



Asylsøkeres digitale hverdag

En undersøkelse av asylsøkeres tilgang til og bruk av digitale kanaler

Proba-rapport nr. 2019-11 , Prosjekt nr. 18071

ISSN: 1891-8093

TT, SEA, MS, 20 september 2019

--

Offentlig

--

Asylsøkeres digitale hverdag

En undersøkelse av asylsøkeres tilgang til og bruk av digitale kanaler

Utarbeidet for UDI

Forord

På oppdrag for UDI har Proba samfunnsanalyse i samarbeid med Agenda Kaupang gjennomført en kartlegging av asylsøkeres tilgang til og bruk av digitale kanaler. Formålet med undersøkelsen er å få mer informasjon om asylsøkeres digitale kompetanse slik at UDI kan utvikle og tilpasse digitale informasjonstjenester.

Trude Thorbjørnsrud har vært prosjektleder, Saliha El-Amrani og Morten Stenstadvold (Agenda Kaupang) har vært prosjektmedarbeidere.

Vi vil takke alle beboere og ansatte ved asylmottak som har bistått oss med informasjon.

Oslo, 20. september 2019

Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER	2
Bakgrunn	2
Problemstilling og metode.....	2
Konklusjoner og tilrådinger	2
SUMMARY IN ENGLISH	5
Background	5
Research questions and research method.....	5
Conclusions and recommendations	5
1 INNLEDNING OG METODE	8
1.1 Problemstillinger.....	8
1.2 Forståelse av oppdraget.....	8
1.3 Metode	9
1.3.1 Innledende aktiviteter	9
1.3.2 Kartlegging.....	9
1.3.3 Kort spørreundersøkelse.....	10
1.3.4 Intervjuer med ansatte ved mottakene.....	11
1.3.5 Utvikling av personas	11
2 BAKGRUNN	12
2.1 Hva viser tidligere undersøkelser om asylsøkeres digitale ferdigheter?..	12
2.2 Informasjon og kommunikasjon med asylsøkere	13
2.2.1 Informasjon til asylsøkere.....	13
2.2.2 Informasjonsprogram	14
2.2.3 Returinformasjon.....	14
2.2.4 UDIs nettsider	14
2.2.5 Asylbarn.no	15
2.2.6 Andre informasjonskilder	15
2.2.7 Elektronisk samhandling med asylsøkere.....	15
2.2.8 Erfaringer om informasjonsbehov.....	16
2.2.9 UDIs arbeid med informasjon til asylsøkere.....	17
3 ASYLSØKERES DIGITALE HVERDAG.....	18
3.1 Hvem er beboerne i asylmottak	18
3.2 Tilgang til og bruk av digitale kanaler.....	19
3.2.1 Mottakenes internettilbud	19
3.3 Asylsøkeres erfaringer med digitale kanaler og informasjonsbehov	20
3.3.1 Asylsøkere fra Tyrkia.....	21
3.3.2 Asylsøkere fra arabisktalende land.....	24
3.3.3 Asylsøkere fra Iran	27
3.3.4 Asylsøkere fra Eritrea	30
3.3.5 Enslige mindreårige asylsøkere (EMA).....	31
3.4 Mottaksansattes erfaringer	33
3.4.1 Asylsøkernes tilgang til plattformer	33
3.4.2 Beboernes digitale kompetanse	34
3.4.3 Beboernes bruk av digitale kanaler.....	34
3.4.4 Beboernes informasjonsbehov	34
3.4.5 Informasjonskilder	35
3.4.6 Tillit.....	36
3.5 Kartlegging av bruk av digitale kanaler blant beboere i mottak (spørreundersøkelsen)	36
3.5.1 Kjennetegn ved respondentene.....	36

3.5.2	Beboernes tilgang til digitale enheter	37
3.5.3	Hva bruker beboerne mobiltelefonen til?	39
3.5.4	Hvilke digitale kanaler bruker beboerne?.....	42
3.6	Oppsummering av funn	45
3.6.1	Hvilken digital kompetanse har beboerne i asylmottak	45
3.6.2	Hva bruker beboerne digitale kanaler til?	45
3.6.3	Informasjonsbehov og informasjonskilder.....	46
3.6.4	Tillit til informasjon fra UDI.....	47
4	PERSONAS.....	49
4.1	Fatma fra Tyrkia	49
4.1.1	Fatmas informasjonsbehov	50
4.2	Rashid fra Afghanistan	50
4.2.1	Rashids informasjonsbehov	51
4.3	Semira fra Eritrea	51
4.3.1	Semiras informasjonsbehov	51
4.4	Masoud fra Irak	52
4.4.1	Masouds informasjonsbehov.....	52
5	HVORDAN BØR UDI GI INFORMASJON?.....	53
5.1	Informasjon som egner seg for digitalisering	53
5.1.1	Anbefalinger og tiltak.....	54
6	REFERANSELISTE	57

Sammendrag og konklusjoner

Bakgrunn

UDI behandler søknader om beskyttelse (asyl), visum, familieinnvandring, oppholdstillatelser og statsborgerskap. UDI har behov for å kommunisere med dem som bor på asylmottak, også digitalt. UDI arbeider med å forbedre, effektivisere og videreutvikle sine digitale tjenester, og ønsker å få et bedre kunnskapsgrunnlag for å kunne utvikle og tilpasse kommunikasjonen med søkere.

Proba samfunnsanalyse har i samarbeid med Agenda Kaupang gjennomført en kartlegging av asylsøkeres tilgang til og bruk av digitale kanaler.

Problemstilling og metode

Målgruppen for kartleggingen har vært asylsøkere som bor i asylmottak i Norge, og som har eller har hatt en søknad om beskyttelse til behandling.

Vi har kartlagt:

- I hvilken grad, og på hvilken måte gruppen benytter ulike media og tjenester
- Hvilke plattformer og kanaler gruppen benytter
- Hvordan gruppen orienterer seg på nettet, og hvilke typer kilder de har tillit til

Kartleggingen er basert på intervjuer med et utvalg beboere og ansatte ved fire asylmottak, samt en spørreundersøkelse til alle beboerne ved disse mottakene. Basert på denne kartleggingen har vi utviklet fire personas som et hjelpemiddel til utvikling av gode kommunikasjonstiltak.

Konklusjoner og tilrådinger

Sentrale funn

De fleste beboerne i asylmottak har smarttelefon. Spørreundersøkelsen viser at 96 prosent av respondentene har slik telefon. Vi finner at yngre beboere uavhengig av andre kjennetegn nesten alltid har smarttelefon, mens i enkelte grupper er det mindre vanlig å ha smarttelefon, for eksempel blant eldre kvinner fra Afghanistan.

Majoriteten av beboerne bruker kontantkort. Blant respondentene i spørreundersøkelsen gjelder det for 87 prosent. De som har telefonabonnement har ofte fått dette gjennom slektninger. Av økonomiske årsaker er det svært få som fyller på kontantkortene med ringeminutter eller datapakker. Det gjør at beboerne er svært avhengige av å kople seg på internett på mottakets trådløse nett.

Ved flere av mottakene vi har besøkt ble internetttilgangen beskrevet som svak og med lav kapasitet. Det skapte frustrasjon og misnøye hos beboerne. Mange av beboerne som ikke er i aktivitet på dagtid bruker telefonen svært mye.

Beboerne bruker smarttelefonen til å holde kontakt med familie og venner, lese nyheter, lære norsk og til underholdning, det vil si høre på musikk, se film eller spille spill. Bruken av smarttelefon samvarierer med utdanningsbakgrunn og med hvilken type mottak beboerne bor på. Beboere med lang utdanning bruker oftere telefonen til å lese nyheter og lære norsk enn andre beboere. Ganske mange beboere bruker telefonen først og fremst til å holde kontakt med familie og venner og til underholdning.

Dette gjelder i særlig grad beboere med svake lese- og skriveferdigheter. Unge bruker telefonen i større grad til spill og underholdning enn eldre.

Av kommunikasjonskanaler brukes WhatsApp og/eller Facebook mest. Henholdsvis 77 prosent og 62 prosent av respondentene i spørreundersøkelsen svarer at de bruker disse kanalene. I tillegg brukes Viber og IMO av en del. 80 prosent av respondentene bruker YouTube. De fleste som har brukt smarttelefon eller brukt internett før de kom til Norge forteller at de bruker de samme kanalene i dag som før de kom til Norge.

Vi finner at det er stor variasjon i beboernes digitale kompetanse. Kompetansen har i stor grad sammenheng med beboernes utdanningsnivå, og i noen grad med alder og landbakgrunn. Asylsøkere med høyere utdanning har ofte høy digital kompetanse, mange er erfarne brukere av digitale kanaler og søkemotorer. Beboere med lite eller ingen skolebakgrunn har ofte liten digital kompetanse selv om de bruker smarttelefon mye. De bruker telefonen til kommunikasjon og underholdning, og kan i noen grad navigere apper, men behersker i liten grad telefonen til å søke informasjon via nettbaserte kilder. Det er relativt få asylsøkere som er vant til en digital hverdag på nivå med det som er vanlig i Norge.

Vi finner at beboere med høyt utdanningsnivå i større grad bruker telefonen til informasjonssøking og å lære seg norsk enn personer med lavt utdanningsnivå. Men også blant de som aktivt bruker telefonen til informasjonssøking finner vi at det er mange som strever med å finne tilgjengelig informasjon.

Våre funn tyder på at det er et stort spenn i asylsøkernes informasjonsbehov. Noen er velinformerte og har god oversikt over hvor de kan finne det de ønsker av generell informasjon, men de fleste har behov for generell informasjon om asylprosessen, rettigheter knyttet til helse, arbeid, barnehage, skole og utdanning, og økonomi. En del av beboerne i mottak har en begrenset oppholdstillatelse. Disse beboerne har mange spørsmål knyttet til en slik oppholdstillatelse, og de hindringene det innebærer i forhold til for eksempel arbeid. Dette er informasjon som er vanskelig tilgjengelig.

Alle beboerne vi har intervjuet har ønsket mer informasjon om egen sak. Mange er frustrerte over at de ikke får klare svar på de spørsmålene de har knyttet til saksbehandlingstider, eller forventet tidspunkt for asylintervju.

Vi finner at tilliten til UDIs informasjon påvirkes mye av erfaringene fra informasjon om egen sak. Når informasjon om saksbehandlingstid og tidspunkt for intervju viser seg å ikke stemme, oppleves dette svært frustrerende og bidrar til rykteskaping. Det er svært uheldig for tilliten til UDI.

Språk er en vesentlig barriere for tilegnelse av informasjon i dag. Mye av informasjonen UDI gir er kun tilgjengelig på norsk og engelsk, noe de fleste asylsøkere ikke behersker. Det medfører at mange er avhengige av hjelp fra andre for å forstå informasjonen. Det fører videre til at mange baserer seg på informasjon fra mer uoffisielle kilder, hvor innholdet ikke nødvendigvis er kvalitetssikret. Svært mange uttrykker ønske om å få informasjon på eget språk.

Mye av informasjonen som gis er tekstbasert. I intervjuer gir mange asylsøkere uttrykk for at mer grafiske framstillinger, høytlesningsfunksjonalitet eller videoer på morsmålet kunne være en bedre måte å informere på.

Anbefalinger

- UDI bør ta hensyn til at det alltid vil være asylsøkere som ikke har tilgang til eller bruker data, frivillig eller ufrivillig. Tilgang på informasjon bør ikke være begrenset av teknologiske ferdigheter.
- Budskapets innhold har stor betydning for hvilken kommunikasjonsform som bør brukes. Etter vår oppfatning er det særlig generell informasjon som mange

har nytte av, som egner seg godt for å gis digitalt. Det gjelder særlig informasjon om lovverk, rettigheter og plikter samt generell informasjon om det norske samfunnet,

- UDI bør tilgjengeliggjøre mer informasjon, i ulike digitale formater, tilpasset ulike digitale og språklige ferdighetsnivå.
- UDI bør gi tydeligere informasjon om hva som er ventetiden for å få svar på søknaden. UDI må også informere tydeligere om årsaker til avvik.
- All den informasjon som UDI gir i dag bør tilgjengeliggjøres på flere språk. Dette gjelder særlig informasjon som omhandler saksgang, lovverk, rettigheter og plikter.
- Det bør være mer bruk av grafiske fremstillinger, bilder kombinert med tekst og med voiceover på ulike språk. Det vil være hensiktsmessig med korte informasjonsfilmer som også kan finnes på for eksempel YouTube.
- Generell informasjon om både asylprosessen og om for eksempel helse, barn og skole bør være lett tilgjengelig.
- Informasjon som er relevant for asylsøkere kan med fordel være samlet på ett sted. To opplagte muligheter er i denne sammenheng er en applikasjon til mobiltelefoner (app) eller en nettside.
- Det er viktigere å fokusere på form og innhold enn på hvilken kanal beboerne skal nås gjennom.

