging. Her kan mottakene ta ulike grep, for eksempel når det gjelder gruppeinndeling av beboere, metodiske og praktiske tilnærminger og involvering av eksterne informasjonsformidlere.

Asylmottak har varierende tilgang til eksterne informasjonsformidlere, og vinklingen på innholdet i modulene kan ha ulik grad av lokalt- eller regionspesifikt tilsnitt. Kravet om mer tilpasset informasjon krever ikke bare en mer finmasket tilnærming fra mottakets personell, men også fra de utenforstående. Eksterne informasjonsformidlere skal, så langt det er mulig og hensiktsmessig, involveres i utformingen og gjennomføringen av informasjonsprogrammet. Endringene som innebærer tilpasset informasjon, obligatorisk deltakelse og faseinndelt arbeidsmåte er mer dynamisk orientert og står i kontrast til et mer statisk årshjul. Det interessante for denne evalueringen er hvordan mottakene har valgt å organisere informasjonsprogrammet etter endringene fra 2017, og hvordan de sikrer individuell tilpasning.

Tilpasningskravet krever at mottakene tar hensyn til en rekke ulike beboergrupper. Mottakene må derfor ha et godt grep om egen beboermasse for å foreta relevansvurderinger. Dette er også heftet med personvern hensyn. De viktigste reglene som gjelder i dag og under EUs personvernforordning (GDPR) fra 2018, er et relevant utgangspunkt for undersøkelse av policy og praksis når det gjelder personvern hos mottakene. I sum tegner det seg et bilde av et relativt komplekst system for informasjonsarbeid, med mange hensyn til tverrgående gruppekategorier, og behov for forståelse av enkeltindividers situasjon. Dersom returinformasjon holdes i grupper, kan en for eksempel risikere at asylstatus avsløres. Det vil

være interessant å avdekke hvordan mottakene løser denne balansegangen mellom individuell tilpasning og etterlevelse av personvernreglene, og hvordan problemstillingen best mulig kan håndteres.

Tolketjeneste og tilgangen til tolk er et annet relevant element av interesse for evalueringen, med potensiell innvirkning på den individuelle tilpasningen. Tilgangen på kvalifiserte tolker kan være begrenset. Derfor er det nærliggende å tenke at mange mottak belager seg på firmaer med potensielt mindre kvalifiserte tolker. Det kan også benyttes egne mottaksansatte med spesielle språkkunnskaper. Fjerntolkning har blitt mer vanlig, men krever tilstrekkelig utsyr og planlegging for at opplegget i praksis skal fungere. Tolk er et interessant element, sett i lys av målet om individuell tilpasning av informasjonsmodulene.

- I hvilken grad opplever ulike beboergrupper (som kjønn, alder, utdanning, nasjonalitet) informasjonsprogrammet som relevant for egen situasjon?
- Hva mener beboerne om kravet om åtte timers obligatorisk deltakelse per måned?
- I hvilken grad, og hvordan, involveres beboere i programmet?
- Hvilke forslag til endringer i innhold og/eller organisering har beboerne?

Beboerperspektivet er et krevende moment i oppdraget. Variasjonen i ulike beboergrupper er stor – ikke bare basert på kjønn, alder, utdanning og nasjonalitet – men kanskje i enda større grad basert på status i den enkeltes sak. Livssituasjonen til den enkelte kan antas å være viktig for motivasjon og vilje til involvering. Det er naturlig å tenke at motivasjonen for å delta reduseres i det man har fått avslag på søknaden om beskyttelse. Dette er et interessant moment for evalueringen, da relevansvurderinger er subjektive. Her kan det være interessante mønstre å spore, som senere kan gi nyttige innspill til videreutviklingen av programmet.

Den store bredden i modulene går fra rent praktiske tema som brannvern og økonomi, til mer komplisert tematikk, som rettigheter, tverrsektorielt samarbeid, vold i nære relasjoner og kjønnslemlestelse. De nevnte bakgrunnsvariablene, som alder og utdanning, kan ha åpenbar virkning på muligheten til å forstå innholdet i enkeltmoduler. Enkelte tilpasnings- og relevansvurderinger er åpenbare. For eksempel er det ikke relevant for beboere som skal returnere, å få informasjon om bosetting, og vise versa. Det finnes imidlertid en rekke tilfeller som er mindre åpenbare, hvor livssituasjon og status i saken er av betydning for den individuelle tilpasningen. For eksempel er det sannsynlig at en beboer med familie vil være mer interessert i informasjon vedrørende foreldrerollen i Norge, mens en yngre beboer vil være mer opptatt av muligheter for jobb og utdanning. Her er det en vurdering hva som regnes som relevant for den enkeltes situasjon og ikke. Andre moduler er kjønnsdelte, for eksempel helse. Kjønnsperspektivet er derfor relevant i vurderingen av informasjonsprogrammet.

Beboerinvolvering kan dreie seg om at informasjonsformidler snakker med beboerne etter hvert møte og innhenter deres synspunkter og vurderinger av informasjonsprogrammet. En mer dyptgående involvering kan innebære at beboerrådet har fastsatte møter med informasjonsformidler, hvor deres forslag blir diskutert og drøftet i fellesskap. Beboerrådene skal etter retningslinjene være involvert, og dersom dette er tilfellet, bør denne involveringen være enkel å spore. Beboerrådene er interessante ettersom de i prinsippet skal speile beboeres interesser og synspunkter. Det avgjørende er imidlertid om beboerne har registrert at deres vurderinger får faktiske konsekvenser, og at brukerinvolvering oppleves som meningsfylt. Det er demokratisk prosess, verdighet og medbestemmelse som bør stå sentralt i beboerinvolveringen, og som vil være interessant å avdekke gjennom evalueringen.

2.1.2 Styring og forvaltning

- I hvilken grad opplever mottakene å få hensiktsmessig støtte, veiledning og oppfølging fra UDI i arbeidet med programmene? Hvilke behov står eventuelt udekket?
- Opplever mottakene at krav og retningslinjer er utformet på en måte som understøtter arbeidet med programmene på en god måte?
- Hvilke nye verktøy eller type støtte opplever de mottaksansatte at de har behov for i sitt arbeid?
- Hva tenker beboere og ansatte om en mulig digitalisering av hele eller deler av programmene?
- Hvordan vurderer de mottaksansatte den nye fasedelte strukturen sammenliknet med det tidligere «årshjulet» når det gjelder målet om tilpasset informasjon til brukerne?
- Har mottakene forslag til endringer i organiseringen av og/eller innholdet i programmene? Her ønsker UDI spesielt innspill til programmet for barn og unge.

Når det gjelder UDIs forvaltning, er det sentralt for evalueringen å forstå styringsvirkemidlene og styringsdialogen overfor mottakene. Hovedspørsmålet dreier seg om i hvilken grad styringen bidrar til å sikre god gjennomføring og høy måloppnåelse for informasjonsprogrammene. Styringen overfor mottakene består av krav, føringer og kontroll på den ene siden og støtte, veiledning og oppfølging på den andre.

Selve styringen av mottakssystemet (driftsoperatørene) skjer gjennom kontraktsoppfølging, i tråd med det aktuelle regelverket. Anskaffelse av drift og leie av mottaksplasser gjennomføres ved hjelp av privatrettslige kontrakter med driftsoperatører. Dette skal skje innenfor relevant regelverk, som lov og forskrift om offentlige anskaffelser. Kontraktsoppfølging gir særegne utfordringer, som først og fremst bunner i kommunikasjonsutfordringer mellom bestiller (UDI) og leverandør (driftsoperatør). Det er ressurskrevende å kontrollere om driftsoperatør opererer i tråd med kontrakten, og eventuelle avvik går primært utover beboerne som tredjepart.

Endringene i krav og retningslinjer i 2017 medførte nye redskaper til bruk for mottakene. Selv om tematikken i modulene er den samme, kan de metodiske og pedagogiske grepene variere. Den nye veilederen inneholder konkrete tips til informasjonsmedarbeiderrollen, med eksempler og forslag til metoder som kan benyttes. Tidligere var informasjonsmedarbeideren mer fristilt til å lage sine egne opplegg, noe som antagelig medførte større lokale variasjoner. Samtidig er det behov for å kunne vinkle innholdet til sin region og til den spesifikke gruppen beboere. Hvordan mottakene løser denne balansegangen er et sentralt punkt for evalueringen.

For at læring skal være mulig, er det behov for et pedagogisk opplegg som er tilpasset informasjonsbehovet og forutsetningene til mottakeren. Det øker sannsynligheten for at mottakeren faktisk forstår selve innholdet. Hvilke verktøy og opplæringsmetoder som bør benyttes avhenger av individuelle forskjeller hos beboerne, som utdanningsbakgrunn og grunnleggende lese- og skriveferdigheter, tallforståelse og digitale ferdigheter. UDI ønsker å undersøke mulighetene for å digitalisere hele eller deler av programmet. Det er derfor sentralt å undersøke hvilke beboergrupper som vil ha nytte av en økt digitalisering. PROBA-rapporten «Asylsøkeres digitale hverdag» finner at internetbruken blant asylsøkere avhenger av utdanning, alder og landbakgrunn. Utdanningsnivå er mest fremtredende. Det er stor variasjon i asylsøkernes digitale kompetanse, avhengig av utdanningsnivå.⁸ Det er derfor nærliggende å tro at beboere med utdanning vil ha større utbytte av digitalisering av informasjonsprogrammet. Her har vi støttet oss på vår tilknyttede fagekspert, Kristin Endresen, som har lang erfaring fra undervisning av minoritetsspråklige og PhD innenfor voksenpedagogikk.

Endringene i programmet bygger på en forståelse av at tilpasning er sentralt for å oppfylle målsettingen med informasjonsarbeidet. Evalueringen skal avdekke hvordan dette har fungert lokalt og gi innspill til videre grep for å få programmet best mulig tilpasset, innenfor en likeartet ressursmessig ramme.

⁸ <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/forsknings-og-utviklingsrapporter/asylsokeres-digitale-hverdag/>

3. Metode

I dette kapitlet presenterer vi vårt forskningsdesign. Vi beskriver hvilke datainnsamlings- og analysemetoder evalueringen bygger på. Prosjektgjennomføringen inkluderer en pilotstudie, breddestudie og dybdestudie. Til sist vil denne delen ta for seg relevante forskningsetiske vurderinger.

3.1 Pilotstudie

En innledende pilotstudie ga oversikt over tilgjengelige datakilder og bidro til å avgrense og presisere oppdragets problemstillinger. Den rådgivende referansegruppen ble aktivt benyttet i den innledende fasen av prosjektet. Referansegruppen bidro med kommentarer på den planlagte prosjektgjennomføringen og sikret en tilstrekkelig innsikt i tematikken.

Fem pilotintervjuer ble gjennomført med relevante aktører i UDI og noen informasjonsansvarlige ved utvalgte asylmottak. Fokus for pilotintervjuene var å få en forståelse av bakgrunnen for endringene i informasjonsprogrammet.

3.2 Breddestudie

Formålet med breddestudien var å gi kunnskap om praksis og gjennomføring av informasjonsprogrammet. Breddestudien gav også relevant bakgrunnskunnskap til senere utvalg av mottak i dybdestudien. Breddestudien skulle fange opp variasjon med hensyn til organisering av informasjonsarbeidet, grad av beboerinvolvering og bruk av metodiske og pedagogiske verktøy i formidlingen av informasjonen.