Summary in English

Background

The Norwegian Directorate of Immigration (UDI) processes applications for protection (asylum), visas, family reunification, residence permits and citizenship. UDI needs to communicate digitally with asylum seekers living at asylum reception centers. UDI aims to improve, streamline and further develop its digital services, and would like to have a better understanding of asylum seekers' digital skills and usage.

In this project, Proba research, in collaboration with Agenda Kaupang, has surveyed asylum seekers' access to and use of digital channels and platforms.

Research questions and research method

The target group for this survey has been asylum seekers who live in asylum reception centers in Norway and who have applied for protection, but either they are waiting for a decision or their application has been rejected.

We have mapped:

- To what extent and in what way the group uses different digital media and services
- Which digital platforms and channels they use
- How users orientate themselves on the web and what types of sources they trust

The survey is based on interviews with a selection of residents and staff at four reception centers, as well as a questionnaire among residents of these centers. Based on this information, we have developed four personas to be used when UDI further develops its communication policy.

Conclusions and recommendations

Our main findings

Most residents in reception centers have smartphones. 96 percent of the respondents to the questionnaire say they have a smartphone. We find that almost all of the younger residents have a smartphone, regardless of other individual characteristics. In some groups it is less common to have a smartphone, for example among older women from Afghanistan.

The majority of residents use prepaid SIM cards. This applies to 87 percent of the respondents to the questionnaire. Those who have a postpaid mobile plan are often given this by relatives in Norway. For financial reasons, very few people top up the prepaid cards with call minutes or mobile data. This means that the residents are very dependent on connecting to the Internet through the asylum reception center's wireless network.

At several of the asylum reception centers we visited, internet access was described as weak and lacking capacity. This created frustration and dissatisfaction among the residents.

Residents use the smartphone to stay in touch with relatives and friends, read news, learn Norwegian and for entertainment purposes, like listening to music, watching

movies or gaming. The use of smartphones varies with educational background and the type of asylum reception center the residents live at. Residents with higher education use the smartphone more often to read news and learn Norwegian, compared to other residents. A considerable proportion of the residents use the phone mainly to stay in touch with relatives and friends, and for entertainment. This applies in particular to residents with poor reading and writing skills. The young residents use the phone for games and entertainment to a greater extent than older residents.

We find that there is extensive variation in residents' digital competence. The competence is largely related to the educational level of the residents, and to some extent it also varies with age and national background. Residents with little or no schooling often have little digital skills even though they use a smartphone frequently. Their ability to search for information online is limited. Even among those who actively use the phone to search for information online, we find that many people struggle to find relevant information.

Residents with higher education usually have high digital skills, and many are experienced users of digital channels and search engines. Asylum seekers from Turkey distinguish themselves by having higher education and comprehensive digital skills. Even among asylum seekers from Iran and Syria there are many with higher education and extensive experience in using digital tools. However, there are relatively few who use digital tools on par with what is common in Norway.

WhatsApp and Facebook are the most common communication channels. 77 percent and 62 percent of the respondents, respectively, say they use these channels. In addition, Viber and IMO are used by some. 80 percent of the respondents say they use YouTube. Most people who have used a smartphone or used the Internet prior to coming to Norway say that they use the same channels today as before they arrived in Norway.

Our findings suggest there is a wide range in asylum seekers' information needs. Some are well-informed and have a good overview of where they can find general information concerning their situation. Others need more general information concerning the asylum seeking process, rights related to health, work permits, kindergarten, school and education and finances. Some of the residents in the reception centers have limited residence permits. Many of these residents' lack information on the implications of the permit i.e. for employment opportunities. This information is not easily available.

All the residents we interviewed wanted more information about their own asylum case. Many are frustrated that they do not get clear answers to the questions they have related to case processing times, or when they can expect to be invited for the asylum interview.

We find that the trust in information from UDI is greatly influenced by the residents' experiences with information related to their own case. When information regarding case processing time and expected waiting time for an asylum interview turns out to be incorrect, this frustrates the residents, and contributes to the spreading of rumors and undermines trust.

Language is a major barrier to information acquisition today. Much of the information UDI provides is only available in Norwegian and English, which most asylum seekers do not master. This means that many rely on the help of others to access and understand the information. Furthermore, many rely on information from more unofficial sources, where the content is not necessarily fully trustworthy. Most respondents express a desire for information in their own language.

Much of the information provided is text-based. Written information from the UDI is difficult to access for many, partly because the information is in a language they do not know, and especially for asylum seekers with poor reading and writing skills. Many of

the residents that were interviewed suggested that graphic presentations, read-aloud functionality on websites, or information videos in their mother tongue could be useful formats for information.

Recommendations

- The UDI should take into account that there will always be asylum seekers who do not have access to or use data, voluntarily or involuntarily. Access to information should not be limited by technological skills.
- The UDI should provide clearer information about case processing time and explain why changes occur.
- The content of the message is an important factor for how appropriate different forms of communication are. We believe that general information about legislation, rights and obligations as well as information about the Norwegian society is well suited for digitalization.
- The UDI should focus on making information available and accessible through digital platforms in a way that is tailored to users with different digital skills.
- All the information that UDI provides today should be made available in several languages. This applies in particular to information relating to the asylum process, legislation, rights and obligations.
- There should be more use of graphic representations, images combined with text and with voiceover in different languages. Short information films that may also be available on YouTube will be suitable.
- General information about both the asylum process and about, for example, health, children and school should be made easily accessible.
- It would make sense to consolidate information that is relevant for asylum seekers in one place. Two obvious possibilities in this context are an application for smartphones (an app) or a website.
- It is more relevant to focus on form and content of this information rather than on which channel is used to reach and connect with the asylum seekers.

1 Innledning og metode

Utlendingsdirektoratet (UDI) er den sentrale etaten i utlendingsforvaltningen. UDI behandler søknader om beskyttelse (asyl), visum, familieinnvandring, oppholdstillatelser og statsborgerskap. Det er UDIs ansvar å sikre botilbud til utlendinger som søker asyl. Innkvarteringstilbudet skal innrettes slik at det fremmer integrering for personer som har fått, eller med stor sannsynlighet vil få, oppholdstillatelse. Tilbudet skal også stimulere til retur av personer med utreiseplikt, og eventuelt tilrettelegge for tvangsretur. UDI skal videre sørge for at beboere i mottak får nødvendig informasjon om det norske samfunnet.

Utlendingsforvaltningen har behov for å kommunisere med dem som bor på asylmottak, også digitalt. UDI arbeider med å forbedre, effektivisere og videreutvikle sine digitale tjenester, og ønsker å få et bedre kunnskapsgrunnlag for å kunne utvikle og tilpasse kommunikasjonen med søkere.

Det er i begrenset grad forsket på bruk av digitale kanaler hos asylsøkere. Men det eksisterer noen internasjonale studier som viser at smarttelefoner er et svært viktig hjelpemiddel for flyktninger.

UDI har ønsket å få gjennomført en kartlegging av asylsøkeres tilgang til og bruk av digitale kanaler. Proba samfunnsanalyse har i samarbeid med Agenda Kaupang gjennomført denne undersøkelsen.

1.1 Problemstillinger

Målgruppen for kartleggingen har vært asylsøkere som bor i asylmottak i Norge, og som har eller har hatt en søknad om beskyttelse til behandling.

Vi har kartlagt

- I hvilken grad, og på hvilken måte gruppen benytter ulike typer media og tjenester
- Hvilke plattformer og kanaler brukerne benytter
- Hvordan brukerne orienterer seg på nettet, og hvilke typer kilder de har tillit til

1.2 Forståelse av oppdraget

I undersøkelsen har vi kartlagt i hvilken grad asylsøkerne i Norge har tilgang til smarttelefon eller tilsvarende enheter og hvordan de er koplet opp på internett. Forskjellige former for kommunikasjon krever forskjellig internetthastighet og datakapasitet, og vi har undersøkt om nettkapasitet og nettilgang påvirker faktisk bruk når det gjelder hvor mye eller hvor ofte beboerne bruker ulike kanaler.

Vi har videre kartlagt hvilke funksjoner og tjenester beboere i asylmottak bruker, og hva de opplever som barrierer og begrensninger. Slike barrierer kan være knyttet til krav til datakapasitet og båndbredde, men også om tjenestene krever abonnementer med identifikasjon og/eller abonnementsavgifter.

Videre har vi kartlagt hvilke kanaler som er mest i bruk, og hva asylsøkerne bruker ulike kanaler og plattformer til. Vi har undersøkt hvordan bruken av ulike kanaler og plattformer varierer med ulike grupper av brukere. Vi har også undersøkt hvilke former for kommunikasjon asylsøkere opplever at fungerer godt for dem, herunder om de foretrekker video, lyd, bilder og/eller tekst.

Videre har vi undersøkt hvordan beboerne får informasjon, og hvilken informasjon de får digitalt. Vi har også undersøkt hvilke temaer brukerne søker på når de skal finne

informasjon via nettbaserte tjenester. Vi har undersøkt søkestrategier blant forskjellige grupper av asylsøkere. Hvilke barrierer og begrensninger asylsøkerne opplever ved bruk av ulike tjenester har også vært et viktig spørsmål.

Vi har også stilt spørsmål om hvordan informasjon fra myndighetene påvirker asylsøkernes beslutninger og hvilke kilder asylsøkerne oppfatter som troverdige, og da særlig i hvilken grad opplysninger fra myndighetene oppfattes som troverdig.

Vi har lagt vekt på å inkludere ulike brukerstemmer og undersøkt hvordan asylsøkerne selv mener tjenester overfor dem burde være utformet. Vi har undersøkt om det er bestemte begrensninger UDI bør ta hensyn til når det gjelder utvikling av digitale tjenester og forsøkt å gi anbefalinger om hvilke strategier som UDI bør bruke i digital kommunikasjon med beboere i asylmottak.

1.3 Metode

I undersøkelsen har vi kartlagt asylsøkernes tilgang til og bruk av digitale kommunikasjonskanaler og basert på denne kartleggingen utviklet fire personas, som et hjelpemiddel i utviklingen av gode kommunikasjonstiltak. Personas er en fiktiv representasjon av målgruppene. Det er generaliserte karakterer/brukerprofiler som beskriver typiske kjennetegn, atferdsmønstre og behov hos ulike brukergrupper.

Vi gjennomførte først en kartlegging basert på intervjuer og en enkel spørreundersøkelse. Målet med denne kartleggingen var å gi et bilde av hvilke digitale verktøy og kanaler beboere i asylmottak har tilgang til og hva de foretrekker, hvilke digitale kanaler de kjenner til og hvilke faktorer som påvirker valgene deres. Vi undersøkte også hvilken informasjon de søker, og hvordan de forholder seg til informasjon fra norske myndigheter.

Deretter definerte vi i samråd med UDI hvilke grupper som skulle utgjøre grunnlag for utvikling av personas. Vi gjennomførte en ny runde med intervjuer for å sette oss grundigere inn i hva som kjennetegner disse beboernes digitale hverdag, og hvilke behov de har for informasjon.

Datainnsamlingen er nærmere beskrevet nedenfor.

1.3.1 Innledende aktiviteter

Innledningsvis intervjuet vi relevante personer i UDI om bakgrunnen for prosjektet og hvilken kunnskap UDI allerede hadde på området. Vi ønsket å få en best mulig forståelse av hva UDI ønsker å bruke kunnskapen til. Vi gikk også gjennom statistikk over beboere i mottak og satte oss inn i eksisterende rapporter som er relevante for problemstillingene.

1.3.2 Kartlegging

Vi valgte fire mottak som utgangspunkt for studien. Mottakene representerte ulike mottakstyper og inkluderte et transittmottak, et mottak for enslige mindreårige, et ordinært mottak og et integreringsmottak. Ved disse mottakene kartla vi tilgang til digitale verktøy, internett og bruk av digitale kommunikasjonskanaler hos et utvalg beboere. Vi valgte ulike mottakstyper ettersom vi antok at bruken varierer med kjennetegn ved beboerne. Disse mottakene var Hobøl (ordinært mottak), Larvik (integreringsmottak), Refstad (transittmottak) og Mysebu (transittmottak for enslige mindreårige). Mottaket i Larvik er desentralisert.

Ved disse fire mottakene gjennomførte vi intervjuer med et utvalg beboere og ansatte. Vi distribuerte også en spørreundersøkelse som ansatte ved mottakene delte ut til alle beboerne ved disse mottakene.

Intervjuer med beboere

Ved hvert mottak ønsket vi å gjennomføre gruppeintervjuer med to grupper beboere. Gjennom å bruke gruppeintervjuer kunne vi inkludere flere deltakere og få frem en diskusjon om ulike tema.

Intervjuene med beboere ble organisert av de ansatte på mottakene, som også rekrutterte intervjuobjektene etter noen kriterier fra oss. Vi ønsket først og fremst å snakke med beboere som har noe grad av digital kompetanse, det vil si erfaring med bruk av smarttelefon. Vi ønsket å ha informanter som var representative for beboersammensetningen i mottakene. Videre ønsket vi at de skulle ha ulik landbakgrunn, botid i Norge, alder, kjønn, familiesituasjon, utdanningsnivå og status i asylprosessen. Vi fant at det var mest hensiktsmessig å gjennomføre gruppeintervjuer med beboere som snakket et felles språk. Intervjuene ble gjennomført med tolk, og vi intervjuet representanter for de språkgruppene det var flest av i mottak på intervjutidspunktet.