3.2.1 Dokumentstudie

I breddestudien tok vi for oss relevante pedagogiske hjelpemidler og verktøy som benyttes i informasjonsarbeidet, UDIs interne dokumenter vedrørende planleggingen og gjennomføringen av omleggingen og andre skriftlige kilder. Formålet var å etablere en bakgrunnsforståelse som dannet grunnlag for utarbeidelse av datainnsamlingsverktøy og case-utvelgelse. Den bedret også oversikten over grenseflater mot andre informasjonsarenaer (for eksempel dialoggrupper om vold) og utad (for eksempel mot Kompetanse Norges «Norsk kultur og norske verdier»). Vi har gjennomgått:

- Veiledere, for både for voksne og mindreårige, og andre verktøy som eksempelvis power point-presentasjoner
- Opprinnelig og endret rundskriv
- Strategi- og styringsdokumenter
- Forskningsrapporter om informasjonsarbeid overfor målgruppen

3.2.2 Kartleggings skjema

Samtlige mottak fikk tilsendt et skjema per e-post der de ble bedt om å fylle inn relevant informasjon knyttet til organiseringen av informasjonsarbeidet, omfang, innhold, metoder/praktiske tilnærminger, bruk av voksenopplæring og andre eksterne informasjonsformidlere, i tillegg til involvering av beboere, personvern og vurderinger av endringene i kravene fra UDI.

Kartleggings skjemaet inneholdt en blanding av faktaspørsmål og vurderinger, og kan leses i sin helhet bakerst i rapporten (under «Vedlegg»). Formålet med skjemaet var å fange opp variasjoner med hensyn til hvordan hvert enkelt mottak gjennomfører informasjonsprogrammet, i kjølvannet av endringen som fant sted i 2017. Omleggingen innebar blant annet at man gikk fra en «årshjul»-organisering til en ny fasedelt struktur. Kartleggings skjemaet ble sendt til 21 ordinære mottak, hvor 11 av dem svarte innen fristen. Totalt mottok vi 19 utfylte kartleggings skjemaer. Informasjonen i de utfylte skjemaene ble sammenstilt og gruppert, og resultatene dannet et viktig grunnlag for dybdestudien.

3.3 Dybdestudie

I dybdestudien gjennomførte vi komparative case-studier av fire asylmottak. Slik fikk vi et omfattende innblikk i gjennomføringen og praktiseringen av informasjonsarbeidet. I tillegg kartla vi det opplevde utbyttet av informasjonsprogrammet hos deltagerne. I forbindelse med besøkene på mottakene, gjennomførte vi enkeltintervjuer, observasjon og fokusgruppeintervjuer med deltagere og informasjonsansvarlige. Hensikten var å fange opp stedsavhengige betingelser og nyanser og samtidig komplementere funnene fra dokumentstudien og kartleggings skjemaet. Slik sørget vi for å triangulere datakildene.

3.3.1 Case-utvelgelse

Case-utvelgelsen baserte seg på informasjonen vi innhentet gjennom pilot- og breddestudien. Vi hadde i utgangspunktet en forventning om at virkningen av endringen i informasjonsprogrammet ville avhenge av kontekstuelle forhold ved det enkelte mottak. Vi valgte derfor ut fire caser, med utgangspunkt i følgende rammebetingelser:

- Geografisk plassering (for vertskommunen og mottaket)
- Vertskommunens størrelse
- Størrelsen på mottaket
- Sentralisert/desentralisert mottaksstruktur
- Driftsoperatør (kommunal, privat eller ideell)
- Beskrevet organisering og gjennomføring

Casebesøkene ble gjennomført i løpet av oktober. Ved å gjennomføre alle besøkene innenfor et relativt kort tidsrom, kunne vi gjøre fortløpende analyser, trekke gode slutninger og se sammenhenger underveis.

3.3.2 Intervjuer

Det ble gjennomført dybdeintervjuer med informasjonsvarlige i alle fire mottak. Det ble også gjennomført gruppeintervjuer med beboere og beboer- eller samarbeidsråd i de fire mottakene. Beboerintervjuene ble gjennomført som fokusgruppeintervjuer i direkte tilknytning til informasjonsmøte som vi observerte i forkant (se neste delkapittel).

I beboerintervjuene ønsket vi et variert utvalg av informanter, med tanke på asylstatus, språknivå, nasjonalitet, utdanningsbakgrunn og familiesituasjon, da det er trekk ved informantene som kan påvirke opplevelsen og vurderingen av informasjonsprogrammet. I tillegg var det viktig med spredning for å undersøke om informasjonsprogrammet faktisk har blitt bedre tilpasset de ulike beboernes behov.

3.3.3 Observasjon

Vi undersøkte hvordan informasjonsprogrammet gjennomføres i praksis, ved hjelp av observasjon. Observasjonen var ment som et supplement til informasjonen vi tilegnet oss gjennom kartleggingsskjemaene, dokumenter og intervjuer. Observasjonen bidro til å få frem de uformelle og implisitte forholdene i og rundt informasjonsprogrammet på en bedre måte. Eksempler er hvordan informasjonsansvarlig kontekstualiserer informasjonen som gis, hvordan beboerne blir involvert og hvor observante og engasjerte beboere er rundt informasjonen som formidles. Målet med observasjonen var å fange opp forhold som vanskelig kan synliggjøres gjennom andre metoder. Gjennom observasjon kunne vi lettere synliggjøre likheter og forskjeller i implementeringen og gjennomføringen av informasjonsprogrammet.

Datainnsamlingen ble gjennomført som en blanding av strukturert og ustrukturert observasjon. Det vil si at vi la til grunn en observasjonsguide, hvor vi så etter bestemte forhold. Samtidig var vi mottakelige for andre forhold som kunne være av interesse. Observasjonsguiden bygde på intervjuene fra pilotfasen, samt innspill fra vår tilknyttede ekspert.

I analysen av våre empiriske funn, har vi benyttet pedagogisk teori og kommunikasjonsteori. Teorien sees i lys av våre vurderinger og anbefalinger.

3.4 Forskningsetiske vurderinger

Asylsøkere kan være en sårbar gruppe. Rekruttering av beboere ved ordinære mottak gir noen forskningsetiske utfordringer. Hensyn til personvern og informert samtykke ble ivaretatt. I tillegg stiller datainnsamling i asylmottak særlige krav til hvordan informantene informeres om prosjektet.

Det var viktig å informere om at vi arbeider uavhengig av norske myndigheter og at deltakelse skulle være formelt og reelt frivillig. For å sikre dette, utarbeidet vi et gjennomtenkt informasjonsskriv og ba asylmottakene innhente skriftlig og informert samtykke i forkant av intervjuene. Vi var også oppmerksomme på eventuelle signaler om tilbaketrekking av samtykke og stod klare til å avbryte intervjuer underveis. I forkant av gruppeintervjuene var vi bevisste på å gjøre en grundig presentasjon av oss selv, virksomheten og formålet med prosjektet, slik at deltagerne skulle føle seg så trygge som mulig.

Vi må i denne sammenhengen påpeke at vår tilstedeværelse i informasjonsmøtene kan ha påvirket selve evalueringsobjektet. Dette kan ha fått konsekvenser for datakvaliteten og deltagerens læringsutbytte. Det kan tenkes at deltagerne ville vært mer frempå, for eksempel i diskusjoner, dersom vi ikke hadde vært til stede. Vi må derfor være noe kritiske til påliteligheten i funnene vedrørende beboernes engasjement og deltakelse i informasjonen. Imidlertid fikk informasjonsansvarlig i oppgave å sørge for at vår rolle som observatør ble avklart og tydeliggjort i god tid før selve observasjonen.

Vi har sørget for at ikke enkeltpersoner kan identifiseres gjennom datamaterialet. Dette gjorde vi ved å benytte nummerering av intervjuene og lagre personopplysninger adskilt fra selve intervjudataene. Der det var nødvendig, gjorde vi beskrivelser mindre rike og detaljerte. Alle opplysningene ble lagret i et kryptert og sikkert datasystem, der kun prosjektmedlemmene har tilgang. Alle personopplysninger blir slettet etter at prosjektet er gjennomført.

4. Organisering av informasjonsarbeidet

Denne delen av rapporten tar for seg evalueringens empiriske funn. Funnene er basert på dataene fra kartleggingskjemaene og dybdestudien, bestående av intervjuer og observasjon. Første del (kapittel fire) omhandler organiseringen av informasjonsprogrammet, herunder undervisningspersonell, undervisningsomfang- og planlegging, bruk av tolk og gjennomføring og registrering av fravær. Den tar videre for seg informasjonsprogrammets innhold, metoder og praktiske tilnærminger, mens kapitlet avsluttes med en del om den nye fasedelingen og målet om mer tilpasset informasjon. Evaluators vurderinger og anbefalinger kan leses underveis.

4.1 Pedagogisk ansvar og bruk av eksterne informasjonsformidlere

I de fleste mottakene har den informasjonsansvarlige (også omtalt som informasjonskonsulent eller informasjonsmedarbeider) det overordnede pedagogiske ansvaret for informasjonsprogrammet. Noen informasjonsansvarlige står for nesten all informasjonsformidling selv, mens andre overlater deler av formidlingen til kolleger (som oftest bosettings-, - retur-, - økonomi- og helseansvarlig) eller deler arbeidet forholdsvis likt mellom seg. I ett av mottakene er det to informasjonsansvarlige som deler på jobben. Dette beskrives som positivt, fordi de supplerer hverandre godt, og fordi det er mindre sårbart. Det vanligste er likevel at den informasjonsansvarlige gjennomfører mesteparten av informasjonsformidlingen selv.

Andre mottaksansatte bidrar i noen tilfeller i informasjonsformidlingen, dersom det er temaer de har dybdekunnskap om. Flere nevner at bosettings- og returansvarlig gjennomfører modul 10 (Avslag), 11 (Oppholdstillatelse) og 12 (Oppholdstillatelse med begrensninger). For eksempel oppgis det at økonomikonsulent gir informasjon under modul 2 (Livet på mottaket) og at sosialkonsulent deltar i modul 6 (Foreldre og barn) og i informasjonsprogrammet for barn og unge.

I hvilken grad andre ansatte på mottaket og eksterne informasjonsformidlere bidrar i informasjonen varierer mellom mottakene. Flesteparten av mottakene benytter eksterne informasjonsformidlere i noen grad, men omfanget avhenger av mottakets geografiske plassering. Det er mottakene i sentrale strøk som i størst grad benytter seg av eksterne i informasjonen. Flere mottak forteller at de har brukt eksterne (fra frivillige organisasjoner) i forbindelse med temaene likestilling og homofili, for eksempel personer som selv er homofile eller lesbiske, og kanskje også religiøse. Dette har vært vellykket fordi det engasjerer beboerne i større grad enn dersom en intern informasjonsformidler gav informasjonen. Et tredje mottak forteller at de er avhengige av eksterne når det skal undervises i temaet kjønnslemlestelse fordi det ikke er utarbeidet noe materiale mottaket selv kan presentere med trygghet. For å sikre tilstrekkelig og relevant informasjon benytter også et fjerde mottak

eksterne informasjonsformidlere med helsefaglig bakgrunn i informasjonen av temaet prevensjon og sykdom. Utover formidlingen av mer sensitive tema, som nevnt ovenfor, benytter flere mottak eksterne fra offentlige instanser, som politi, barnevern, skole og helsesektoren.

Hovedansvaret for kvalitetssikring av eksterne informasjonsformidlere legges i hovedsak til de informasjonsansvarlige ved mottakene. Det er vanlig praksis på de fleste mottakene at informasjonsansvarlig eller andre mottaksansatte er tilstede under informasjonsformidlingen, dersom det benyttes eksterne. Dette er for å sikre kvalitet og kontinuitet i informasjonen. Ett mottak trekker frem viktigheten av kvalitetssikring med hensyn til beboernes helhetlige oppfattelse av informasjonsprogrammet. Flere oppgir kontinuerlig dialog mellom mottaket og den eksterne som et viktig grep for å sikre god kvalitet i informasjonen. Ett mottak forteller at de vektlegger beboernes innspill i etterkant av informasjonsmøter med eksterne.

Ingen av mottakene oppgir å ha noen avtale med voksenopplæringen knyttet til gjennomføring av informasjonsprogrammet. Et fåtall av mottakene benytter voksenopplæringens kurs som et supplement i noen temaer. Ett mottak oppgir i kartleggingen at de er i dialog om mulig samarbeid med voksenopplæringen i kommunen. Utover dette er samarbeid med voksenopplæringen lite utbredt. Derimot oppgir noen mottak at de kunne ønske seg et tettere samarbeid med voksenopplæringen. Ikke nødvendigvis til den praktiske gjennomføringen, men for å få informasjon om hva voksenopplæringen informerer om. Dette er fordi mottaksansatte har blitt oppmerksomme på at de formidler den samme informasjonen, noe beboerne misliker. Dette gjelder beboerne som deltar på informasjonsprogrammet til voksenopplæringen (hentet fra samfunnskunnskap.no). Andre påpeker at elementene om norsk kultur i informasjonsprogrammet overlapper med informasjonen som gis av voksenopplæringen.

4.2 Planlegging og omfang av informasjonen

Beboermassen varierer på tvers av mottakene og varierer fra 90 til 192 per juli 2019.⁹ Det er derfor variasjon med hensyn til antall informasjonsmøter og antall timer som brukes månedlig på informasjonsprogrammet. Samlet tidsbruk på fellesmodulene (2-9) på en måned ligger gjennomsnittlig på 23,5 timer. Gjennomsnittlig månedlig tidsbruk på bosettingsmodulen er 6,5 timer. Tilsvarende tidsbruk for returmodulen er 5,5 timer.¹⁰ Gjennomsnittlig antall informasjonsmøter på en måned ligger på 15. Derfor bruker mottakene i gjennomsnitt 1,5 timer, per modul, per måned.¹¹

⁹ <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/beboere-i-asylmottak-etter-uke-2018/> (gjelder 2019)

¹⁰ Tallene er basert på 16 besvarelser

¹¹ Tallene er basert på 17 besvarelser

Tidsbruken per informasjonsmodul hos mottakene varierer mellom 1 til 7,5 timer. Den varierende tidsbruken henger i hovedsak sammen med antall språkgrupper på mottakene. Her må vi presisere at vi i kartleggingskjemaet etterspurte mottakenes tidsbruk på gjennomføringen av informasjonsmodulene og antall månedlige informasjonsmøter. Vi har ikke etterspurt antall språkgrupper eller stilt spørsmål om repetisjon av informasjonen. Likevel fremkommer det av enkelte kartleggingskjema at høyere månedlig tidsbruk på informasjonsmodulene henger sammen med antall språkgrupper. Dette har vi også kontrollert med enkelte mottak i ettertid. Ett mottak har medregnet undervisningsplanlegging og for- og etterarbeid i svaret sitt. Dette har derfor trukket opp gjennomsnittet noe. Mottaket presiserer også at det er vanskelig å gi nøyaktig svar på hvor mye tid som brukes månedlig på informasjonsformidlingen.

På tross av dette, er ikke inntrykket vårt at samme modul gjennomføres med de samme beboerne flere ganger. Dersom beboerne har behov for repetisjon, gjøres det individuelt. Modulene mottakene oppgir å bruke minst tid på, er modul 2 og 3. Dette er fordi informasjon om asylprosessen er kjent for de fleste. Mottakene som har oppgitt tidsbruk per modul, bruker mest tid på modulene 6 (foreldre og barn) og 7 (helse).

Vi ser ingen tydelige mønstre når det gjelder månedlig tidsbruk per modul og antall beboere på mottaket. Heller ikke mottakets geografiske plassering. Variasjonen i tidsbruk avhenger av antall språkgrupper på mottakene, men også av bruken av eksterne informasjonsformidlere. Ett mottak forteller at dersom de benytter eksterne går det som oftest mer tid fordi beboerne er mer interesserte og har mange spørsmål og innspill underveis og i etterkant av informasjonen. Det fremkommer av dybdestudien at det eksisterer noe usikkerhet tilknyttet tidsbruk på modulene. Flere av mottakene tolker en time som en skoletime, og det utøves noe skjønn med tanke på tidsbruk per modul. Dette er enda et element, som kan tenkes å spille inn på variasjonen i tidsbruk per modul.

Vedrørende planlegging av informasjonen, er det som regel informasjonsansvarlig som setter opp en plan, som mottakslederen godkjenner. Det lages i utgangspunktet halvårsplaner. En informasjonsansvarlig forteller at de har en enorm skriftlig plan for informasjon som skal gjennomgås, og at det varierer hvor grundig denne planen følges. Likevel opplever den informasjonsansvarlige det som viktig å ha en grunnplan å forholde seg til. Dette bekreftes av et annet mottak, som også utarbeider halvårsplaner med faste evalueringer to ganger i året. Et annet mottak gjennomfører planleggingsmøter hver tirsdag og torsdag, hvor de planlegger hvilke tema de skal gjennomgå og hvordan beboerne skal grupperes.

4.3 Bruk av tolk

Mottakene benytter tolk i 80 til 100 prosent av informasjonsformidlingen. Unntaket er dersom deltagerne har tilstrekkelig engelsk- eller norskkompetanse til å følge informasjonen uten tolk.

Det hender også at beboerne ønsker å trene på å snakke og forstå norsk, og at en dermed lar være å bruke tolk i noen av timene. Et fåtall av mottakene oppgir å bruke tolk i 50 prosent av modulene eller mindre. Disse mottakene bruker egne ansatte med språkkompetanse eller språkassistenter, gjerne bosatte flyktninger som gjennomgår tolkekurs:

«Språkassistenter i beboermassen er ikke lenger et alternativ for oss, da det har blitt bestemt at det ikke skal forekomme. Språkassistenter fra kommunen blir brukt dersom de har arbeidstillatelse. Da følger man samme prosedyre som når man ansetter tolker. I informasjonsprogrammet benyttes like gjerne språkassistenter som kvalifiserte tolker dersom språkferdighetene er gode nok». (Kilde: *Kartleggingsskjema*)

Noen mottak nevner imidlertid at de gir enkelte beboere kursing, for å kunne bruke disse som språkassistenter. Noen av mottakene som benytter språkassistenter, oppgir å bruke ekstern tolk ved formidling av sensitiv informasjon. Et eksempel er temaet familieplanlegging og kjønns sykdommer.

Mottakene benytter i størst grad telefontolk. Hvorvidt det brukes oppmøtetolk eller telefontolk henger sammen med mottakets geografiske plassering. Mottak som har lang reisevei til større byer, oppgir at oppmøtetolk er for dyrt. Mottakene som benytter telefontolk er gjerne utstyrt med godt konferansetelefonutstyr, slik at det kan gjennomføre informasjonsmøter med flere språkgrupper og ulike telefontolker. Dette kan imidlertid være utfordrende:

«Det er mulig å gjennomføre et møte med to språkgrupper samtidig på to forskjellige tolketelefoner og det har blitt gjort flere ganger her på mottaket. Det er dog en prøvelse både for tolker, deltagere og foreleser. Man må ofte gjenta fordi den ene tolken ikke fikk med seg alt som ble sagt, det blir misforståelser, venting og til tider lettere kaotisk». (Kilde: *Kartleggingsskjema*)

Av andre utfordringer nevnes tilgang på dyktige tolker. Tolkens kvalitet kan variere, og noen mottak har som rutine å notere seg tolkenes kvalitet. Noen har også som rutine å melde tilbake til tolketjenesten dersom de opplever at tolken ikke har god nok kompetanse. Et relatert problem er at det kan være krevende å få tak i tolker innenfor en del språk. Eksempelvis nevnes twi, oromo, bilen, sorani og tyrkisk.

Dybdestudien bekrefter funnene fra kartleggingen og illustrerer hvordan tilgangen til og kvaliteten på tolken kan spille inn på informasjonsformidlingen. Ett mottak i usentralt strøk forteller at de bruker rundt 150.000 kroner i året på utgifter til tolk, og at det er tilgangen til tolk som styrer organiseringen av informasjonen. Et annet mottak som også ligger usentralt plassert, beskriver arbeidet som utfordrende, fordi oppmøtetolk er for dyrt, mens kvaliteten på telefontolkene er svært varierende. Her er det ikke bare snakk om selve språkkunnskapen og forståelsen, men varierende kvalitet i henhold til tematisk og begrepsmessig forståelse. Det hender mottaket kan benytte seg av beboere med gode engelskkunnskaper, men dette blir tilfeldig og kan variere med bosettingen. Ved flytting fra mottaket risikerer en å miste gode

språkassistenter. Dette gjelder også hvis beboeren ikke har arbeidstillatelse. Et av mottakene i mer sentrale strøk forteller på sin side at de kan «velge blant tolkene de vet er gode», og at de stort sett benytter oppmøtetolk i tillegg til språkassistenter.

4.4 Registrering av gjennomføring og fravær

De fleste mottakene fører oppmøte- og fraværslister i Sesam i tilknytning til informasjonsmøtene. Gyldig fravær defineres som medisinsk begrunnet fravær eller fravær grunnet møter med UDI, UNE eller PU. Det gjøres ofte tilpasninger for mødre med små babyer, for eksempel med hjemmebesøk i starten. Ved ugyldig fravær gjennomføres trekk i basisytelse, eventuelt etter varsel om trekk.¹² Dersom en beboer har gjennomført programmet én gang, får de gjerne tilbud om å gjennomføre programmet på nytt. Mottakene gjør også skjønnsmessige vurderinger av hvilke beboere som trenger informasjonen på nytt:

«Det prioriteres alltid å holde informasjon til beboere som mangler informasjon om en modul. Andre beboere i samme språkgruppe som vi vurderer at trenger denne informasjonen på nytt, blir også innkalt igjen». (Kilde: Kartleggings skjema)

Dybdestudien viser også at noen mottak er mer fleksible enn andre når det kommer til individuell tilpasning. I likhet med sitatet overfor, har et annet mottak en ordning hvor de tilrettelegger for beboerne som nesten har fullført en modul. Dersom de bare mangler en liten del for å bestå, blir de kalt inn til møte der de får informasjonen de mangler for å fullføre. Informasjonsansvarlig ved mottaket opplever ikke dette som problematisk – bare mer arbeidskrevende. To mottak forteller på sin side at beboerne kan risikere å få trekk i ytelse selv om de kun kommer noen minutter for sent. Andre mottak er mer fleksible her hvis de for eksempel vet at noen beboere er på vei med bussen.