Vi har gjennomført to intervjuer med tyrkisktalende, to med arabisktalende, ett med farsitalende, ett på tigrinja og ett på dari og pashto. Landbakgrunn blant dem vi intervjuet var Tyrkia, Afghanistan, Iran, Syria, Irak, Palestina og Eritrea. Inndelingen i informanter er nærmere beskrevet under kapitlet om Kartlegging (3). To av intervjuene ble gjennomført på et ordinært mottak, ett på et integreringsmottak, to på transittmottak og to på mottak for enslige mindreårige (transitt).

Når det gjaldt antall informanter som møtte til hvert intervju varierte dette mye. Vi var avhengig av at ansatte ved mottakene formidlet informasjon om intervjuene til relevante beboere. Et intervju som var planlagt med arabisktalende ble ikke gjennomført fordi ingen møtte. Forøvrig deltok mellom tre og ti personer i hvert intervju. Til sammen intervjuet vi 41 beboere.

En utfordring i gjennomføring av intervjuer med asylsøkere er at det kan være vanskelig for informantene å forstå vår rolle og vår relasjon til UDI. Mange har mye de ønsker å formidle til UDI, og oppfatter at vi kan bringe budskapet videre. Vi brukte derfor tid på å forklare vår rolle og intensjonen med vårt oppdrag.

1.3.3 Kort spørreundersøkelse

Ved de fire mottakene vi besøkte distribuerte vi et spørreskjema til alle beboerne. Informasjonsansvarlig ved mottakene delte ut skjemaene og samlet inn svarene. Vi la vekt på at spørreundersøkelsen skulle være enkel å besvare. Den inneholdt spørsmål om noen bakgrunnsvariabler, spørsmål om kjennskap til søkemotorer og digitale kanaler og spørsmål om tilgang til og bruk av ulike digitale verktøy og plattformer. Spørreundersøkelsen ble oversatt til seks språk. Det vil si arabisk, farsi, tigrinja, dari, kurmanji og tyrkisk. Å bruke spørreskjema til å få en slik oversikt gjorde det enklere å systematisere informasjonen, og å systematisere tilgang og bruk i forhold til ulike bakgrunnsvariabler. Vi fikk til sammen 101 svar, hvorav 52 beboere er på transittmottak og 49 beboere på ordinære mottak.

Vi har ikke eksakt tall på hvor mange som bodde på mottakene på tidspunktet spørreundersøkelsen ble distribuert, men anslagsvis dreier det seg om mellom 350 og 400. Svarprosenten på spørreundersøkelsen må derfor sies å være relativt lavt. Det er særlig andelen respondenter på ordinært mottak som er lav. Det har sammenheng med at det ene mottaket er desentralisert og det er dermed mindre kontakt ansikt til ansikt mellom ansatte og beboere på dette mottaket. For å få flere svar utsatte vi

fristen, men det viste seg likevel vanskelig. Vi ser også at enkelte landgrupper ser ut til å være overrepresenterte blant respondentene. Disse forholdene har medført at de som har relativt mye erfaring med bruk av digitale kanaler er overrepresentert blant respondentene. Spørreundersøkelsen er dermed ikke representativ og gir ikke et generaliserbart svar på asylsøkeres digitale ferdigheter og bruk av digitale verktøy. Samtidig er det slik at sammensetningen av beboere i asylmottak endrer seg kontinuerlig. Å ha et representativt bilde av asylsøkeres digitale kompetanse på et gitt tidspunkt har derfor begrenset informasjonsverdi. Vår undersøkelse viser at den digitale erfaringen og kompetansen blant beboerne er svært varierende. Intervjuene og spørreundersøkelsen gir god innsikt i hvilke faktorer og kjennetegn hos beboerne som har betydning for bruk av digitale kilder. Spørreundersøkelsen og intervjuene gir en god oversikt over hva som kjennetegner ulike beboergrupper og vi har kunnet identifisere behovs- og atferdsmønstre i ulike grupper.

1.3.4 Intervjuer med ansatte ved mottakene

Ved mottakene vi besøkte intervjuet vi også ansatte om deres erfaringer med beboernes tilgang til digitale verktøy, samt bruk av ulike kanaler og plattformer. Vi spurte også om hvilken kompetanse og ferdigheter de opplever at ulike beboergrupper har, og hvilken bistand de har behov for dersom de skal samhandle elektronisk med UDI. Vi stilte også spørsmål om internettilgang og kapasitet på mottakene.

1.3.5 Utvikling av personas

Utviklingen av personas er en metodikk innen tjenstedesign som brukes for å kommunisere behov og ønskede funksjonaliteter for en løsning. Personas beskriver en fiktiv, men karakteristisk bruker, og fungerer dermed som en forenklet illustrasjon av brukergruppen. En typisk persona beskriver en fiktiv person på en mest mulig utførlig måte. Det kan omfatte demografiske data som kjønn, alder, utdanning, barn, livssituasjon, personlighetstrekk, interesser, utfordringer og mål.

Personas bør utformes mest mulig som en ekte person av kjøtt og blod, en som faktisk kan finnes på ordentlig. En persona skal ha trekk og personlighet som illustrerer hvordan en person vil tenke og handle i forskjellige situasjoner. Det skal gå frem hvilke ressurser, problemer og utfordringer en persona har. Hvilke bistands- eller informasjonsbehov har vedkommende? Hva krever og ønsker de av en tjeneste? Hva hindrer dem i å bruke en tjeneste?

Vår fremgangsmåte for å skape personas i dette prosjektet er basert på data fra intervjuer og spørreundersøkelse. Vi trakk også veksler på statistisk informasjon som viser hvilke grupper som er særlig representert blant beboerne på mottak, og hvilke kjennetegn disse har. Basert på denne informasjonen definerte vi fire brukerprofiler. Deretter gjennomførte vi en ny runde med gruppeintervjuer med to-tre personer. I disse intervjuene var vi opptatt av å få mer inngående kjennskap til atferdsmønstre, ferdigheter og egenskaper. Vi inkluderte også flere spørsmål om hvilke tjenester beboerne vil ha. Deretter utviklet vi stereotyper. I denne runden opplevde vi at enkelte informanter var skeptiske til om informasjon fra intervjuet vil tilflytte asylsaken og bli brukt mot dem. Det ble også uttrykt mistillit til UDIs motiver for å gjennomføre en slik undersøkelse. Vi forsto det slik at enkelte mente at UDI hadde en skjult agenda.

2 Bakgrunn

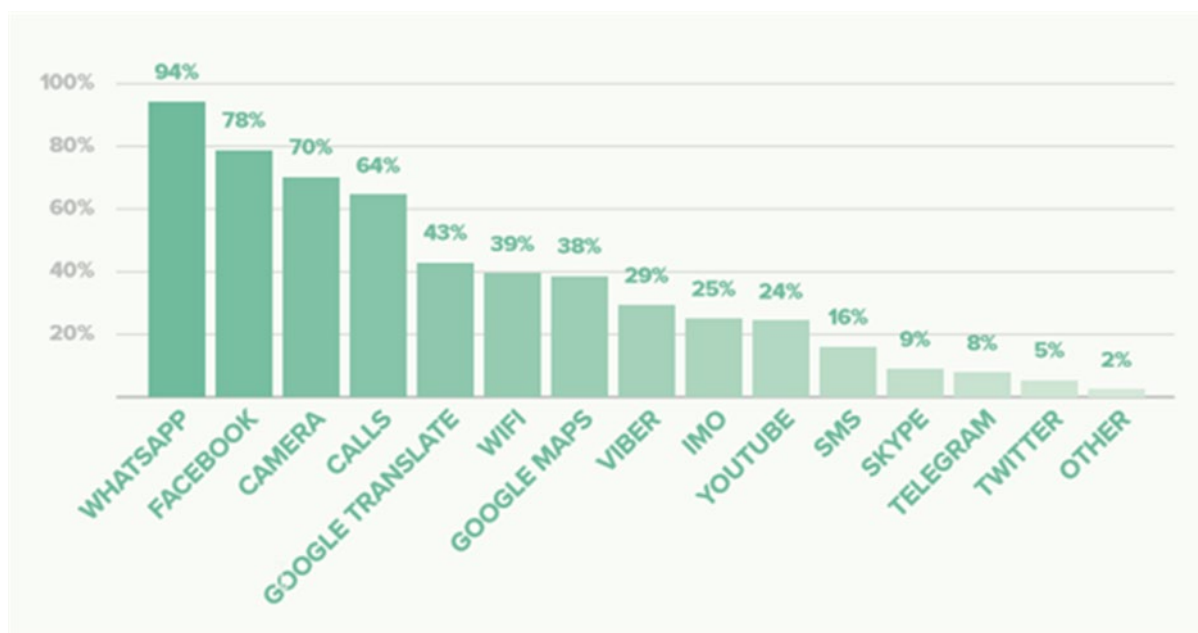
2.1 Hva viser tidligere undersøkelser om asylsøkeres digitale ferdigheter?

Det eksisterer lite forskning på bruk av digitale verktøy blant asylsøkere, men det er gjort noen studier blant flyktninger i flyktningeleirer. Disse studiene viser at bruken av mobiltelefoner er utbredt. En studie av Harvard Humanitarian Initiative i samarbeid med Leiden Centre of Innovation (2018) blant syriske flyktninger i en flyktningleir i Hellas viste at 80 prosent av flyktningene eide en mobiltelefon. En annen undersøkelse av Melissa Wall (2017) fra Zaatari-leiren i Jordan der 80 000 syrere bodde fant at så godt som alle flyktninger har tilgang til mobiltelefon enten direkte eller ved at noen i gruppa de reiser med har en telefon. Syriske flyktninger, som kommer fra et land med relativt høy mobiltelefonetthet, kan antas å ha en større andel mobilbrukere enn flyktninger fra andre land med lavere mobiltelefonetthet.

Samtidig viser eksisterende studier at det er store forskjeller innad i grupper hvor det er høy mobiltelefonetthet. Yngre bruker telefonen oftere og er mer teknologisk kompetente enn eldre. Tidligere studier har funnet at eldre og personer med lite utdanning i mindre grad har tilgang til teknologi, informasjon og mobiltelefoner enn yngre og personer med høy utdanning. Menn har oftere tilgang til mobiltelefon enn kvinner.

Undersøkelsene har vist at mobiltelefoner er flyktingenes primærkilde til informasjon. Gjennom ulike meldingstjenester kunne flyktingene for eksempel få rask informasjon om endringer i mottakerlands praksis og om steder å sove. Undersøkelsen påpeker at det i ustabile situasjoner som i flyktningleirer ofte verserer dårlig og feil informasjon. Tilgang til mobiltelefon oppfattes som svært viktig, også blant de som ikke eide en mobiltelefon. Et prosjekt av GSM Association (2017), finansiert av britiske UK Aid, viser blant annet at svært mange flyktninger bruker mobiltelefonen for å organisere reisen og for å være i kontakt med familie og venner.

Harvard Humanitarian Initiative og Leiden Centre of Innovations undersøkelse viste at flyktingene benyttet seg av en rekke digitale tjenester og funksjoner:



Vi ser at WhatsApp er den tjenesten som ble mest brukt. Undersøkelsen fra Wall (2017) fant også at gratis meldingstjenester som WhatsApp og Viber var mye brukt blant flyktningene i tillegg til andre sosiale medier samt GPS og kart.

En rapport «Voices of refugees: Mapping Refugee Media Journeys and ICTT4Refugees 2016» fant at flyktninger først og fremst brukte meldingstjenester og plattformer heller enn tale/SMS og dermed prioriterte internett-tilgang. Særlig var bruken av Facebook og WhatsApp høy, men også Viber, Telegram og WeChat var mye brukt. Rapporten viser at disse plattformene er dominerende, og at mange flyktninger ikke bruker nettsider eller en gang vet hvordan internett fungerer. De fant også at e-post sjeldent brukes og at noen flyktninger ikke visste hva nettadresser og søkemotorer var, og dermed ikke forsto hvordan de skulle søke opp for eksempel siden refugeeinfo.eu. Ifølge rapporten er ikke smarttelefoner i særlig grad betraktet som et verktøy for å søke informasjon, informasjon overføres i stor grad personlig.

2.2 Informasjon og kommunikasjon med asylsøkere

2.2.1 Informasjon til asylsøkere

UDIs innkvarteringstilbud skal innrettes slik at det fremmer integrering for personer som har fått eller med stor sannsynlighet vil få oppholdstillatelse. Tilbudet skal også stimulere til retur av personer med utreiseplikt. Innkvarteringstilbudet omfatter et informasjonsprogram som har som overordnet formål at «beboerne blir mest 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 gis i regi av mottakene.

Det er et stort spenn i asylsøkeres informasjonsbehov. Det er både behov for generell informasjon om Norge, generell informasjon om asylprosessen og individrettet informasjon knyttet til egen sak. Informasjonen UDI gir er tilpasset hvor i asylprosessen asylsøkeren befinner seg.

I tillegg til den informasjonen som gis via informasjonsprogram i mottak og i ankomstsentret tilbyr UDI informasjon via nettsidene og gjennom UDIs veiledningstjeneste. UDI tilbyr også informasjon når de har kontakt med asylsøkere i forbindelse med ankomst, i forbindelse med asylintervju og i forbindelse med vedtak på asylsøknaden. UDI gir også informasjon til asylsøkere når det er spørsmål om tilpasninger i mottak, permisjon, ekstra ytelser m.m.

UDI sender skriftlig informasjon om anslått ventetid på svar på asylsøknaden til mottakene som henger dette opp på en informasjonstavle. Denne informasjonen er generell og gjelder for landene asylsøkerne kommer fra. Informasjonsskrivene publiseres også på udi.no på flere språk. Saksporteføljen endrer seg, det skjer omprioriteringer og ventetidene kan bli mye lenger enn det som først var anslått. Det gis oppdatert informasjon om ventetider ca. annenhver måned.

Asylavdelingen har en veiledningstjeneste over telefon som informerer på norsk og engelsk. Mange som ringer får hjelp av mottaksansatte eller andre beboere dersom de ikke behersker norsk eller engelsk. Veiledningstjenesten kommuniserer i liten grad på mail fordi det ikke er en sikker kanal, og ikke tilpasset kontaktskjemaene. Men noen sender mail til veiledningstjenesten og får svar.

2.2.2 Informasjonsprogram

I ankomstfasen har UDI gitt NOAS i oppdrag å sørge for et informasjons- og veiledningsprogram for nyankomne asylsøkere. Programmet omfatter blant annet informasjon om rettigheter og plikter og om hva som skal skje videre. NOAS har muntlig informasjon, video og brosjyrer.

Transittmottak skal ha et strukturert informasjonsprogram for beboere over 18 år hvor de blant annet skal få info om praktiske forhold rundt botilbudet, asylprosessen og norske lover – rettigheter og plikter. Mottaket skal også ha et strukturert informasjonsprogram for beboere mellom 12 og 18 år.

Informasjonsarbeidet i ordinære mottak består av et informasjonsprogram for voksne beboere samt et for barn og unge mellom 12-18 år. Informasjonsprogrammene består av henholdsvis 12 og ti moduler som til sammen dekker temaer som livet på mottak, asylprosessen, etikk, kvinnesyn og kjønnsbasert vold, familie og samlivsformer, foreldre og barn, helse, samfunnsforhold og kriminalitet og konflikthåndtering. Enkelte moduler er spesielt knyttet til en bestemt fase i asylprosessen, mens andre er mer generelle. Informasjonsprogrammet inneholder også filmer med voiceover på 13 språk.

Gjennom informasjonsprogrammet skal mottaket veilede beboerne om hvordan de selv kan skaffe seg informasjon, blant annet ved å bruke internett. Det kan handle om å undersøke rettigheter i Norge eller få informasjon om helsesystem og kosthold. Informasjonsansvarlige ved mottakene viser for eksempel lenker til Helsedirektoratets sider.

2.2.3 Returinformasjon

Både mottakene og UDI gir returinformasjon. Det gis informasjon i informasjonsprogrammet og både mottakene og UDI har egne returansvarlige som gjennomfører retursamtaler med personer som har fått avslag på søknaden. Det er et sentralt mål å få flere som får avslag til å returnere, og det er svært viktig for UDI å nå relevante beboere med informasjon om assistert retur. Det er vanskelig å motivere beboere med utreiseplikt med returinformasjon, og det er spesielt vanskelig å nå de som bor utenfor mottak. Det er forsøkt å informere gjennom ulike kanaler, blant annet gjennom plakater. I forbindelse med returarbeidet er det forsøkt å gi ulike former for informasjon digitalt. UDI har laget filmhistorier om returnerte som selv forteller sin historie. UDI har også forsøkt å bruke Facebook til å gi returinformasjon, men man fant at det var administrativt krevende å passe på kommentarfeltet. UDI har også erfart at det er lettest å nå personer med utreiseplikt dersom informasjonen gis muntlig.

UDI har også ønsket å få ut historier som viser faktiske forhold og som kan vise noe annet enn myter om hvor lett og godt man har det i Norge. Hensikten har vært å realitetsorientere personer som vurderer å dra til Norge.

2.2.4 UDIs nettsider

UDI.no inneholder informasjon om asylprosessen, men nettsiden er ikke primært rettet mot asylsøkere som brukere. Informasjonen finnes hovedsakelig på norsk og engelsk. UDI har ikke oversikt hvor mange av brukerne av sidene som er asylsøkere.

UDI informerer via Facebook på flere områder, men ikke når det gjelder asyl. Det har sammenheng med at det er krevende å administrere og sikre personvern ved henvendelser. Språk er også en vesentlig utfordring.

2.2.5 Asylbarn.no

UDI i samarbeid med PU og UNE har nylig lansert en egen hjemmeside til barn som søker asyl, asylbarn.no. Denne er oversatt til 13 språk. Målet har vært å gjøre informasjonen enklere, mer visuell og at den skal være tilgjengelig der barna er.

Asylbarn.no har vært en del av Barn A-Å, et prosjekt som begynte i 2017. Prosjektet har vært rettet mot alle under 18 år, uavhengig av om de er alene eller med en voksen. Men enslige mindreårige har hatt et særlig fokus i prosjektet.

Asylbarn.no gir generell info og inneholder en generell beskrivelse av prosess/brukerreise. Informantene i UDI forteller at sidene i utgangspunktet var teksttunge, men tekstene ble kortet ned og det ble lagt vekt på visuell informasjon via film.

2.2.6 Andre informasjonskilder

PU og UNE gir også informasjon til asylsøkere. PU gir informasjon i forbindelse med ankomst og registrering. UNE gir informasjon i forbindelse med klage. UNEs hjemmeside inneholder informasjon om rettigheter, saksgang og regelverk på seks språk. IMDi gir informasjon om bosetting, bl.a. gjennom nettsiden nyinorge.no.

I tillegg til UDI, PU, UNE, mottak og NOAS antas det at asylsøkere får mye informasjon fra frivillige som de har kontakt med. Det er derfor viktig for UDI å gi riktig informasjon til frivillig sektor.

Det er begrenset med kunnskap om hvordan beboere i mottak får informasjon fra andre kilder. Men det er sannsynlig at de får mye informasjon fra andre som bor i mottak og fra slektninger og venner i Norge.

2.2.7 Elektronisk samhandling med asylsøkere

Ved ankomst registrerer asylsøkerne informasjon om seg selv hos utlendingspolitiet.

UDI har lite elektronisk samhandling med asylsøkere i dag. Noe informasjon sendes på e-post. Det skal implementeres en ny søknad for assistert retur. I dag får beboerne hjelp av mottak og IOM når de søker. Tanken er at de skal gjøre mer selv i forbindelse med søknad om assistert retur.

Min side

En minside er ikke et tilbud for asylsøkere i dag, men vil muligens bli det i fremtiden. Før man kan tilby dette, må en sikker innloggingsløsning på plass. Dette er krevende ettersom asylsøkere ikke får utstedt innloggingsinformasjon på tilstrekkelig sikkerhetsnivå. De kan dermed ikke logge inn for eksempel gjennom ID-porten. Asylinformasjon er vanskelig å digitalisere i en brukerportal, det er sensitive opplysninger som må håndteres på et høyt sikkerhetsnivå.

Det arbeides også med å lage en beboerportal for beboere i mottak. Vi kjenner til at det er gjennomført et pilotprosjekt i samarbeid med Kompetanse Norge om en selvbetjeningsløsning for mottaksbeboere. Slik vi forstår det var erfaringen at dette var vanskeligere å lykkes med enn man hadde sett for seg.¹ Det krevde tid og mye veiledning fra mottaksansatte. Ettersom asylsøkere ikke kan bruke ordinære ID-portaler må innloggingsproblemet løses når det skal lages en beboerportal.

¹ Denne informasjonen er gitt oss muntlig. Vi har ikke sett en rapport fra dette prosjektet.

2.2.8 Erfaringer om informasjonsbehov

Medarbeidere i UDI formidler at det er en erfaring at asylsøkerne får veldig mye informasjon på kort tid i ankomstfasen. Deretter opplever mange et vakuum når det gjelder informasjon om egen sak. Mange venter lenge på å komme til asylintervju og denne ventetiden kan være vanskelig å forstå. Deretter kan det ta lang tid å få svar på asylsøknaden. I denne perioden formidler mottakene at det lett kan oppstå rykter og ulike tolkninger av hvorfor ventetiden er så ulik.

Erfaringene fra UDIs Veiledningstjeneste er at de fleste som ringer er opptatt av hvor lenge de må vente på å få svar på asylsøknaden eller hvor lenge de må vente på å komme til intervju. Veiledningstjenesten tar ut statistikk over henvendelser. De erfarer at de i perioder får svært mange henvendelser fra enkelte nasjonaliteter. Dette har ofte sammenheng med hvilke grupper som venter lenge. Det er også en erfaring at mange blir frustrerte fordi ventetiden kan endre seg. Det er svært vanskelig å få til en forutsigbarhet, og det er vanskelig for veiledningstjenesten å gi innringerne mer presis informasjon om ventetid enn det de allerede har fått. Veiledningstjenesten må bruke den informasjonen som ligger på udi.no og det de kan se er registrert i saken. De kan eventuelt sjekke om det er noe i saken som tilsier at det vil ta tid å få svar.

Veiledningstjenesten får også en del henvendelser fra beboere som har fått innvilget opphold, disse har ofte spørsmål om når de blir bosatt i en kommune. Videre får de en del henvendelser fra beboere med begrenset oppholdstillatelse som trenger informasjon om hva som er veien videre. Blant dem som har fått endelig avslag er det en del som ringer fordi de ikke har forstått innholdet i avslaget.

De utfordringene UDI opplever i kommunikasjonen med asylsøkerne er særlig knyttet til språk og at mye av informasjonen er skriftlig. Flere påpeker at de skulle gjerne hatt mer visualisert info. I utformingen av asylbarn.no ble det lagt vekt på visuelle fremstillinger.

For øvrig bygger utformingen av asylbarn.no på observasjoner av hva ungdommene bruker av kanaler. Et funn var at trådløst nett var det viktigste. Ungdommene var vant til å bruke smarttelefon, men ikke tastatur og mus. I prosjektgruppa ble det diskutert å lage en app, men en app bruker opp lagringsplass og ungdommene ga uttrykk for at de hadde behov for lagringskapasitet. Prosjektgruppa valgte derfor å lage en nettside.

Medarbeidere i UDI viser for øvrig til at Tyskland har utviklet en app som tilbyr mye forskjellig informasjon. Blant annet inneholder den informasjon om gangen i en asylsak, om språkopplæring og om arbeidsmuligheter. Den inneholder også informasjon om offentlige etater og aktører. De viser også til at Finland har en chattefunksjon i kommunikasjonen med asylsøkere. Gjennom denne svarer utlendingsmyndighetene blant annet på spørsmål om ventetid.

Informasjonsbehov beskrevet i tidligere utredninger

Moods Qualitative Research (2016) gjennomførte en undersøkelse av hvordan asylsøkere opplever informasjonen fra UDI. De konkluderer med at informasjonen som mottas er lite tilpasset målgruppens språkbakgrunn, og asylsøkerne trenger hjelp for å forstå innholdet i informasjonen. Informasjonen som mottas oppleves ofte som generell til at det har relevans for egen sak. Fravær av informasjon om egen sak oppleves dessuten som belastende. Det er et ønske om å få mer informasjon som oppleves som relevant for den enkelte. Moods trekker også frem at asylsøkerne får veldig mye informasjon i ankomstfasen, og at mye av informasjonen kan være vanskelig å huske.

En utredning av Garvik og Valenta (2017) beskriver informasjonsbehov hos enslige mindreårige. De påpeker at informasjon om asylprosessen og asylsaken er den mest

etterspurte. Manglende informasjonsflyt mellom ulike instanser, mistro og liten tillit til myndigheter og system trekkes frem som hindringer for informasjonsformidling. De trakk også frem at enslige mindreårige får uformell informasjon som formidles gjennom sosiale medier, beboere og venner utenfor mottaket. Noe av denne informasjonen supplerer informasjonen som formidles av NOAS, UDI og ansatte i mottak, men deler av den uformelle informasjonen kan også være i konflikt med informasjon og verdier som formidles gjennom de formelle informasjonskildene.

En utredning fra Difi om informasjon i asylmottak (2009) fant også at beboerne ga uttrykk for at de først og fremst ønsket informasjon om egen sak. Mens de venter kan de være lite motiverte til å ta imot informasjon om andre temaer. Det ble også pekt på beboernes ønsker om informasjon om asylsøkeres rettigheter, regelendringer og saksbehandlingsrutiner i UDI.