Beboerne på ett av mottakene påpeker at de noen ganger synes opplegget er strengt:

«Hvis du for eksempel kommer 5 minutter for sent, må du forklare deg, så det er litt «skole». Noen ganger får man ikke delta i det hele tatt hvis man kommer for sent. Det kan oppleves som litt strengt og forpliktende. Av og til blir noen syke og kan ikke komme. Da trekkes det penger, men jeg tenker ikke på summen, for det føles verst å ikke få med seg informasjonen. Det er enstemmighet om at dette trekket er galt. Det føles ikke bra. Det får meg til å føle meg litt underdanig og kontrollert. Hvis man blir tvunget, blir det fort litt ubehagelig». (Kilde: Beboere ved mottak)

¹² Rett til økonomiske ytelser for beboere i mottak er nedfelt i rundskriv RS 2008-035. Det gis økonomiske ytelser i tre ulike former, heriblant et basisbeløp. Basisbeløpet skal dekke den enkelte personens utgifter til mat, klær, helse, reiseutgifter, fritidssysler og utdanning. Satsene varierer etter asylprosedyre, fase, status i asylsaken, mottakstype, alder og eventuelle familiekonstellasjoner. Dersom beboeren ikke møter opp til informasjon, kan mottaket trekke, eller varsle om trekk, i denne ytelsen.

Her er det tydelig at beboerne har ulike oppfatninger. På et annet mottak forteller enkelte beboere at de nok ikke hadde møtt opp hvis det ikke var for at de ble trukket i ytelse ved fravær. Ikke alle har den samme motivasjonen for selve informasjonen, og på flere mottak forteller beboere at det hender de møter opp fordi de ikke har noe annet å bruke tiden på. Her er det viktig å påpeke at det som regel gjelder de som har vært i mottaket over lang tid.

Det poengteres av flere mottak at det er viktig å ikke være for rigid og ha en god dialog med beboerne, så en får kartlagt årsakene til at de ikke møter opp. En utfordring som trekkes frem, er dersom beboerne har fått avslag på søknaden om beskyttelse eller er inne i en dårlig periode. Da er det krevende å få dem til å møte opp til informasjonsmøtene, og det ender ofte med trekk.

En informasjonsansvarlig forteller gjennom dybdestudien at de foretrekker belønningsmetoden fremfor å straffe de beboerne som ikke møter opp. De beboerne som har fått endelig avslag, blir trukket i utbetaling fra UDI, så her har ikke mottaket noe insentiv. Informasjonsansvarlig poengterer at beboerne stort sett er mer opptatt av saken sin enn av selve informasjonen. Det er derfor viktig med insentiver for å motivere beboerne til å møte opp, for eksempel gjennom å tilby mat.

4.5 Evaluators vurdering og anbefaling

Bruken av eksterne til informasjonsformidling på mottakene varierer og er noe avhengig av mottakets geografiske plassering. Det er tydelig at bruk av eksterne i informasjonsprogrammet er mest vellykket i formidlingen av tyngre tema. Vi vil derfor anbefale å bruke eksterne i disse modulene, dersom det er mulig. Det vil også være viktig at de eksterne, på lik linje med tolken, er godt informert om temaet og formålet i forkant. Videre bør den eksterne informeres om hvem beboerne i gruppen er, slik at de kan tilpasse innholdet best mulig. Inkludering, variasjon, erfaringer, relevans, verdisetting, sammenheng og medvirkning er virkemidler som kan bidra til tilpasset informasjon og økt læringsutbytte.

Å ha forhåndsinformasjon om beboergruppen kommuniserer at informasjonsformidleren er interessert i beboergruppen og gjør dem bedre rustet til å møte beboerne der de er. Det er viktig å tilpasse informasjonen ut fra et språklæringsbehov, men også for å skape et inkluderende felleskap, der alle beboeres erfaringer og kompetanse blir trukket inn. Slik kan også temaet oppleves mest mulig relevant.¹³

Når det kommer til informasjonsomfang og planlegging, varierer mottakenes tidsbruk per modul og hvor fleksibel informasjonsformidler er her. Det eksisterer noe usikkerhet i forhold til tidsomfang på modulene og om timekravet skal tolkes som en klokke- eller skoletime. Evaluator vil derfor anbefale UDI å klargjøre kravene og informasjonsansvarliges

¹³ <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/tilpasset-opplaring/minoritetsspraklige/>

handlingsrom på dette området. Det kan også tenkes at noen mottak har for lite ressurser til planlegging av informasjonsprogrammet. Dette kan i ytterste konsekvens prege kvaliteten på informasjonen. En bør derfor sikre at de ansatte på mottakene har tilstrekkelige ressurser til planlegging.

Alle mottakene har rutiner for registrering av deltakelse og fravær. Derimot varierer det hvor fleksible og oppmerksomme de mottaksansatte er på individuell tilpassning. Utover dette er beboerne på mottakene mest opptatt av statusen i asylsaken sin. Dette tar bort mye av fokuset fra informasjonen og kan være en viktig årsak til fravær. Vi vil derfor anbefale mottakene å gjøre oppmøte til informasjonsmodulene mer motiverende, for eksempel gjennom å tilby noe å spise. Dette gjelder spesielt dersom informasjonen gis på kveldstid. En annen anbefaling vil være å ikke være for rigide overfor beboerne, men forsøke å kartlegge årsaken til fraværet, slik at en kan oppmuntre til oppmøte i størst mulig grad.

Tilgjengeligheten og kvaliteten på tolken spiller en stor rolle for gjennomføringen av informasjonsprogrammet. Mottakene som ikke har tilgang på oppmøtetolk, er avhengige av gode telefontolker og må dele inn informasjonen i flere grupper for å kunne gjennomføre på en god måte. På disse mottakene er det tilgangen på tolk som styrer organiseringen av informasjonen. Der det er mulig bør mottaket i størst mulig grad benytte seg av interne språkassistenter eller personer som tidligere har vært beboere og som har tilegnet seg et tilstrekkelig ferdighetsnivå i norsk. Dette kan være både kostnadsbesparende og øke kvaliteten på tolkingen, da språkassistentene kjenner godt til både mottaket og innholdet i informasjonsprogrammet. Det vil imidlertid være klokt å benytte ekstern tolk når det skal formidles sensitiv informasjon.

Da tilgangen på tolk er et avgjørende element for informasjonens kvalitet og beboernes utbytte, vil det være viktig å klargjøre forventningene knyttet til tolken innad på mottaket. Mottaket bør også ha som rutine å gjennomgå innholdet for informasjonen med tolken på forhånd. Et alternativ vil være at UDI utarbeider et vedlegg, tilknyttet hver modul, som kan sendes til tolken i forkant av informasjonen.

4.6 Innhold, metoder og praktiske tilnærminger

4.6.1 Informasjonsprogrammet for voksne

Informasjonsprogrammet for voksne består i hovedsak av tradisjonell klasseromsundervisning. Dette omfatter bruk av presentasjoner fra informasjonsformidler (gjerne ved bruk av powerpoint, tavle, flipover eller lignende), samt plenumssamtale eller gruppediskusjon med refleksjonsspørsmål. De informasjonsansvarlige bekrefter gjennom dybdestudien at den tradisjonelle klasseromsundervisningen fungerer godt, og at dette ikke er noe man ønsker å gå bort fra. I vår observasjon av informasjonsmodulene benyttet alle seg av

denne undervisningsmetoden, med varierende innslag av powerpoint/tavlebruk og gruppediskusjon. Noen informasjonsformidlere benyttet powerpoint under hele timen, mens andre ikke gjorde det i det hele tatt. I alle timene ble det lagt opp til diskusjon og samtale med beboerne. Beboernes deltakelse i diskusjonene varierte.

De informasjonsansvarlige understreker viktigheten av dialog og diskusjon i timene, selv om det i noen gruppesammensetninger og ved enkelte tema, er mer vellykket enn andre. Noen mottak trekker frem utfordringer med demotiverte deltagere og negative holdninger, særlig blant lengeboende. Det kan være krevende å motivere disse til deltakelse. Andre beboere påpeker at de mottar mye av den samme informasjonen flere ganger, og at dette gjør informasjonsmodulene kjedelige. Andre opplever repetisjonen som positivt. Tilgangen og kvaliteten på tolk er et annet element som preger kvaliteten på dialogen og diskusjonene i informasjonsmodulene.

Flere mottak benytter film som et element i informasjonen, for eksempel fra UDIs eller andres nettsider, som er beregnet til målgruppen og som kan være utgangspunktet for dialog. Andre ganger kan det vises programmer på TV eller animasjoner. Det er ønske om mer bruk av audiovisuelle virkemidler i fremstilling av informasjonen, spesielt film, men også illustrasjoner og figurer som kan bidra til å få frembudskapet. Det er ønske om minst mulig bruk av tekst, og mer illustrasjoner, der det er mulig.

Noen nevner også bruk av rollespill. Ett mottak arrangerer for eksempel fiktive politiske valg. Dette beskrives som svært vellykket. Gjennom intervjuene trekker de informasjonsansvarlige frem film som spesielt effektivt for formidling av tyngre tema, som likestilling, seksuell helse og homofili. Filmene bidrar også til å skape god dialog rundt tematikken i ettertid. En annen fordel med bruk av film er at beboerne kan få filmene på eget språk. Slik får de med seg større deler av informasjonen. Et mottak påpeker i denne forbindelse utfordringer rundt tilgang til UDIs filmmateriell. Grunnet personvern hensyn har flere av filmene mottaket tidligere brukte blitt fjernet fra internett. Mottakene etterspør derfor en oversikt fra UDI, over filmer og annet egnet informasjonsmateriell, som kan benyttes i modulene.

Enkelte informasjonsansvarlige legger vekt på at deltagerne skal arbeide aktivt med stoffet. For eksempel oppgir et mottak at deltagerne først får en presentasjon om et tema, og deretter bruker tid på å innhente informasjon på biblioteket og jobbe med dette i små grupper, før de legger fram det som er produsert. En del mottak bruker quiz som verktøy, gjerne i form av en Kahoot. Formålet er å teste før- og etter-kunnskapen eller å bringe et element av konkurranse inn i informasjonen:

«Vi har i vårt informasjonsprogram benyttet oss mye av Kahoot med en liten premie for vinnerne av quizen. Vi har gode erfaringer med dette verktøyet da det skaper entusiasme på slutten av en time hvor det blir servert mye informasjon på kort tid. Det

fungerer også som en grei oppsummering av de viktigste momentene fra modulen og gir en god mulighet for repetisjon». (Kilde: *Kartleggingsskjema*)

Det er også vanlig å foreta en del praktiske øvelser, for eksempel knyttet til renhold, søppelsortering, vedlikehold, brannforebygging og ernæring. Andre gjennomfører ekskursionsjoner, der det er aktuelt. Dette kan være alt fra å besøke viktige steder i lokalmiljøet, for eksempel bibliotek, rådhus, skole, museum og historiske steder, til å dra på fisketurer eller soppturer. Å kontekstualisere informasjonen til lokalsamfunnet, for eksempel gjennom å vise bilder av den lokale brann- eller helsestasjonen beskrives som vellykket. Det er også vellykket å knytte informasjonen som gjennomgås til hendelser som har funnet sted på mottaket eller i lokalsamfunnet.