2.2.9 UDIs arbeid med informasjon til asylsøkere

Målet for UDI er å gi god informasjon der brukerne er. Brukerne skal ha tillit til at UDI gir riktig informasjon.

Det er flere aktører i UDI som har ansvar for å informere asylsøkere. Kommunikasjonsstaben har det overordnede ansvaret for nettløsninger og kommunikasjon i UDI. Kommunikasjonsstaben har ansvaret for nettsiden udi.no, å sørge for brukervennlige selvbetjeningsløsninger og søknader, samt å rådgje blant annet Asylavdelingen og Region- og mottaksavdelingen om hvordan brosjyrer, brev og vedtaksmaler skal utformes på en god måte og med et klart språk. Asylavdelingen har ansvar for informasjon om den enkeltes sak og for innholdet i den informasjonen som gis av NOAS. NOAS gir denne informasjonen på oppdrag fra UDI. Region- og mottaksavdelingen har ansvar for utvikling av informasjonsprogram som gis av mottakene. UDIs regionkontor gir dessuten informasjon om regler og rettigheter når det gjelder innkvartering i mottak, i tillegg til returinformasjon.

UDI sender dessuten e-post til søkere UDI har e-postadressen til, de får beskjed én gang i måneden om at de fortsatt må vente på svar (eMeldinger). Den digitale kommunikasjonen som finnes nå mot asylsøkere omfatter først og fremst asylbarn.no, udi.no og e-poster. Et spørsmål som kommer jevnlig opp er bruk av chat. En åpen chat vil kunne gi generell informasjon. Personlig informasjon om asylsaken vil imidlertid bare kunne gis gjennom chat som er en del av en sikker innloggingsløsning.

UDI utvikler nå nye selvbetjeningsløsninger. I dette arbeidet er det viktig for UDI å ha innsikt i hvordan de kan lage løsninger slik at asylsøkerne ønsker å bruke dem.

I UDI uttrykker medarbeiderne at det er viktig for UDI å få mer kunnskap om hva brukerne mestrer og ønsker før de realiserer nye løsninger.

3 Asylsøkeres digitale hverdag

I dette kapitlet beskriver vi beboernes tilgang til og bruk av digitale kanaler. Kapitlet er basert på statistikk fra UDI, intervjuer med beboere og ansatte, samt spørreundersøkelsen til beboere ved mottakene. Vi starter med å beskrive kjennetegn ved beboerne som bodde i mottak våren 2019. Deretter beskriver vi funn fra intervjuundersøkelsen når det gjelder internetttilgang og hvordan beboerne kobler seg til internett, tilgang til og bruk av smarttelefon, datamaskin, nettbrett og lignende, og tidsbruk på internett. Vi redegjør også for hva de bruker (smart)telefonen til, hvilke digitale kanaler de bruker samt at vi beskriver beboernes informasjonsbehov og hvilke digitale informasjonskanaler de foretrekker. I tillegg har vi spurt beboere om synspunkter på den digitale infrastrukturen på mottakene. Den neste delen av kapitlet er en analyse av spørreundersøkelsen. Vi drøfter resultatene som undersøkelsen viser, og ser svarene i forhold til funn i intervjuene. Til slutt i kapitlet oppsummerer vi funnene og drøfter informasjonsbehov og aktuelle kilder.

3.1 Hvem er beboerne i asylmottak

Våren 2019 var det om lag 3200 beboere i norske asylmottak. Beboere i asylmottak inkluderer personer som venter på søknadsbehandling, personer med avslag og personer som har fått opphold. De største gruppene var fra Eritrea, Etiopia, Somalia, Afghanistan, Tyrkia, Syria, Iran og Irak. Det har vært en sterk økning i antall asylsøkere fra Tyrkia de siste par årene. Asylsøkere fra Tyrkia utgjør 15 prosent av alle som har søkt asyl i Norge hittil i år.² Statistikk fra UDI over beboerne ved de fire mottakene vi har besøkt viser at vinteren 2019 var mer enn en tredjedel av beboerne asylsøkere fra Tyrkia. Per august 2019 var 22 prosent av alle beboere i mottak fra Tyrkia.

Under flyktningkrisen i 2015 var det særlig antall asylsøkere fra Syria og Afghanistan som økte kraftig, men også ankomstallene fra Irak, Iran og statsløse³ var betydelig høyere i 2015 enn hva de var i årene før og etter. Beboersammensetningen etter landbakgrunn på mottakene gjenspeiler til dels fortsatt dette.

Våren 2019 var asylsøkerne fordelt på 24 mottak. Blant disse var det tre transittmottak. Beboerne på mottak har svært varierende botid i Norge. Beboerne på transittmottak har naturligvis kortere botid i Norge enn beboere på ordinære mottak. Blant beboerne i mottak er det om lag 30 prosent med utreiseplikt, det vil si de har fått endelig avslag på asylsøknaden, om lag 40 prosent venter på søknadsbehandlingen og i underkant av 20 prosent venter på bosetting i en kommune etter å ha fått innvilget opphold. De øvrige ti prosent har midlertidig opphold.⁴ Beboerstatistikken fra UDI viser at de tyrkiske flyktningene er relativt nyankomne og de fleste har fremdeles asylsøknaden sin til behandling. Blant flyktninger fra Syria har hovedparten fått oppholdstillatelse og skal bosettes, mens andelen med avslag og/eller utreiseplikt er høyest blant flyktninger fra Afghanistan, Iran og Irak. Hvilken fase av asylprosessen beboerne befinner seg i har betydning for hvilket informasjonsbehov de har, og ikke minst deres evne og vilje til å ta imot informasjon som kan være relevant for deres situasjon.

Den økte andelen asylsøkere fra Tyrkia har medført at beboernes utdanningsbakgrunn (og digitale kompetanse) er endret sammenlignet med situasjonen for et par år siden. Både i intervjuene og spørreundersøkelsen kartla vi beboernes utdanningsbakgrunn.

² Tall fra udi.no per 6.8.2019

³ De fleste kommer fra Palestina.

⁴ Det går ikke nærmere frem av UDIs statistikk hva dette omfatter.

Inntrykkene fra intervjuene er at flyktningene fra Tyrkia og Iran i snitt har et høyere utdanningsnivå fra hjemlandet enn den øvrige populasjonen på mottakene. Dette gjelder også i noen grad flyktninger fra Syria. Flyktninger fra Eritrea og Afghanistan fremstår som de med lavest eller ingen utdanning fra hjemlandet. Svarene i spørreundersøkelsen støtter inntrykkene fra intervjuene. Svarene viser at gjennomsnittlig antall års skolegang er høyest blant flyktninger fra Tyrkia og Iran, etterfulgt av de fra Syria og Palestina. Lavest gjennomsnittlig antall skoleår er blant flyktninger fra Irak, Eritrea og Afghanistan.

Beboerstatistikken fra UDI viser at det er flere menn enn kvinner i mottak og at majoriteten er enslige. Statistikken tyder på at det er relativt flere fra Tyrkia, Eritrea og Irak som har kommet til Norge med familie. Inntrykkene fra intervjuene og vår spørreundersøkelse tyder også på at mange av beboerne i de fire mottakene er enslige, det gjelder særlig de fra Afghanistan, Eritrea, Irak, og Syria. Blant asylsøkere fra Tyrkia oppgir de fleste at de bor med familien på mottaket. Flere av de vi har intervjuet opplyste også om at de har slektninger i Norge. Dette var vanligst blant de enslige mindreårige asylsøkerne og asylsøkere fra Tyrkia.

3.2 Tilgang til og bruk av digitale kanaler

3.2.1 Mottakenes internetttilbud

Det er krav om trådløst nett på alle mottak, men det varierer hvor god kapasiteten og tilgjengeligheten er. Enkelte mottak stenger tilgangen til internett om natten for å sikre ro. De mottakene vi har besøkt har litt ulikt internetttilbud.

Det ene ordinære mottaket vi besøkte har desentralisert innkvartering, og har internetttilgang i sine boenheter. Ved dette mottaket har noen av boenhetene en boks med en gitt kapasitet hver måned. De ansatte erfarer at beboerne ofte går «tom» for internett lenge før måneden er slutt. De øvrige boenhetene har god tilgang til internett.

På det andre ordinære mottaket vi besøkte skal beboerne ha tilgang til trådløst nettverk både i mottakets fellesarealer og i egne boenheter, men tilgangen er ofte svak.

Beboerne på transittmottakene har kun tilgang til internett i mottakets fellesarealer. På transittmottaket for EMA stenger også tilgangen under måltidene og etter klokken 22 hver kveld. Dette mener de ansatte er nødvendig for å unngå at ungdommene sitter på internett til langt ut på natten slik at de ikke orker å gå på skolen dagen etter.

To av de tre sentraliserte mottakene har et fungerende datarom tilgjengelig for beboerne.

Det har vært misnøye blant beboerne med internetttilbudet ved to av mottakene. De ansatte ved disse mottakene opplyste at de er godt kjent med dette, og mener de har gjort det de kan for å forbedre internettkapasiteten på mottakene. På det ene mottaket har de ansatte opplevd at gode internetttilbydere ikke ønsker å gi tilbud fordi det er et for lite marked i området der mottaket ligger. Ansatte ved det andre mottaket sier at internetttilbudet er byggeier sitt ansvar og det ligger derfor utenfor mottaksledelsens myndighet å gjøre noe med internetttilbudet.

Beboernes erfaringer med tilgjengelighet

Det er en del misnøye blant de voksne med internetttilbudet på mottakene, både med hensyn til kapasitet og rekkevidde.

Beboerne på det ordinære mottaket opplever internettilbudet som veldig dårlig, og fortalte at de ofte har perioder med veldig svak eller ingen internettilgang. Ifølge informantene har det vært slik over lengre tid.

På transittmottaket for voksne/familier fortalte beboerne at de må være i nærheten av stedet ruterer er montert for å få internettsignal. Det innebærer at de må sitte rundt i korridorene og i området rundt mottakets administrasjon for å kunne bruke internett. Dette er de veldig misfornøyde med. En informant fortalte at han har kjøpt egen internettpakke for å få bedre og mer stabil internettilkobling. De enslige mindreårige asylsøkerne vi har snakket med var generelt fornøyde med internettilbudet på mottaket, og reagerte ikke på at tilgangen ble stengt på kvelden. Noen av de afghanske guttene er ikke vant til å bruke internett fra hjemlandet, og har derfor ikke noe å sammenligne med.

For de fleste beboere er internettilgangen på mottaket den eneste kilden til internettilkobling de har. Majoriteten går ikke på skole eller er i jobb, noe som betyr at de tilbringer store deler av dagen på mottaket. Internettilgang oppleves som veldig viktig i hverdagen. I intervjuene fant vi at det er få beboere som kjenner til andre internettilbud utenfor mottaket, som for eksempel på biblioteket eller på kafe. Beboerne på integreringsmottaket skiller seg ut ved at de bor desentralisert og har opplærings-tilbud på dagtid, de kjenner til at det er mulig å koble seg på internett på det lokale biblioteket. De av beboerne som har et telefonabonnement har også muligheter for å bruke internett utenfor mottaket, men dette gjelder veldig få.

De sentraliserte mottakene har normalt et datarom med stasjonære PC-er som beboerne kan bruke. Ved det ene mottaket vi har besøkt hadde maskinene blitt ødelagte, så det var kun beboere som hadde egne PC-er eller nettbrett som brukte dette rommet. Beboere i integreringsmottak har mulighet til å låne PC-er på skolen.

Tilgang til digitale enheter

De fleste av dem vi intervjuet hadde kontantkort. Et par hadde telefonabonnement, disse opplyste at de har fått dette av slektninger i Norge. De andre oppga to grunner til at de ikke har telefonabonnement, for det første at det ikke er mulig for dem å opprette et abonnement uten et norsk personnummer, for det andre at de har for dårlig økonomi. Sistnevnte er også grunn til at de ikke fyller på kontantkortet. Inntrykket fra intervjuene er at nesten alle bruker kommunikasjonskanaler som krever internettilgang og som er gratis.

Informantene ved transittmottaket fortalte at et teleselskap hadde vært utenfor mottaket og delt ut gratis SIM-kort til beboerne.

3.3 Asylsøkeres erfaringer med digitale kanaler og informasjonsbehov

I dette delkapitlet redegjør vi for funn knyttet til hver gruppe som er intervjuet. Det vil si at vi redegjør for den digitale hverdagen til henholdsvis informanter med tyrkisk, eritreisk og iransk bakgrunn, til informanter som er arabiskspråklige og til enslige mindreårige. Vi følger denne inndelingen fordi vi mener denne fremstillingen gir en grundig beskrivelse av hvilke kjennetegn og faktorer som påvirker asylsøkernes digitale kompetanse og kjennskap til ulike kanaler.

Ettersom både landbakgrunn, botid, sivilstatus og mottakstype påvirker asylsøkernes bruk av digitale verktøy beskriver vi disse kjennetegnene hos hver informantgruppe.