Når det gjelder spørsmålet om digitalisering av hele eller deler av programmet, har mottakene delte meninger. Mange mener det vil være hensiktsmessig å innføre flere digitale elementer i informasjonsprogrammet. En informasjonsansvarlig forteller at hun er positiv til det, så lenge en klarer å formidle budskapet på en visuelt god måte (med minst mulig tekst). Formålet må være at alle skal få med seg budskapet. En informasjonsansvarlig ved et annet mottak påpeker ulikhetene i beboernes forkunnskaper og erfaringer som en mulig utfordring ved digitalisering av programmet:

«Det første jeg tenker er at det fort blir veldig enveiskommunikasjon, og jeg tenker at ganske mange nødvendigvis ikke har nok struktur i hverdagen sin til å sette seg ned i en time å gjøre dette». (Kilde: *Intervju med informasjonsansvarlig*)

Den informasjonsansvarlige legger videre til at andre sikkert vil oppleve digitale elementer som spennende, særlig beboerne med høy utdanning. På den annen side, er det risiko for at enkelte beboere vil falle av. Det trekkes frem at flere beboere sliter med konsentrasjonen, og at det er vanskelig nok for flere å møte opp til informasjonen. Det vil derfor ikke være hensiktsmessig å digitalisere hele programmet. Dersom en skal lykkes med økt digitalisering av informasjonsprogrammet, vil det kreve mer digital opplæring, for eksempel om nettvett, kildekritikk og veiledning i å finne frem til relevant informasjon på nettet. Også dette er områder hvor beboerne har ulike forutsetninger, så digital opplæring kunne bidratt til å avlaste informasjonsformidlerne, dersom digitale elementer vil få større plass i informasjonsprogrammet.

Flere av de informasjonsansvarlige ved mottakene er enige i at man med fordel kunne digitalisert deler av programmet. Dette bringer også beboerne på ett mottak opp. De forslår å digitalisere modulene som omhandler helse og økonomi. På de andre mottakene har beboerne lite innspill knyttet til undervisningsmetoder og digitalisering. De er mest opptatt av å få informasjonen de har behov for, og mener tavleundervisning og diskusjoner i plenum fungerer fint.

Flere informasjonsansvarlige påpeker at digitalisering ville gjort rollen deres enklere fordi UDI lettere kan gå inn å gjøre endringer, slik som å laste opp nye lenker. Det er et samstemt ønske om flere tilgjengelige nettressurser. De informasjonsansvarlige er positive til å digitalisere deler av programmet, av egnede tema, men vektlegger samtidig viktigheten av diskusjon og samtale i informasjonsmøtene.

Når det kommer til informasjonsprogrammets innhold, ønsker flere av de informasjonsansvarlige seg større fokus på praktiske tema, som skolesystemet og muligheter for utdanning og arbeid i Norge. Beboerne gir uttrykk for det samme. Det etterspørres mer tilpasset informasjon. For eksempel har de unge mer behov for informasjon om utdanningsmuligheter enn informasjon om foreldrerollen i Norge. Flere har også innspill på at informasjonsprogrammet har et for stort fokus på negativt ladde tema, som vold og kriminalitet. En annen tilbakemelding vedrørende innhold, er overlapp i programmet. Her er det i hovedsak snakk om temaene om norske verdier og norsk kultur, samt informasjon om det norske systemet og dets institusjoner, lover og regler. Flere av beboerne har fått denne informasjonen gjennom introduksjonsprogrammet, voksenopplæringen eller på andre arenaer. Det er på den annen side delte meninger rundt hvorvidt dette er et problem. Noen opplever repetisjon som positivt, mens andre beskriver det som demotiverende og kjedelig.

Et annet ønske som går igjen for å styrke den individuelle tilpasningen, er å utarbeide et gradert opplegg av informasjonen, for eksempel i nivåer, slik at det kan tilpasses alle de ulike grunnforutsetningene til beboerne, for eksempel basert på språkkunnskaper og utdanningsnivå. Et annet konkret innspill for å få med seg flest mulig beboere, er å utarbeide mest mulig av informasjonsmateriellet på beboernes morsmål. Norsk kunnskapene til beboerne varierer, og det er mange som ikke får med seg innholdet når det står på norsk.

4.6.2 Informasjonsprogrammet for barn og unge

Gjennomgående ser det ut til at man bruker mange av de samme pedagogiske metodene i informasjonsprogrammet for barn og unge som i programmet for voksne. Innholdet tilpasses imidlertid til deltagerens alder. Dette kan innebære et større innslag av aktiviteter som sang, lek, historiefortelling, tegning/maling, video og presentasjoner. Dessuten er det gjerne en mer praktisk tilnærming. For eksempel forklarer en informasjonsansvarlig at de forsøker å være mest mulig utendørs:

«Det kan fort bli kjedelig for ungdommen og bruke skoleferien til informasjon på mottaket. Vi er derfor mye ute i skog og mark og fjæra når vi møtes. Å gi dem opplevelsen av å få gjøre noe i ferien, samtidig som de er på kurs, viser seg å være virkningsfullt. Praktiske tilnærminger brukes som f.eks. deltakelse i dugnadsarbeid».
(Kilde: Kartleggingskjema)

Det ser også ut til å være mer vanlig å gi de unge deltagerne i oppgave å innhente informasjon på internett på egenhånd, for eksempel fra asylbarn.no, Wikipedia, nettaviser og lignende. Noen mottak bruker aktivt veiledningsheftet «Ung i Norge». Videre legger man noe mer vekt på å etablere tillit gjennom dialog.

Flere mottak tar opp utfordringen med å gjennomføre informasjonsprogrammet for barn og unge etter skoletid. Da er de gjerne slitne og skal i tillegg bruke tid på lekser og fritidsaktiviteter.

«Hvis de skal ha informasjon her etter en full skoledag, er de veldig slitne. Nå har vi fått til at skolen slutter tidlig på onsdager, så da kommer de rett hit. Så drev vi alltid på overtid før. For eksempel kunne den syriske gruppen sitte igjen en time etterpå å diskutere ting. Mange er veldig interesserte og pratsomme. Motsatt kan jeg finne på å sende noen hjem etter en time, hvis jeg ser at de er veldig slitne». *(Kilde: Intervju med informasjonsansvarlig)*

På bakgrunn av dette legger noen av mottakene informasjonsmøter til helger, innklemte dager eller skoleferier, mens andre mottak opplever at dette ikke er noe godt alternativ «da barna/ungdommene har rett på fritid». En informasjonsansvarlig uttaler at det ideelle ville være om informasjonen kunne gjennomføres på kveldstid. Dette krever derimot mye tilrettelegging fra de mottaksansatte.

Dersom informasjonen ikke kan gjennomføres på egnede tidspunkt, blir løsningen gjerne å gjøre informasjonsmøtet så hyggelig og motiverende som mulig, for eksempel ved å bestille pizza. En annen utfordring som nevnes av flere, er at gruppen med barn og ungdommer på mottaket kan være liten i perioder og med stort spenn i alder – da er det krevende å tilpasse informasjonen. For mange kan visse tema, som asylprosessen, være krevende å forstå. Det er ulikt modenhetsnivå på barna, og noen har vært i landet lengre enn andre.

På lik linje med informasjonsprogrammet for voksne er det en utfordring ved informasjonsprogrammet for barn og unge at det er overlapp med informasjon som gis på andre arenaer. Dette får informasjonsformidlerne stadig tilbakemelding fra beboerne på. Her nevnes samfunnsfagundervisningen ofte som eksempel, som mange opplever at overlapper med modulene om norsk kultur og norske verdier. Dette er også noe kommunale samfunnsfaglærere har gitt tilbakemelding på – at det blir kjedelig for dem å undervise når elevene har hørt stoffet før. Temaer som trekkes frem her, er demokrati, lover, regler og annen informasjon om det norske samfunnet. Enkelte informasjonsformidlere ved mottakene påpeker at denne overlappen selvsagt også kan være nyttig for noen. Flere beboere kan innledningsvis ha stor nytte av informasjon og kultur og normer i Norge. «Kultursjokket» er stort, og da kan mye informasjon, også gjentakende, bidra til å redusere dette «sjokket».

4.7 Evaluators vurdering og anbefaling

Vår overordnede vurdering knyttet til informasjonsprogrammets innhold, metoder og praktiske tilnærminger er at informasjonsformidlers pedagogiske kompetanse og tilnærming er helt sentral. For at beboerne skal få godt utbytte av informasjonen, krever dette tilpasning av innholdet, noe som fordrer at informasjonsformidler kjenner gruppa og har god sosial og relasjonell kompetanse. Det er også avgjørende for utbyttet at informasjonsformidler klarer å legge opp til samtale og diskusjon underveis. Da blir kjennskap til gruppa, sammen med en god pedagogisk tilnærming for å motivere beboerne, viktig. Det ideelle for å oppnå individuell tilpasning av informasjonen, ville være en nivåinndeling av beboerne. I og med at dette kan være urealistisk å få til, vil dyktige informasjonsformidlere være nøkkelen for god formidling og tilpasning av innholdet.

I den forbindelse blir kontekstualisering av informasjonen sentralt, slik at beboerne klarer å relatere seg til den. Det kan både gjøres gjennom å benytte eksempler fra mottaket og lokalsamfunnet i informasjonen, men også gjennom å benytte beboernes erfaringer. Det krever en åpen og respektfull tilnærming. Her kan et for stort «problemfokus» i informasjonsformidlingen virke hemmende. Beboerne må føle at informasjonen er nyttig, og at de kan relatere seg til den. Slik evaluator vurderer det, kan en for «belærende» og forenklet tilnærming av virkeligheten virke demotiverende og vanskelig å relatere seg til. En mulig løsning på dette kan være å formidle informasjonen i en historisk kontekst, for eksempel for å få frem at det ikke alltid har vært likestilling i Norge, eller gjennom å fortelle om barnevernets eller abortlovens historiske fremvekst. En annen konkret anbefaling, for å unngå et for paternalistisk fokus i informasjonen, kan være å la informasjonsmodulen ta utgangspunkt i en likhetstankegang fremfor å ha hovedfokus på ulikhetene mellom landene og kulturene.

Med tanke på samtaler og diskusjoner underveis i informasjonen, ble det tydelig gjennom våre observasjoner at klasserommets fysiske utforming spiller en rolle. I alle våre observasjoner var beboerne plassert i en klassisk klasseromssituasjon, med pulter. Dette var, slik vi ser det, et hindrende element for gode diskusjoner på tvers, fordi det var de samme beboerne som var aktive det meste av tiden, og fordi beboerne måtte snu seg for å se hverandre. Gjennom å sitte i sirkel eller hesteko kan en tilrettelegge for bedre diskusjoner og samtaler i informasjonen. En kan også spørre seg om det er hensiktsmessig at beboerne skal få sitte akkurat hvor de vil. Et alternativ ville være at informasjonsformidler plasserte beboerne, med formål om mer muntlig aktivitet i timen. Dette avhenger av at informasjonsformidler kjenner beboerne godt. Ved bruk av eksterne informasjonsformidlere er en mulighet at informasjonsansvarlig ved mottaket bestemmer plasseringen av beboerne på forhånd.