3.3.1 Asylsøkere fra Tyrkia

Vi gjennomførte to gruppeintervjuer med asylsøkere fra Tyrkia, hvorav det ene ble gjennomført ved et transittmottak og det andre ved et (desentralisert) integreringsmottak. Vi intervjuet til sammen 13 personer, hvorav ti menn i alderen 18 til 46 år og tre kvinner i alderen 22 til 44 år. De fleste er imidlertid i slutten av 30-årene eller begynnelsen av 40-årene. Av de vi har snakket med var det kun én mann og én kvinne som har kommet til Norge som enslige, resten har kommet til Norge med familie. Noen av dem vi intervjuet har også slektninger i Norge.

Blant dem vi har intervjuet har nesten alle fullført høyere utdanning på høyskole- eller universitetsnivå. De yngste som ble intervjuet hadde fullført videregående skole og var studenter før de kom til Norge.

Botiden blant dem som bodde på integreringsmottak varierte lite, alle vi intervjuet oppga at de har vært i Norge i omtrent ett år. De fleste av disse ventet fortsatt på å komme på asylintervju. De vi intervjuet som bodde på transittmottak hadde bodd i Norge mellom 4,5 og 7 måneder, mens en person hadde vært i Norge i 10 måneder. Ingen av de tyrkiske asylsøkerne hadde fått svar på asylsøknaden sin.

En viktig forskjell mellom gruppene vi intervjuet er aktivitetstilbudet de har på asylmottaket. Et viktig element i modellen med integreringsmottak er at de skal omfatte et kompetansefremmende heldags aktivitetstilbud som blant annet skal forberede asylsøkerne på bosetting og deltakelse i arbeidslivet. Transittmottaket har ikke et slikt tilbud, eller andre lignende aktivitetstilbud for beboerne.

Bruk av digitale enheter

Alle som ble intervjuet hadde og brukte smarttelefon, og flere brukte også egne bærbare PC-er eller nettbrett. Beboere på integreringsmottaket har også mulighet til å låne PC-er på skolen. På transittmottaket var datamaskinene på mottakets datarom ødelagt så det var kun beboere som hadde egne PC-er eller nettbrett som brukte dette.

Bruk av digitale kanaler

Vi fant at de tyrkiske asylsøkerne vi intervjuet var erfarne brukere av digitale kanaler. Alle opplyste at de er vant til å bruke digitale kanaler og søke informasjon på internett. Det er smarttelefonen som brukes mest. Informantene fortalte at de bruker smarttelefonen til å ha kontakt med familie og venner, søke informasjon, lese nyheter, og lære norsk. Enkelte fortalte at de ser på nett-TV. Noen fortalte at barna ser på ulike barnefilmer på YouTube.

Vi spurte informantene om hvilke kanaler, apper og telefonfunksjoner de kjenner til og bruker. Nesten alle nevnte at de bruker e-post til å sende og motta formelle brev og henvendelser. Når det gjelder kontakt med familie og venner bruker alle WhatsApp. De fleste kjenner til og bruker minst én annen kommunikasjonskanal i tillegg. Informantene ga i intervjuene uttrykk for at de var lite opptatt av (digitale) underholdningskanaler, og mer opptatt av informasjonssøking og måter å lære norsk på.

Under intervjuene spurte vi også om informantenes bruk av digitale kanaler har endret siden de kom til Norge. Alle svarte at bruk av digitale kanaler ikke var noe nytt for dem og at de har kjent til og brukt de samme kanaler tidligere. Informantene uttrykte imidlertid at de på grunn av situasjonen i hjemlandet og av hensyn til egen sikkerhet er forsiktige med hvilke kanaler de bruker, og hva de lagrer av informasjon på sine digitale enheter.

Kontakt med familie og venner

Alle som ble intervjuet sa at de bruker telefonen til å ha kontakt med familie og venner. Det er først og fremst WhatsApp som brukes, men en del bruker også Messenger eller Facebook. Noen nevnte at de også bruker Skype og bilde- og videodelingstjenesten Instagram. Asylsøkerne vi snakket med kjente godt til at WhatsApp er kryptert, og noen sa også at det var derfor de brukte kanalen. Én av informantene kunne også opplyse om at WhatsApp nylig hadde blitt hacket.

For beboerne på transittmottaket skaper begrenset internetttilgang noen utfordringer. Begrenset internetttilgang har ifølge intervjuobjektene ført til trengsel på de få stedene med godt internettsignal. De opplever at det skaper mye støy og forstyrrelser, og at en slik setting gir veldig lite privatliv fordi «alle rundt får med seg alt». Det er vanskelig å kommunisere om personlige tema.

Lære norsk

Inntrykket fra intervjuene er at de tyrkiske asylsøkerne er veldig lærelystne og opptatt av å lære seg norsk språk. Beboerne i integreringsmottaket følger et fulltidsprogram med (hovedsakelig) norskopplæring, karriereveiledning og yrkesveiledning, mens beboerne i transittmottaket initierer og organiserer slike læringsaktiviteter på egen hånd. En kvinne vi intervjuet fortalte at de tyrkiske asylsøkerne på transittmottaket har organisert seg i grupper og samles på biblioteket eller i fellesstua for å lære norsk. De pleier å la den «flinkeste» lede gruppeundervisningen. Lærematerialet henter de først og fremst fra ulike internettkilder, men også fra bøker som er tilgjengelige på biblioteket. Beboerne bruker et nettbasert norskkurs for nybegynnere utviklet ved NTNU. En kvinne fortalte at de tar utskrifter fra nettkurset som de bruker når de ikke har tilgang til internett. Økonomien begrenser muligheten til å kjøpe egne lærebøker, og informantene påpeker at internetttilgang og bibliotekets tilbud er viktig for å få tak i relevant undervisningsmateriale.

De bruker Google Translate som ordbok for å forstå norske tekster og lære nye norske ord.

Biblioteket og stua er blant de få stedene på transittmottaket med god internetttilgang og blir derfor et oppholdssted for alle som ønsker å bruke internett. Informantene opplever at dette skaper mye støy og gir lite arbeidsro. En kvinne beskrev det slik:

Vi vil gjerne lære norsk, men vi har ikke en lærer her. Vi kan lære fra internett, og det er internett i stua men vi får ikke jobbe i ro der. Folk bråker mye.

Samtlige av de vi snakket med på transittmottaket har bodd der lenger enn de forventet (to måneder). En av informantene mener uforutsigbarheten og lang ventetid på transittmottak er psykisk belastende for beboerne og bidrar til å gjøre dem passive. Han skulle ønske det var et undervisningstilbud på mottaket slik at beboerne kunne holde seg aktive og ha noe fornuftig og meningsfylt og ikke minst kvalifiserende å gjøre mens de venter.

Informasjonssøking

Beboerne vi snakket med er opptatt av å skaffe informasjon og kunnskap om asylprosessen, sin egen situasjon, lover og rettigheter, og andre aspekter ved livet i Norge. Informantene ved integreringsmottaket fortalte at de også søker informasjon om skole/utdanning og opptak. Ved transittmottaket fortalte for eksempel en kvinne at hun har søkt etter informasjon om rettigheter til barnehageplass og helseoppfølging av barn. Mange bruker UDI som kilde og søker en del gjennom Google søkemotor. De leser også informasjon om asylprosessen på NOAS sine hjemmesider, og opplever den som nyttig. En informant fortalte at han også har brukt kommunens nettside til å søke etter informasjon. De erfarer at det finnes lite offisiell informasjon tilgjengelig på

tyrkisk (morsmål), og de bruker derfor Google Translate aktivt til å oversette informasjonen de finner til tyrkisk. Informantene fortalte også at de deler informasjonen de finner med hverandre. Mange fortalte at de også bruker venner og familie i Norge til å finne ut av ting. En informant sa det slik:

Vi visste ikke før, men nå lærer vi hvordan systemet fungerer gjennom egne og andres erfaringer.

Beboerne ved integreringsmottaket fortalte at de kjenner noen som har utviklet en nettside rettet mot tyrkere i Norge. Utviklerne er tyrkere som har bodd i Norge lenge og kjenner regelverket og systemet godt. Nettsiden inneholder blant annet informasjon om norske lover og hvilke plikter og rettigheter asylsøkere har.

Lese nyheter

De tyrkiske beboerne på integreringsmottaket hadde tilgang til TV i boligen og de fortalte at de ser nyheter på TV. De ser på tyrkiske og engelske nyhetsprogram, men også nyheter på norsk TV. En informant fortalte at han leser VG og andre norske aviser på nett. De er opptatt av nyheter fra hjemlandet, og en informant fortalte at han bruker Google Translate til å oversette nyhetstekster om Tyrkia fra engelsk eller norsk. En annen fortalte at han kun ser på nyheter på norsk TV slik at han kan bli bedre i norsk. Noen av intervjuobjektene ved transittmottaket fortalte at de følger med på nyheter fra hjemlandet på Twitter.

Underholdning (musikk, film og spill)

Under intervjuene var informantene generelt lite opptatt av underholdningskanaler, men de unge fortalte at de bruker telefonen til underholdning. En ung mann fortalte at han hadde lastet ned appen for Netflix for å se filmer. Noen av de som hadde barn fortalte at de bruker telefonen til å underholde barna.

Tidsbruk

Det er stor forskjell mellom beboerne på transittmottaket og integreringsmottaket når det gjelder hvor mye tid de bruker på internett per dag. Beboerne på integreringsmottaket har mindre fritid til å bruke på mobiltelefonen enn de som bor i transittmottak. Det er også en høy andel som har barn blant tyrkerne, og i likhet med andre med familie har de mindre tid å bruke på mobiltelefonen og digitale kanaler enn enslige. En av de vi intervjuet på integreringsmottak anslo at han bruker mellom to til fire timer på mobilen hver dag. De øvrige kommenterte dette anslaget, og sa de brukte like mye eller mer.

Informasjonsbehov og foretrukne informasjonskanaler

Vi finner at denne gruppen er engasjert og velinformert, men det er likevel slik at de opplever at noen former for informasjon er vanskelig tilgjengelig og vanskelig å finne ut av. De som har vært i kontakt med UDI opplever at de ikke alltid får et tilfredsstillende eller oppklarende svar. Manglende informasjon om saksbehandlingstider og ventetid skaper mye usikkerhet og fortvilelse blant de vi har snakket med. De opplever at informasjonen de får om saksbehandlingstid ikke samsvarer med realitetene. De synes også det er uforståelig at det er ulik saksbehandlingstid for ulike landgrupper. På integreringsmottaket var de fortvilet over at de ikke har vært på asylintervju etter så lang tid i Norge (nærmere ett år). Også personene vi snakket med på transittmottaket var frustrert over den lange ventetiden på asylintervju. De synes det var uforståelig at andre som har kommet til Norge etter dem får asylintervju før dem.

De aller fleste blant de tyrkiske informantene har besøkt UDI sine hjemmesider og brukt Google Translate til å oversette informasjonen derfra. De fleste synes dette har

fungert greit, men enkelte synes det er vanskelig å manøvrere på hjemmesiden. En av informantene mente at informasjonen på UDI sine nettsider i liten grad er relevant for asylsøkere, men retter seg mot personer som kommer til Norge på andre grunnlag.

Andre temaer som denne gruppen har hatt vanskeligheter med å finne informasjon om er arbeidstillatelse, helse og barnehage. En av informantene mener hun har vært heldig som har fått hjelp av venner og familie i Norge til å finne slik informasjon, og sier at «de som ikke har nettverk er det verre med». En mann fortalte at han lenge har forsøkt å få svar fra UDI om mulig arbeidstillatelse i Norge.

De fleste har opplevd kommunikasjonen med UDI som generelt vanskelig. Flere av de vi snakket med hadde ringt eller sendt mail til UDI uten å få svar. Flere reagerte også på at det var veldig lang ventetid på telefonen. En mann fortalte at han hadde ventet en time i kø og deretter gitt opp. Han beskrev det slik:

Noen ganger gir vi opp og vi bare glemmer det. De ringer heller ikke tilbake. UDI har ikke gode tjenester.

En kvinne uttrykte at hun opplever at UDI ikke tar asylsøkere seriøst. Hun har erfart at når mottaksansatte eller slektninger ringer UDI og snakker norsk kommer de raskere igjennom og får svar, i motsetning til de gangene hun har ringt selv og snakket engelsk.

Vi spurte informantene om hva de mener skal til for å gjøre informasjonen fra UDI mer tilgjengelig, og eventuelt hvilken type informasjon de kunne tenke seg å få digitalt. Alle de tyrkiske beboerne snakket med er vant til å søke etter informasjon på internett og er komfortable med å få informasjon digitalt. De fleste mottar e-post fra UDI en gang i måneden om status i saken. De er positive til å kommunisere med UDI på e-post, men det er forutsatt at man får svar. En mann mente at en chatte-funksjon kanskje ville redusere ventetiden på svar.