Når det gjelder endringer i informasjonsprogrammets innhold vil vi, med bakgrunn i tilbakemeldinger fra beboerne og de informasjonsansvarlige, anbefale et større fokus på praktiske tema, som skolesystemet og muligheter for utdanning og arbeid i Norge. Videre er

det ønske fra beboerne om mer informasjon om rettigheter fremfor plikter. I denne forbindelse vurderer vi UDIs forslag om et rundskriv til beboerne om plikter og rettigheter som positivt.

Det er ønske om mer bruk av audiovisuelle virkemidler i formidlingen av informasjonsmodulene. Her går film og bruk av illustrasjoner fremfor tekst igjen som ønsker. Vi vil ikke anbefale UDI å digitalisere hele informasjonsprogrammet. Dersom programmet skal digitaliseres, bør dette anses som et supplement. Det er tydelig at samtale og diskusjon har en stor verdi i informasjonsformidlingen, og det poengteres av flere informasjonsansvarlige at beboernes digitale ferdigheter varierer. Dette finner også Proba samfunnsanalyse i sin studie om asylsøkeres digitale vaner og ferdigheter. Digitalisering av programmet vil derfor kunne føre til mer jobb for informasjonsformidler, med tilrettelegging og tilpasning. For å unngå for mye belastning av informasjonsformidler, vil vi anbefale en innføring i digital opplæring for beboerne, for eksempel om nettvett, kildekritikk og veiledning i å finne frem til relevant informasjon på nettet, dersom digitalisering av programmet blir aktuelt.

Ved å tilgjengeliggjøre tilpasset læringsinnhold knyttet til modulene på deltagerens språk, kan en øke beboernes læring. Gjennom slik tilgjengeliggjøring på en digital plattform, kan beboerne fordype seg i temaene mellom informasjonsmøtene. Opplæringstiltakene rettet mot målgruppen burde sees i sammenheng. Et annet virkemiddel ville være å tilgjengeliggjøre mer digitalt informasjonsmaterieil, for eksempel film, på UDI sine nettsider. Film er spesielt godt egnet for tunge eller sensitive tema, og bidrar til å skape gode samtaler og diskusjoner i ettertid. Dette fordrer at filmene er tilgjengelige på beboernes morsmål. Egnet informasjonsmaterieil kan samles, og struktureres etter modulene. Dette ville føre til mer standardisering av informasjonsformidling på tvers av mottakene, og øke kvaliteten på innholdet som formidles.

En utfordring som påpekes av samtlige informasjonsansvarlige, innenfor begge informasjonsprogrammene, er overlapp i programmet. Selv om det er delte meninger rundt utbytte av å repetere informasjonen, vurderer evaluator det som at for mye repetisjon av informasjonen virker demotiverende på beboerne. En mulig årsak til overlapp er at en tar opp de samme temaene, og benytter det samme informasjonsmateriellet i informasjonsprogrammet i skolen, i introduksjonsprogrammet og i informasjonen om norsk kultur og norske verdier. Problemet med overlapp vil trolig kunne reduseres når UDI tilgjengeliggjør powerpointer for mottakene. Uavhengig av dette, vil vi anbefale UDI å gi mottakene myndighet til å kunne gi fritak fra informasjonen, dersom beboerne har deltatt i modulen tidligere, eller har tilegnet seg informasjonen på andre måter.

4.8 Den nye faseinndelingen og målet om mer tilpasset informasjon

Sammenlignet med det tidligere «årshjulet» vurderer de informasjonsansvarlige ved mottakene den nye faseinndelte strukturen som god. Ett mottak trekker frem den økte fleksibiliteten etter at årshjulet ble fjernet og forteller at de nå kan tilpasse informasjonen mer til de ulike beboerne. Utover den obligatoriske informasjonen, får beboerne relevant informasjon om opphold og avslag, mens eldre for eksempel får informasjon som er tilpasset dem. Flere mottak organiserer nå informasjonsmøtene i mindre grupper, noe som gjør formidlingen mer tidkrevende. På den annen side har flesteparten av mottakene delt inn beboerne i ulike grupper lenge før faseinndelingen offisielt ble innført. Informasjonsansvarlig ved ett av mottakene forteller at en hele tiden må være fleksibel, da en klasse kan bestå av alt fra analfabeter til beboere med høy utdanning. I slike tilfeller har en blitt nødt til å dele opp gruppene. Unntaket har vært hvis en har hatt flere norsk- og engelsktalende eller god tolk.

Den nye faseinndelingen har med andre ord bidratt til bedre tilrettelegging og samsvarer bedre med realiteten på mottakene. For eksempel redegjør en informasjonsansvarlig for at de lenge har samlet mindre språkgrupper for å kunne formidle mer spesifikk informasjon. De har også lagt mer vekt på individuell veiledning og opprettet kvinne- og mannsgruppe. Ett mottak gjennomfører informasjonsprogrammet for åtte ulike grupper i løpet av uka. Årsaken til dette er at de ønsker mer fokus på dialog og kvalitet i informasjonen. Da det bor flere ulike språkgrupper på mottaket, ville de ikke klare å opprettholde denne kvaliteten ved å samle flere av disse i en gruppe. Det er også andre tilpasninger som gjøres, i forhold til å legge mer eller mindre vekt på bestemt innhold. For eksempel trenger en ikke bruke like mye tid på familieinformasjon til grupper med bare enslige menn. Dessuten legger flere informasjonsformidlere vekt på å utforske hva deltagerne kan fra før, og tilpasser informasjonen etter dette.

De resterende mottakene fra dybdestudien forteller at de har vært nødt til å gjøre tilpasninger til de enkelte beboerne underveis, og at den nye faseinndelingen dermed har tydeliggjort arbeidet. Fasedelingen oppleves som strukturerende når det gjelder tematiske inndelinger og grupperinger av beboere. Andre fordeler som trekkes frem, er at alle gjennomgår de samme temaene, uansett hvor i landet man bor, og at systematiseringen av temaene har gjort opplegget ryddigere og bedre. Beboerne på ett av mottakene forteller at de synes informasjonsprogrammet ble bedre etter omstruktureringen fordi informasjonen ble mindre gjentakende. Utover dette nevner flere mottak at de har laget halvårlige planer (rulleringsplaner) som sikrer gjennomgangen av modul 2 til 9, på 3 til 4 måneder. Videre opplever mottakene større rom for fleksibilitet når det gjelder hva som gjennomgås når, og de kan dermed tilpasse rekkefølgen på temaer etter tilgang på eksterne informasjonsformidlere og tolk.

På tross av bred enighet om at den nye faseinndelingen er et positivt grep, som har tilrettelagt for en bedre struktur og tilpasning av arbeidet, oppleves planleggingen og organiseringen av

modulene nå som mer krevende. En av årsakene til dette er at innkallingen til informasjonen nå gjøres personlig grunnet personvern hensyn. En annen årsak er at beboerne ikke alltid har oversikt over hvilke moduler de har deltatt på, blant annet fordi enkelte moduler går over flere dager. Informasjonsansvarlig må derfor holde oversikt over dette. De informasjonsansvarlige påpeker at den nye strukturen krever mer av dem fordi en til enhver tid må sikre at den enkelte har fått den nødvendige informasjonen. Planleggingen kan være krevende fordi de fleste mottakene har mange små grupper av beboere, hvor tidspunktet skal passe for alle, for eksempel må det tilpasses skoletid.

Det er en utbredt oppfatning blant mottakene at kravet om tilpasset informasjon er utfordrende med hensyn til personvern. Dette gjelder modulene 10, 11 og 12, hvor felles informasjonsmøter kan bidra til å avsløre den enkelte beboerens asylstatus. Flere mottak løser dette gjennom å innkalle beboerne til informasjonsmøter personlig. Selve returinformasjonen gis på ulike måter. På noen mottak gis den individuelt, mens den på andre mottak formidles i gruppe. I noen mottak kan beboerne selv velge om de ønsker å motta informasjonen individuelt eller i gruppe. På mottakene hvor informasjonen gis i gruppe, er innkallingen likevel gitt personlig, basert på land og status. Et mottak forteller at de før formidlingen av tema som de vet kan komme i konflikt med personvern hensyn, ber beboerne om å ikke dele personlige historier i fellesskap. Beboerne selv forteller at de ikke kjenner til hverandres asylstatus. Unntaket er hvis de har valgt å dele den med hverandre, og/eller hvis de kjenner hverandre godt.

5. Beboerperspektiv

Denne delen omhandler både beboernes utbytte og involvering i informasjonsprogrammet.

5.1 Utbytte

Beboernes opplevde utbytte av informasjonsprogrammet er varierende og avhenger av flere elementer. Den generelle tendensen er at beboerne i liten grad har konkrete tanker om informasjonsprogrammets innhold, organisering og pedagogiske metoder og verktøy. Det er asylsaken som opptar fokus til de fleste, og informasjonsprogrammet kommer i andre rekke. Dette bekrefter samtlige informasjonsansvarlige. En beboer sier:

«De fleste er bekymret angående oppholdstillatelse, så innholdet blir litt mindre viktig. Det påvirker oss veldig psykisk med all ventingen, og det blir vanskelig å konsentrere seg». (Kilde: *Beboer ved mottak*)

Det opplevde utbyttet avhenger i stor grad av hvilke forutsetninger beboerne har for å forstå innholdet i modulene, og i hvor stor grad de klarer å oppsøke den aktuelle informasjonen på

egen hånd. Ikke minst avhenger utbyttet av hvor lenge beboerne har bodd i mottaket. Dersom en har gjennomgått de samme modulene flere ganger, spiller dette inn på motivasjonen:

«Jeg har vært her lenge og er ikke så interessert i det lenger. Jeg har vært gjennom de samme temaene flere ganger».

«Informasjonen er viktig, men det er ikke nødvendig å få den flere ganger. Da blir det kjedelig. Noen trenger den kanskje flere ganger, men ikke alle». (Kilde: *Beboer ved mottak*)

På tross av dette oppleves informasjonsprogrammet jevnt over som nyttig. Beboerne er opptatt av å forstå og lære om det norske samfunnet, spesielt alt som omhandler lover, regler og norske verdier og historie. Flesteparten er motiverte for å integreres i det norske samfunnet og ønsker informasjon som i størst mulig grad bidrar til det. Også de informasjonsansvarlige opplever at flere av beboerne er motivert for læring og integrering. Flere av beboerne tar i denne forbindelse ekstra kurs med frivillige organisasjoner, dersom de får mulighet.

Spesielt de delene av informasjonsprogrammet som omhandler vold i nære relasjoner og brann, trekkes frem som nyttige. Den klare gjengangeren blant beboerne på mottakene er at det er de praktiske temaene, som brann, helse, barneoppdragelse og økonomi, som oppleves som mest nyttig. Flere trekker også frem temaene likestilling og homofili. Ellers påpeker flere at de savner mer praktisk informasjon om mulighetene for jobb og utdanning i Norge.

«Informasjon som handler om personer vi omgir oss med er nyttig. Det som handler om toleranse og likestilling. I Norge feirer man for eksempel «pride». Ellers har det som omhandler arbeid gjort inntrykk. Informasjonen til nå er nyttig (for eksempel vedrørende rettigheter og andre ting som kan hjelpe oss i fremtiden), men jeg savner litt mer om muligheter for jobb og studie». (Kilde: *Beboer ved mottak*)

Mange beboere etterspør mer informasjon om rettigheter. En tilbakemelding er at det i mange tilfeller kan bli vel mye fokus på krav og lite informasjon om rettigheter. Det gjelder for eksempel informasjon om hva slags rettigheter en har dersom en skulle havne i en ulykke eller trenger helsehjelp.

På tross av at informasjonen i det store og hele oppleves som nyttig, påpeker noen beboere at den til tider er lite kontekstualisert, og at eksemplene som benyttes i informasjonen er lite gjenkjennelige. Det etterspørres mer tilpasset informasjon. En annen trekker frem utfordringer knyttet til beboernes ulike forkunnskaper og evne til konsentrasjon:

«Vi har ulike nivåer i klassen, og det skaper problemer i informasjonen. Jeg husker for en måned siden. Da var det mange i klassen som ikke fulgte med, så vi måtte ta det på nytt». (Kilde: *Beboer ved mottak*)

Alt i alt oppleves informasjonen i programmet som nyttig for beboerne, spesielt det som omhandler praktiske tema og informasjon om det norske samfunnet. Hvor nyttig og interessant informasjonen oppleves, avhenger av beboernes forutsetninger, hvor lenge de har vært i mottaket og om de har mottatt informasjonen flere ganger før. I tillegg er informasjonsformidlers pedagogiske evner og evne til å tilpasse informasjonen til beboernes behov og gruppesammensetning viktig. Det etterspørres mer tilpasning i henhold til disse elementene og mer praktisk informasjon, spesielt om muligheter for skole og utdanning og helserettigheter. Ingen av beboerne påpeker at det er utfordringer knyttet til kravet om åtte timers obligatorisk deltakelse hver måned.

5.2 Involvering

Når det gjelder beboernes involvering i utarbeidelsen av informasjonsprogrammet, er denne i all hovedsak liten. Det fremkommer av kartleggings skjemaene at noen mottak åpner opp for ønsker og innspill fra beboerne, for eksempel hvis det er behov for repetisjon av enkelte tema, eller hvis det er emner beboerne ønsker å diskutere, men at den reelle påvirkningsmuligheten er liten. Ingen av beboerne vi har snakket med uttalte at de har kommet med direkte innspill til programmet eller noen av modulene. Dette kan henge sammen med at beboerne ikke har ansett dette som noen mulighet, at de ikke har hatt konkrete tilbakemeldinger eller at de finner ut av ting på egen hånd. Det kan også henge sammen med at motivasjonen og fokuset på informasjonsprogrammet er lavt. Et alternativ kan være at man vet tilbakemeldingene ikke ville blitt tatt til følge likevel, slik ett av beboerrådene uttrykker:

«Informasjonsprogrammet går litt av seg selv. Vi kunne jo spurt dem mer om det kanskje, men stort sett får de nei på ting fordi ting koster penger. Vi har ingen formell evaluering heller. Vi bare snakker løst og fast om det». (Kilde: Beboerråd i mottak)

Beboerrådene er lite involvert i utformingen av informasjonsprogrammet. Dette ser ikke ut til å være tema i noen av rådene i det hele tatt. Det er for det meste aktivitetsplanlegging som står i fokus i beboerrådene. Beboerrådsrepresentantene har ingen faste rutiner for å innhente synspunkter fra beboerne. Beboerne vet hvem som er deres representanter, og at de kan henvende seg til dem ved behov. Mange beboere henvender seg også direkte til mottaksansatte.

Observasjonen av informasjonsmodulene viser at informasjonsformidler spør beboerne, etter gjennomført informasjonsmøte, hvordan de har opplevd timen og om den har vært nyttig. På ett av mottakene fikk alle beboerne delt ut et evalueringsskjema etter timen, hvor de skulle krysse av på ett av tre smilefjes – basert på hvordan de opplevde timen og informasjonen de fikk. Et annet mottak evaluerer informasjonsprogrammet to ganger i året, hvor informasjonsansvarlig forteller at det er krevende å få beboerne til å svare ærlig.

5.3 Evaluators vurdering og anbefaling

Beboernes utbytte av informasjonsprogrammet avhenger av den individuelle tilpasningen. En mulighet, dersom beboerne har deltatt i en modul flere ganger, kan være å variere de metodiske og pedagogiske virkemidlene. For eksempel er det mulig å dra på utflukt eller vinkle informasjonen på en ny måte gjennom å bruke praktiske eksempler. Tilrettelegging av informasjonen kan gjøres gjennom differensiering og bruk av varierte metoder, læremidler og organiseringsformer som åpner for muligheter for å tilpasse informasjonen.¹⁴

Vi finner liten, eller ingen, beboerinvolvering i informasjonsprogrammet. Vi vurderer derfor at kravene bør klargjøres, eller at målene med beboerinvolveringen bør justeres. Dersom det skal være et mål at beboerne skal involveres i informasjonsprogrammet, må det legges til rette for involvering i større grad enn i dag. Vårt inntrykk er at i de tilfellene hvor beboerne faktisk kommer med innspill til beboerrepresentantene, så tas disse forslagene i liten grad til følge. En må spørre seg hva hensikten med disse justeringsforslagene skal være når beboerrepresentantene ikke har myndighet til å etterfølge dem. I flere av beboerrådene sitter det representanter som har fått avslag på sine søknader om beskyttelse. Vi vil derfor råde mottakene til å ta dette i betraktning når det skal utnevnes og settes standarder for beboerrådsrepresentantene og deres mandat.

Dersom en ønsker en reell beboerinvolvering i informasjonsprogrammet, vil en konkret anbefaling være at UDI arrangerer faste møter med beboerkontaktene på mottakene, for eksempel en gang i året. Slik kan representantene samle inn forslag og innspill fra beboerne på mottaket gjennom året, som beboerrådsrepresentantene kan drøfte på møtene med UDI. Slik vil forslagene kunne få reell innvirkning, og en vil oppnå beboerinvolvering i større grad enn i dag. En annen mulig løsning for å øke beboerinvolveringen er å utnytte de årlige møtene i forbindelse med tilsyn og kontroll av mottaket. Her er det rom for å diskutere andre ting med beboerrådet, deriblant informasjonsprogrammet. Et annet forslag er å arrangere en generell møtedag med representantene fra beboerrådet, hvor flere tema kan diskuteres. En kunne også arrangert faste møter på skype eller telefon med beboere/beboerråd. Slik kunne en ha styrket beboerinvolveringen på et generelt nivå.

6. Krav og føringer fra UDI

Denne delen omhandler krav og føringer fra UDI, herunder mottaksansattes behov for støtte, veiledning og oppfølging.

¹⁴ Buli-Holmberg, Nilsen & Skogen, 2015, s. 65

6.1 Mottaksansattes behov for støtte, veiledning og oppfølging

De informasjonsansvarlige opplever å få lite støtte, veiledning og oppfølging fra UDI i arbeidet med informasjonsprogrammet. Samtlige av de informasjonsansvarlige opplever at de sitter på sin egen tue og ønsker flere fysiske treff mellom de informasjonsansvarlige fra de ulike mottakene. Å være ny i jobben som informasjonsansvarlig, beskrives som svært ensomt. Det kan være krevende å vite hvor man skal henvende seg for å få råd. Det poengteres av en informasjonsansvarlig at man kan kontakte UDI og at det som regel fører til gode svar, men at mye av arbeidet som informasjonsansvarlig er krevende uten lang erfaring å basere seg på.

De informasjonsansvarlige etterspør en «base» for tips og erfaringsdeling hvor gode eksempler kan løftes frem og hvor de informasjonsansvarlige kan drøfte ulike utfordringer og erfaringer med hverandre. Det er tydelig at det er de samme utfordringene som går igjen på mottakene, så dette ville oppleves som nyttig for de informasjonsansvarlige. Flere har ønske om faste kontaktpunkter (for eksempel et felles digitalt arbeidsrom) og møteplasser for informasjonsansvarlige. Det årlige møte mellom informasjonsansvarlige hos UDI trekkes frem som positivt, og ideelt sett kunne de informasjonsansvarlige ønske seg to slike møter i året.

En annet ønske som går igjen, er at det gis bedre og mer informasjon fra UDI, for eksempel ved endringer i retningslinjene. I tillegg etterspør flesteparten av de informasjonsansvarlige powerpoint-presentasjonene, som de har ventet lenge på. At de nå er på vei, ses som positivt. Siden film er en populær pedagogisk metode, kunne flere tenke seg en god oversikt over kilder til egnet audiovisuell materiell. Mottaket uttrykker også noe forvirring rundt hva som egentlig forventes av informasjonen innenfor ulike tema. En slik oversikt ville også bidratt til dette formålet.

«Å være forelder i Norge kan jo for eksempel være så mangt. Man kan bomme skikkelig på hva de er ute etter. Man finner jo ut av etter mange år hva som fungerer og ikke, fordi vi evaluerer oss selv, men det er vanskelig». (Kilde: Intervju med informasjonsansvarlig)

Informasjonsansvarlige ved enkelte mottak uttrykker at de savner mer klarhet rundt returgruppa (beboere med endelig avslag på søknaden om beskyttelse). I modul 2 til 9 opplever de kravene til oppmøte som klare, men når det gjelder returgruppa er mottakene usikre på når beboerne har fått nok informasjon, og når de eventuelt må tilkalles til mer.

«Det er klart de som har vært her i 10 år synes det er kjempekjedelig å sitte her en gang i måneden. De har hørt returinformasjonen ganske mange ganger». (Kilde: Intervju med informasjonsansvarlig)

Det er generelt et ønske om klarere forventinger til mottaket.

Når det gjelder kravene og retningslinjene fra UDI og hvorvidt de er utformet på en måte som understøtter arbeidet med programmene på en god måte, er det to tilbakemeldinger som går igjen: Det første er ønsket om tydeligere forventinger, det andre er mer fleksibilitet og myndighet til de informasjonsansvarlige og til informasjonsformidler. Et eksempel som trekkes frem i den forbindelse, er myndighet til å kunne avgjøre når en beboer er ferdig med en modul. Videre har informasjonsformidlerne behov for en tydeliggjøring av hvor fleksible de kan være i gjennomføringen av informasjonsprogrammet. Det påpekes at det er mange individuelle tilpasninger og hensyn å ta, som krever fleksibilitet for å få beboerne gjennom programmet. For eksempel kan det være krevende å finne tidspunkt som passer, hvis beboerne har barn og en av foreldrene må være hjemme med dem. Andre forteller at de stadig må motivere beboerne til oppmøte og bruke tid før og etter den ordinære informasjonen for å få dem gjennom programmet. Det er på bakgrunn av dette ønske om mer smidighet og handlingsrom i regelverket slik at informasjonsformidler kan gjøre nødvendige tilpasninger og bruke kreftene der det er mest nødvendig. En annen informasjonsansvarlig vi intervjuet, kunne tenke seg å få frigjort kapasitet til dette arbeidet i sin stilling, med tanke på alle de nødvendige hensynene som må tas.