En av informantene stilte seg spørrende til hvorfor UDI ikke har utviklet en egen app, siden «det finnes så mange apper på andre områder i Norge». Flere var enige i at en app med personlig innlogging og med oversikt over egen sak hadde vært fint. En person sa han foretrekker skriftlig informasjon framfor for eksempel bilder og animasjonsfilmer, fordi det gjør det lettere å unngå misforståelser. En annen la vekt på at den skriftlige informasjonen ville være mer tilgjengelig for dem hvis den var på tyrkisk.

En av de vi intervjuet hadde et konkret eksempel om hva som kunne vært digitalisert. Hun mente prosessen rundt søknad om permisjon kunne vært mye enklere hvis det var en direkte link til UDI, for eksempel gjennom en digital søknad, i istedenfor at det må gjennom mottaksansatte først.

Tillit

De tyrkiske asylsøkerne vi intervjuet ga generelt uttrykk for at de hadde stor tillit til informasjon fra UDI og offisiell informasjon fra andre instanser. Men de synes det er vanskelig å stole på informasjonen om saksbehandlingstider, fordi den offisielle informasjonen ikke stemmer overens med deres egne erfaringer. Flere opplever også at de ikke har fått noen god forklaring på hvorfor UDI overskrider den offisielle saksbehandlingstiden.

3.3.2 Asylsøkere fra arabisktalende land

Vi gjennomførte ett gruppeintervju med voksne asylsøkere fra arabisktalende land ved et transittmottak. Til sammen ni personer deltok på intervjuet, hvorav fire er asylsøkere fra Syria, tre fra Palestina, en fra Irak og en fra Sudan.

Blant de vi intervjuet er tre menn i alderen 26 til 37 år og seks kvinner i alderen 19 til 32 år. De fleste var imidlertid i 20-årene. Alle, bortsett fra to av kvinnene, hadde kommet til Norge alene uten familie. Den ene av de to kvinnene hadde kommet med sine foreldre, mens den andre har en ektemann i Norge som hadde kommet som asylsøker til Norge et par år før henne.

Personene vi intervjuet er relativt nyankomne. De fleste av de vi intervjuet hadde bodd i Norge i én til to måneder, mens tre personer hadde bodd i Norge i fire måneder eller mer. Få av dem hadde vært på asylintervju.

Fire av de vi intervjuet har fullført høyere utdanning, hvorav to er kvinner fra Syria og to menn fra Palestina. De øvrige har fullført ungdomsskole eller påbegynt/fullført videregående skole fra hjemlandet.

Tilgang til og bruk av digitale enheter

Nesten alle i denne gruppen hadde smarttelefon, men ingen hadde egne bærbare PC-er eller nettbrett. En mann hadde en eldre telefon. Bortsett fra en med telefonabonnement, brukte ingen internett andre steder enn på mottaket. En informant fortalte at han hadde forsøkt å finne andre steder utenfor mottaket med internettilgang, men mente at det ikke fantes slike muligheter.

Bruk av digitale kanaler

Asylsøkerne vi intervjuet ga uttrykk for at de var vant til å bruke smarttelefon og vant med å bruke digitale kanaler, men de forteller også at det er sider ved den digitale hverdagen i Norge som var ny for dem. En informant fortalte for eksempel at han ikke var vant med å søke informasjon på internett fra hjemlandet. På spørsmål om bruken av digitale kanaler har endret seg siden de forlot hjemlandet svarte de at de bruker de samme digitale kanalene som før de kom til Norge.

Alle som ble intervjuet fortalte at de bruker telefonen til å holde kontakt med familie og venner. Alle fortalte at de brukte WhatsApp til å ha kontakt med familien eller venner i hjemlandet, og noen brukte i tillegg andre kommunikasjonskanaler som Telegram, Viber, Facebook, og video- og billedelingstjenesten Instagram. Dette er kommunikasjonskanaler som krever internettilgang. Flere av disse informantene brukte Facebook.

Lære norsk

Under intervjuet fortalte fem av ni informanter at de bruker telefonen til å lære norsk, men vi fikk ikke informasjon om hvilke kanaler de bruker til dette. En informant fortalte at det finnes en Facebook-gruppe for arabere i Norge hvor det blant annet står informasjon om hvordan man kan lære seg norsk. En annen informant kjente også til denne gruppen, men fortalte at han ikke ønsker å delta der.

Informasjonssøking

Intervjuobjektene var opptatt av å finne informasjon om egen situasjon i Norge og fortalte at de brukte Google aktivt til å gjøre søk. Nyheter fikk de primært gjennom Facebook.

Informantene som ble intervjuet ga uttrykk for at de var opptatt av å søke informasjon om asylprosessen og å få en bedre forståelse av hva som skal til for å få opphold. De søkte etter informasjon om lover og rettigheter, ventetider og prosessen etter asylintervju. Noen mente at informasjon om andre temaer, som for eksempel helse og livet i Norge, var mindre viktig for det stadiet de var i nå. En informant sa det slik:

Helse er viktig, men først må vi få opphold og så kan vi snakke om andre rettigheter.

De fleste hadde besøkt UDI sine hjemmesider og søkt etter informasjon. Andre hadde også brukt NOAS sine hjemmesider. Enkelte hadde fått informasjon fra en Facebook-gruppe for arabere i Norge eller gjennom slektninger som hadde kommet til Norge før dem og hadde vært gjennom samme prosess. Google Søk brukes også aktivt, og en sier hun har sett videoer på YouTube om livet i Norge.

Nesten alle ga uttrykk for at de synes det er vanskelig å finne relevant informasjon på internett. For de fleste handler dette om innhold, det vil si at de ikke finner det de er ute etter eller at de opplever informasjonen som manglende eller uriktig. En informant sa følgende:

Jeg kan bruke Google Translate, men først må jeg finne informasjonen.

Dette informasjonsbehovet gjaldt først og fremst informasjon om ventetid for asylintervju, og endringer i saksbehandlingstiden. Usikker informasjon bidrar til at situasjonen oppleves mer uforutsigbar. Flere ga også uttrykk for at de ikke forstår hvorfor behandlingstiden er ulik for ulike landgrupper.

Språk er også en barriere i informasjonssøkingen. En informant opplyste at hun bruker Google Translate til å oversette informasjonen hun finner på nettet til arabisk. En annen kvinne, som har en universitetsutdanning i engelsk litteratur, sier at det er uproblematiske for henne å lese informasjonen på engelsk, men understreker at de færreste har gode engelskkunnskaper. De arabiskspråklige informantene fortalte også at de utveksler informasjon med hverandre, og denne informasjonsutvekslingen oppleves som viktig.

Annen bruk av digitale kanaler

Under gruppeintervjuet var det få som nevnte at de leser nyheter på nettet. De som gjør det leser nyheter om hjemlandet, og nyheter fra Norge. Dette gjør de primært på Facebook. En mann sa det slik under intervjuet:

Jeg leser nyheter på Facebook, leser også norske nyheter. Det vi finner leser vi, kulturnyheter, nyheter om hjemlandet, eller andre ting som dukker opp.

Samtlige fortalte at de har mye ledig tid og at de har behov for å fylle tiden med underholdning som film og musikk. De opplyste at de hører på musikk og ser film på YouTube. Det er først og fremst arabisk musikk og film eller serier de lytter til eller ser på.

Tidsbruk

Personene vi intervjuet opplever at de har svært mye fritid, og veldig lite meningsfylt å gjøre. De fleste av disse informantene var enslige og hadde ikke barn eller annen familie som krevde omsorg. De fleste anslo at de bruker store deler av sin ledige tid på mobiltelefonen, og de yngre bruker mer tid enn de eldre. En ung mann sa det slik:

Jeg våkner med den (mobiltelefonen), og sovner med den.

Informantene er klar over at de bruker mye tid på telefonen, og sier at de ikke hadde brukt den like mye «om de var hjemme hos seg selv».

Informasjonsbehov og foretrukne informasjonskanaler

Selv om asylsøkerne vi snakket med får en del informasjon gjennom informasjonsmøter på mottaket, gjennom egen informasjonsinnhenting på internett og gjennom venner og slektninger i Norge, opplever de fleste likevel ikke å finne svar på det de er mest opptatt av, hva som skjer i saken deres og hva utfallet av den blir.

Manglende informasjon om saken sin opplever de som veldig frustrerende og fortvilende. En av asylsøkerne sa det slik under intervjuet:

Vi vil ikke ha generell informasjon, men informasjon om vår sak.

Informantene mener den viktigste informasjonen de kan få fra UDI er informasjon om saksgangen. Når saksbehandlingstiden endrer seg, og når de erfarer at saksbehandlingstiden er ulik for ulike grupper får de en følelse av at systemet er «urettferdig». En mann fortalte at han får månedlige e-poster fra UDI om status i saken, men synes ikke det er nok fordi det ikke gir noe indikasjon om hvor langt saken er kommet, eller når han kan forvente svar. Han er imidlertid positiv til å få informasjon på mail.

Enkelte av de vi snakket med har også vært i kontakt med UDI på telefon, men opplevde at det var vanskelig å komme i kontakt med noen som kunne svare på det de lurte på. De opplevde å bli henvist fra den ene saksbehandleren til den andre, og til slutt ble de sittende igjen i telefonkø eller uten noe svar. En kvinne fortalte at hun hadde sendt søknad til UDI om flytting til familien, men visste ingenting om status i saken eller om hun kom til å få svar. En annen kvinne hadde undersøkt muligheten for å flytte ut av mottaket for å bo med ektemannen og har vært i kontakt med UDI for å spørre om det vil ha konsekvenser for hennes rettigheter til blant annet introduksjonsprogrammet. Dette mener hun at hun har fått to motstridende svar på fra personer i UDI.

Vi spurte informantene om hvilke informasjonskanaler de foretrekker. Omtrent halvparten svarte at de foretrekker muntlig informasjon og foreslo månedlige samlinger på mottaket der en representant fra UDI kunne være til stede og svare på det de lurte på. Andre mente det hadde vært bedre om de kunne bruke DUF-nummeret til å logge seg inn på UDI sine hjemmesider og følge egen sak digitalt.

Tillit

De fleste ga uttrykk for at de er innforstått med at informasjonen fra UDI er offisiell informasjon og at regelverket som følges er norsk lov. Men flere mener en del av informasjonen er upålitelig, som for eksempel informasjon om saksbehandlingstid. Informantene forteller at endringer i saksbehandlingstid, og ikke minst differensiering mellom ulike landegrupper, gjør at de føler seg urettferdig behandlet, og er med på å svekke tilliten til UDI. Flere fortalte under intervjuet at de nå stoler mer på informasjon fra andre bekjente eller familie som har vært gjennom asylprosessen enn den offisielle informasjonen fra UDI. En informant sa det slik:

Nei (stoler ikke), kan være noen som har opplevd det samme som oss eller vært i samme situasjon som oss, da spør vi dem om hva de gjorde og så gjør vi det samme.

3.3.3 Asylsøkere fra Iran

Hittil i år utgjør asylsøkere fra Iran kun fire prosent av alle asylankomster til Norge.⁵ Men statistikk fra UDI viser at om lag ti prosent av beboerne i asylmottakene er asylsøkere fra Iran.⁶ En høy andel av iranerne som bor på mottak i dag har fått avslag på søknaden sin og har utreiseplikt.

Vi har gjennomført et gruppeintervju med fire asylsøkere fra Iran på et ordinært mottak. Gruppen bestod av tre menn og en kvinne, alle i slutten av 30-årene eller begynnelsen

⁵ Tall fra udi.no per 6.8.2019

⁶ Tall fra udi.no – Beboere i asylmottak etter statsborgerskap og status i søknad (2019)

av 40-årene. To av informantene har kommet til Norge med familie, mens de to andre er enslige. Men en av de enslige har familie i Norge. Tre av de fire vi snakket med har bodd i Norge i fire år, mens en har bodd i Norge i ca. ett år.

Asylsøkerne fra Iran er kjennetegnet ved at en del av dem har høyere utdanning fra hjemlandet. De personene vi snakket med hadde noe varierende utdanning fra hjemlandet. En av dem var student ved et universitet i Norge før han søkte asyl.

Tilgang til og bruk av digitale enheter

De iranske asylsøkerne vi intervjuet hadde alle smarttelefon og bærbar PC. En person hadde nettbrett.

Informantene vi intervjuet fortalte at de var vant til å bruke digitale kanaler og oppfatter selv at de har god teknologisk kompetanse. De bruker digitale kanaler til blant annet å søke etter informasjon, lære norsk, holde kontakt med familie og venner, og underholdning (for barna).

Alle vi intervjuet oppga at de bruker telefonen til å kommunisere med venner og familie. Det var hovedsakelig internettbaserte kommunikasjonskanaler som ble brukt. WhatsApp var det mest vanlige, men andre kommunikasjonskanaler som Facebook og Telegram ble også brukt.

Lære norsk

Alle som ble intervjuet har deltatt eller deltar i norskopplæringstilbudet for asylsøkere som bor på mottak. En av informantene mener 175 timer norskopplæring er for lite, og mener det er vanskelig å vedlikeholde språket på egen hånd. De oppfatter norsk som viktig for å kunne kommunisere med andre og integrere seg i det norske samfunnet. En mann sa det slik:

Jeg ønsker å fortsette å gå på skole og utvikle språket for å kunne vise min kompetanse og være til nytte for samfunnet.