«Jeg synes det hadde vært en stor fordel om vi kunne være med å bestemme når en beboer har skjønnet noe. Flere trenger repetisjon, mens andre skjønner det med en gang. Spesielt hvis de har hatt stoffet på skolen og andre steder. Der går programmet litt mot sin hensikt. Og, hvis noen for eksempel får barn, da skal de etter UDI sine krav inn igjen i programmet etter seks uker. Det er ikke så lett. De prøver å ha med seg barna, men det blir ofte bråk. Det kunne vært litt mer rom for skjønnet». *(Kilde: Intervju med informasjonsansvarlig)*

6.2 Evaluators vurdering og anbefaling

De informasjonsansvarlige uttrykker tydelig et behov om flere kontaktpunkter til UDI og til de andre informasjonsansvarlige. Med den bakgrunn vil vi anbefale UDI å gjennomføre minimum ett, helst to, årlige møter med de informasjonsansvarlige. Det er tydelig at det er de samme utfordringene som går igjen på mottakene. Et slikt kontaktpunkt vil være en god mulighet til å drøfte utfordringer og løsningsforslag, samt å dele tanker om god praksis i informasjonsformidlingen. En begynnelse kan være å opprette et felles digitalt arbeidsrom, som informasjonsansvarlige ved mottakene har tilgang til. Dette anser evaluator som svært hensiktsmessig fordi informasjonsformidler spiller en så sentral rolle for beboernes utbytte av informasjonen.

Et annet behov de informasjonsansvarlige trekker frem, er at det etableres hyppigere kontakt med UDI, spesielt ved endringer i retningslinjer og regler. Vi vil derfor anbefale UDI å innføre rutiner som sikrer at de informasjonsansvarlige rutinemessig oppdateres ved regelendringer eller andre endringer og hendelser som angår dem og deres arbeid på mottaket. Dersom det foreligger slike rutiner i dag, bør mottakene påminnes viktigheten av intern

kommunikasjon, slik at de informasjonsansvarlige (og andre eventuelle informasjonsformidlerne ved mottakene) får med seg viktige beskjeder.

Flere av mottakene er usikre på noen av kravene og forventningene fra UDI, for eksempel kravene som omhandler returgruppa (beboere med endelig avslag på søknaden om beskyttelse) og hva slags informasjon de skal ha. De overordnede tilbakemeldingene fra de informasjonsansvarlige er ønske om klarere forventinger og mer fleksibilitet og myndighet. Det er tydelig at det krever mye av informasjonsformidler å tilpasse informasjonen til hver enkelt i tillegg til å motivere beboerne til oppmøte. I denne forbindelse ønsker flere å få frigjort kapasitet til dette arbeidet i sine stillinger. Da det er de interne informasjonsformidlerne som kjenner beboerne, og som må gjøre jobben med personlig tilrettelegging og motivering, er det viktig for dem å kunne bruke ressursene der behovet er størst. Evaluator vurderer det likevel som at en klargjøring av informasjonsformidlers myndighet vil kunne bidra til dette formålet. Det samme gjelder for tiltaket om muligheten til å søke fritak fra informasjonen.

Litteratur

Buli-Holmberg, J., Nilsen, S. & Skogen, K. (2015). *Kultur for tilpasset opplæring*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2016). Om introduksjonsprogrammet. Hentet fra: <https://www.imdi.no/introduksjonsprogram/grunnleggende-om-programmet-roller-og-ansvar/>

PROBA. (2019). *Asylsøkeres digitale hverdag*. (2019-11). Hentet fra: https://www.udi.no/globalassets/global/forskning-fou_i/asyl/probarapport-2019-11-asylsokeres-digitale-hverdag-uu.pdf

Spernes, K. (2012). *Den flerkulturelle skolen i bevegelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Utdanningsdirektoratet. (2015). *Tilpasset opplæring og minoritetsspråklige elever*. Hentet fra: <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/tilpasset-opplaring/hva-er-tilpasset-opplaring/>

Utlendingsdirektoratet. (2017). *Krav til informasjonsarbeid i ordinære mottak*. (Rundskriv RS 2017-002). Hentet fra: <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2017-002/>

Utlendingsdirektoratet. (u.å.). Om opplæring i norsk kultur og norske verdier. Hentet fra: <https://www.udi.no/asylmottak/jobber-i-mottak/informasjonsarbeid-i-mottaket/opplaring-i-norsk-kultur-og-norske-verdier/>

Vedlegg

Kartleggingsskjema om informasjonsprogrammet

Oxford Research gjennomfører for tiden FOU-prosjektet «Evaluering av informasjonsprogram i ordinære mottak» på oppdrag for UDI. I 2017 innførte UDI nye krav til mottakenes arbeid med informasjonsprogrammet for voksne og for barn og unge. Dette kartleggingsskjemaet skal bidra til å få kunnskap om hvordan informasjonsprogrammet fungerer og praktiseres i dag.

Spørsmålene tar for seg faktiske forhold og ber også om vurderinger fra mottakets side. Vi antar at informasjonsansvarlig i hovedsak kan besvare de fleste spørsmålene. Skjemaet kan gjerne besvares av mottaksleder og informasjonsansvarlig i fellesskap.

Ifølge rundskrivet fra UDI RS 2017-002 skal samtlige mottak ha en skriftlig plan for informasjonsarbeidet. Vi ber om at dere oversender denne planen sammen med utfylt kartleggingsskjema.

Vennligst returner ferdig utfylt skjema til avsender innen onsdag 28. august 2019.

Ved spørsmål eller uklarheter kontakt prosjektleder Tor Egil Viblemo – tev@oxford.no

På forhånd takk for bidraget!

Med vennlig hilsen

Tor Egil Viblemo
Prosjektleder
Sjefsanalytiker ved Oxford Research

Organisering av informasjonsarbeidet

- Hvor stor stillingsprosent har informasjonsansvarlig knyttet til sitt arbeid som informasjonsansvarlig på mottaket?
- Hvilken pedagogisk utdanning har informasjonsansvarlig (beskriv utdanningen)?
- Omtrent hvor stor andel av arbeidet med informasjonsprogrammet gjøres i praksis av (svar i prosent):

-Informasjonsansvarlig

-Andre ansatte

-Eksterne

- Hvordan er informasjonsprogrammet organisert hos dere (ansvar, hvem gir undervisning og roller) og hvilke endringer i organiseringen har dere gjort etter at kravene til mottakenes arbeid med informasjonsprogrammet for voksne ble endret og årshjul ble fjernet?
- Omtrent hvor mange informasjonsmøter avholdes totalt i løpet av en måned?
- Hvor mange timer bruker mottaket typisk på informasjonsmøter knyttet til hver av modulene under i løpet av en måned?

-Modul 2 til 9 (felles)

-Bosettingsmodul

-Returmodul

Bruk av tolk og språkassistenter

- Når bruker dere tolk i informasjonsprogrammet?
- I omtrent hvor stor andel (%) av programmet bruker dere tolk?
- Hvilke rutiner har dere for bruk av tolk?
- Er tilgang på tolk en utfordring? Hvis ja, på hvilken måte?

- Beskriv gjerne også bruken av språkassistenter.

Gjennomføring/Fravær

- Hvilke rutiner har dere for registrering av gjennomføring og fravær?
- Blir beboere som har gjennomført programmet invitert til å delta flere ganger, eller anses de som «ferdige» med informasjonsprogrammet?
- Inviteres beboere som har gjennomført programmet til informasjonsmøter om bosetting eller retur?

Innhold, metoder og praktiske tilnærminger

- Hva gjør dere i mottaket for å sikre at informasjonsarbeidet har relevans for den enkelte søkers asylsituasjon/asylstatus?
- Hvilke metoder, pedagogiske virkemidler og praktiske tilnærminger bruker dere i informasjonsprogrammet for voksne?
- Brukes det digitale løsninger? Evt. hvilke/hvordan?
- Fra deres ståsted, hva er de viktigste utfordringene når det gjelder organisering av informasjonsarbeidet rettet mot voksne, sammenliknet med informasjonsarbeid rettet mot barn og unge?

Bruk av Voksenopplæringen og eksterne

- Har dere avtale med Voksenopplæringen om å utføre hele eller deler av informasjonsprogrammet?
- Benytter dere eksterne (utenom voksenopplæringen) foredragsholdere eller informasjonsansvarlige i noen moduler?
- Hvis ja, oppgi gjerne omfanget (antall moduler), og hvem de eksterne er (offentlig ansatte i kommune/etat, ansatte ved skole, frivillige organisasjoner, mv.)
- I hvilke(n) modul(er) benyttes eksterne hyppigst?

- Er bidragene fra de eksterne kvalitetssikret? Utdyp gjerne hvorvidt du mener at det er et behov for kvalitetssikring fra de eksterne.

Involvering av beboere

- Involveres beboere og/eller beboerrådet i informasjonsarbeidet?
- Hvordan involveres de i informasjonsarbeidet?
- Hvilke deler av informasjonsarbeidet involveres de i, og hvilke ikke?
- Hvilke reelle muligheter har beboerne til å påvirke organiseringen av og innholdet i informasjonsarbeidet?

Personvern

Det kan oppstå situasjoner i planleggingen eller gjennomføringen av programmet hvor det direkte eller indirekte røpes personsensitive opplysninger. Dette kan for eksempel skje ved valg av modul (retur, opphold, opphold med begrensninger).

- Hvilke utfordringer når det gjelder personvern har dere erfart?

Vurderinger

Hvordan opplever dere i mottaket kravene UDI stiller?

- Kravet til skriftlig plan (informasjonsplan)?
- Kravet til informasjonsarbeid tilsvarende minimum 8 timer pr. måned for beboere som deltar i informasjonsmodulene 2-9
- Kravet til fasedelt informasjon for voksne (tidligere årshjul)?
- Kravet til obligatorisk deltakelse for voksne og trekk i ytelser, i henhold til RS 2008-035V1.
- Er kravene utformet på en måte som understøtter informasjonsarbeidet på en god måte?
- Hva ønsker dere evt. å endre når det gjelder kravene?

- Hvordan vurderer dere at endringen i kravene i 2017 har fungert generelt?
- Vurderer dere at endringene har ført til mer relevant innhold i informasjonsarbeidet for den enkelte beboer?
- Hvis ja, gjelder dette alle beboergrupper? Hvis nei, hva vurderer dere er årsaken til dette?

Andre kommentarer og vurderinger

- Her kan dere skrive inn avsluttende innspill og vurderinger når det gjelder informasjonsprogrammet

OXFORD RESEARCH

Denmark

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
office@oxfordresearch.dk

Norway

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
post@oxford.no

Sweden

Oxford Research AB
Norrländsgatan 11
103 93 Stockholm
office@oxfordresearch.se

Finland

Oxford Research Oy
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki
office@oxfordresearch.fi

Baltics/Riga

Oxford Research Baltics SIA
Elizabetes iela 51-12
LV-1010, Rīga
info@oxfordresearch.lv

Belgium/Brussels

Oxford Research c/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
office@oxfordresearch.eu