En av informantene fortalte at han bruker Google til å søke opp betydningen av ulike norske ord. En kvinne fortalte at hun forsøker å lære seg norsk ved å se på norske barnefilmer på YouTube sammen med barna sine. I denne sammenheng uttrykte hun og en annen, som også hadde barn, at de ønsker tilgang til flere TV-kanaler, som for eksempel NRK Super. De mener at dette også kunne hjelpe de voksne til å lære norsk.

Informasjonssøking

Alle som deltok i intervjuet fortalte at de bruker Google som søkemotor. De fortalte at de søker etter informasjon om blant annet asylprosessen, UDIs regelverk, skole- og utdanningssystemet i Norge, og om rettigheter generelt. Men språk er en stor barriere ifølge flere av informantene. Noen leste bare informasjon på persisk. En av informantene fortalte at det finnes en forening for iranske flyktninger som blant annet oversetter en del av den offisielle informasjonen til persisk og gjør det tilgjengelig på Facebook. En av informantene hadde imidlertid gode norskferdigheter, og refererte til ulike norske nyhets- og forskningsartikler om asylsøkere under intervjuet.

De opplever at mye viktig informasjon kun er tilgjengelig på norsk, spesielt når det gjelder helse. De spør de ansatte på mottaket om helserelaterte spørsmål og opplever at de er flinke til å svare og å sette dem i kontakt med en lege hvis det er behov. En fortalte at han også spør familien sin som bor i Norge.

En fortalte at representanter fra NOAS har vært på mottaket og hatt individuelle samtaler med beboerne. Dette synes de var nyttig, men de var skeptiske til at NOAS stilte mange personlige spørsmål.

Annen bruk av digitale kanaler

Under intervjuet fortalte to av informantene at de følger med på både norske nyheter og nyheter om hjemlandet. Nyheter om hjemlandet ser de for eksempel på YouTube. En annen sa at han ikke ønsker å følge med på nyheter fra hjemlandet fordi det ofte er så negative nyheter.

YouTube brukes også til å se filmer. Mottaket har en TV-stue som er åpen for alle, men ifølge en informant opplever mange at de har liten innflytelse over hva som vises på TV-en.

Tidsbruk

Informantene fortalte at de opplever at de ikke har noe å gjøre eller noe sted å gå. De bor langt fra byen og har få aktivitetsmuligheter i nærheten. Det mener de fører til veldig mye skjermtid på mobil eller PC. De blir derfor veldig frustrerte når internettilkoblingen på mottaket ikke fungerer, fordi internett er «alt» de har å bruke tiden på.

Informasjonsbehov og foretrukne informasjonskanaler

Iranerne vi snakket med mener de klarer å finne en del generell informasjon på egen hånd, men synes at de får for lite informasjonen fra UDI om egen sak, og de opplever at informasjonen om forventet saksbehandlingstid er uklar. De har erfart at prosessene tar betydelig lenger tid enn det UDI har informert om. En informant sa han kunne tenke seg mer informasjon om asylprosessen på morsmål. Han opplever at Google Translate ikke alltid gir riktig oversetting. I tillegg ønsker han også å vite om det finnes noe informasjon om hva den enkelte eventuelt kan gjøre for å komme seg videre fra den situasjonen de er i nå (å få opphold).

Informantene har også opplevd lange ventetider når de har forsøkt å ringe UDI. De mener en chat-funksjon hadde vært bedre for å få en direkte dialog og forhåpentligvis øyeblikkelig svar. Flere var positive til muligheten for mer digital kommunikasjon med UDI. De mener det hadde fungert bedre om hver enkelt person hadde en personlig innlogging på nettsiden eller en app for å se egen sak. En informant har inntrykk av at mange av beboerne på mottaket er avhengig av hjelp fra mottaksansatte for å forstå brev fra UDI. Dette mener han er uheldig. Det er han veldig kritisk til. Han ønsker ikke at de ansatte skal ha innsikt i hans personlige sak. Han mener det kunne vært unngått om informasjonen var tilgjengelig på asylsøkernes morsmål, eller for eksempel gjennom digital kommunikasjon med mulighet for oversetting fra tale til tekst (og omvendt) for de som ikke behersker morsmålet sitt skriftlig.

Tillit

De personene vi har snakket med uttrykker at de har tillit til offisiell informasjon fra UDI. En informant beskrev det slik:

Tror ikke informasjonen er feil, men nyheter som sprer seg er feil. F.eks. hvis man leser informasjon på udi.no eller forskning.no er det riktig informasjon. Men det finnes mye feil informasjon på internett.

På den annen side er de skeptiske til om UDI faktisk ønsker å bedre kommunikasjonen med asylsøkere. En av informantene har en oppfatning om at UDIs viktigste mål er å gjøre Norge mindre attraktivt for asylsøkere som ønsker å komme til Norge. Han mener UDI jobber aktivt med å gjøre det vanskeligere for dem, og at vårt oppdrag er et ledd i det.

Informantene mener de er kritiske til kilder, og sier de ikke stoler på enkeltpersoners erfaringer. En informant mener mange kan misforstå informasjonen de finner på

internett, og at det fører til at feilinformasjon blir spredd til andre. Han pleier å spørre folk om å vise informasjonskilden for å vurdere om informasjonen er sann eller ikke.

3.3.4 Asylsøkere fra Eritrea

Vi har gjennomført ett gruppeintervju med tre voksne asylsøkere fra Eritrea, hvorav to menn i 30- og 50-årene, og en kvinne i 30-årene. Alle har kommet til Norge som enslige, men en av informantene hadde giftet seg og fått barn i Norge.

Personene vi har snakket med har relativt lang botid i Norge. Personen med kortest botid har bodd her i to år og personen med lengst i ni år. To av informantene har 11 års skolegang fra hjemlandet, mens den siste har aldri gått på skole i hjemlandet.

Tilgang til og bruk av digitale enheter

Blant de vi intervjuet hadde alle smarttelefon, og en hadde også egen PC. Ingen av dem benyttet seg av mottakets datarom.

Eritreerne vi intervjuet hadde begrenset erfaring med bruk av internett og digitale kanaler. Kun én av informantene var vant til å bruke internett fra hjemlandet, mens de to andre fortalte at de ikke hadde hatt internetttilgang i hjemlandet.

Vedkommende som har erfaring med bruk av internett fortalte at han bruker de samme kanalene i dag som han brukte før han kom til Norge. Alle forteller at de bruker telefonen til å ha kontakt med familie og venner, se på nyheter, og se film eller høre på musikk. De bruker digitale kommunikasjonskanaler som WhatsApp, Facebook, IMO og Viber. En av informantene fortalte at han pleier å kjøpe ringekort med ringeminutter når han skal ringe familien i Eritrea, men bruker internettbaserte kommunikasjonskanaler som for eksempel IMO når han skal ringe familie eller venner som bor i Europa. Han forklarte at han bruker ulike kanaler og at det er avhengig av hva personen han kommuniserer med bruker. Han beskrev det slik:

Jeg har en venn i (eupeisk land) som bruker IMO så da kommuniserer jeg med IMO, en annen venn i (eupeisk land) som bruker WhatsApp så da kommuniserer jeg med han på WhatsApp.

De vi intervjuet brukte ikke e-post. Det vil si at de ikke mottar de månedlige e-postene fra UDI om status i saken.

Lære norsk

Ingen av de vi intervjuet opplyste at de bruker digitale kanaler til å lære norsk, eller at de forsøker å lære norsk på andre måter.

Informasjonssøking

To av dem vi intervjuet opplyste at de ikke søker informasjon på internett. Den ene av disse har ingen skolegang og behersker heller ikke morsmålet skriftlig, mens den andre har forsøkt å søke informasjon, men gitt opp på grunn av språkbarrieren. Den tredje fortalte at han bruker Google til å søke etter informasjon. Informantene forteller at når de har spørsmål pleier de å henvende seg til de ansatte på mottaket. Informasjonsmøtene på mottaket var dessuten en viktig informasjonskilde.

Annen bruk av digitale kanaler

Utover kommunikasjon med venner og familie bruker informantene telefonen mest til underholdning. En av informantene opplyste at han liker å se på fotball på mobilen eller PC, men en annen fortalte at han liker å se film og høre på musikk. Det er først og fremst YouTube som brukes til å se underholdningsfilmer.

En av informantene fortalte at han ser nyheter på YouTube, men får også med seg nyheter gjennom Facebook.

Tidsbruk

Informantene fortalte at de har veldig mye ledig tid og lite aktiviteter å fylle tiden med. De enslige blant våre informanter bruker store deler av sin ledige tid på internett. En av dem vi intervjuet har barn og opplevde derfor at hun ikke har like mye ledig tid å bruke på internett.

Informasjonsbehov og foretrukne informasjonskanaler

Informantene opplevde at språk er en stor barriere for å søke informasjon. De ga uttrykk for å være frustrerte over egen situasjon og så ikke noe løsning på den. Alle ønsker mer informasjon om hva de kan gjøre for å komme seg videre. De syns det var vanskelig og tidkrevende å få svar fra UDI om egen sak. Ofte var kommunikasjonen også vanskelig på grunn av språkbarrieren. En av informantene hadde hatt begrenset oppholdstillatelse i mange år, men bor fortsatt på mottaket. Denne situasjonen har medført mange begrensninger som han har vanskelig for å forstå.

To av personene vi snakket med har midlertidig opphold og har derfor forsøkt å få arbeidstillatelse. En av dem har lyktes i å finne arbeid, men frykter at han vil miste jobben fordi han har fått beskjed om at han må ha bankkonto for å kunne være i jobb. De opplever også at prosessen med fornyelse av oppholds- og arbeidstillatelse er langvarig og komplisert. En av informantene beskrev sin erfaring med fornyelse av ID-kortet slik:

Jeg leverer det hos politiet som sender det videre til UDI. Og så må jeg vente. Har skjedd to ganger at jeg har dratt tilbake til politiet og etterspurt kortet, og da har det vist seg at det har ligget lenge hos politiet. Plutselig har kortet kun én måneds gyldighet og jeg må søke på nytt.

Vi spurte også informantene om hvordan de kunne tenke seg å motta informasjon fra UDI. De tror ikke en dialogfunksjon, som eksempel chat, hadde vært nyttig for dem. De som er lesedyktige på morsmålet mener imidlertid de hadde lest mer informasjon på internett hvis det var tilgjengelig på eget språk. Det dreier seg om informasjon om asylprosessen, rettigheter, og lover og regler i Norge. En i påpekte at mer skriftlig informasjon ikke vil være nyttig for dem som ikke er lesedyktige. Informantene sa også at de blir mer fokuserte og engasjerte på informasjonsmøtene når det blir vist informasjonsvideoer. De mener de hadde fått et større utbytte av informasjonen om den var animert eller spilt inn på film og lagt ut på YouTube.

Tillit

Informantene sier at de er klar over at informasjonen fra UDI er offisiell informasjon og at de må stole på informasjon fra myndighetene. Det fremstår likevel uklart om de faktisk stoler på denne informasjonen eller ikke. De opplever at deres personlige erfaringer står i strid med den informasjonen de får. Et eksempel på dette er erfaringene til en beboer som hadde fått innvilget midlertidig opphold og dermed hadde arbeidstillatelse, men som ikke fikk fortsette i jobben han hadde fordi han ikke hadde mulighet til å få bankkonto.

3.3.5 Enslige mindreårige asylsøkere (EMA)

Vi har gjennomført to intervjuer med til sammen ti gutter på et transittmottak for enslige mindreårige, hvorav den ene gruppen bestod av sju gutter fra Afghanistan og den andre av tre gutter fra Syria og Palestina. Guttene var alle i alderen 15-17 år. Det var stor variasjon i hvor lenge guttene hadde bodd i Norge. I den afghanske gruppen

varierte botiden i Norge mellom tre dager og fire måneder, mens i den arabisktalende gruppen var botiden mellom én og tre måneder.

Flere av guttene hadde slektninger i Norge, men fortalte at de hadde kommet til Norge alene. Mange hadde lite eller ingen skolegang fra hjemlandet. Blant de afghanske guttene var det fire som ikke hadde noe skolegang, mens to hadde gått på skole i tre år og en i sju år. De arabiske guttene hadde mellom fire og ni års skolegang.

Tilgang til og bruk av digitale enheter

Alle de arabiske guttene hadde smarttelefon, og en har også egen bærbar PC. Bortsett fra en hadde alle de afghanske guttene smarttelefon, men ingen hadde PC eller nettbrett. Gutten uten telefon brukte internett på mottakets datarom.

De enslige mindreårige guttene hadde svært varierende erfaring med bruk av internett og digitale kanaler. Mange av de afghanske guttene var ikke vant til å bruke internett, og selv om mange har smarttelefon var det for eksempel ingen som kunne bruke e-post. I tillegg til kontakt med familie og venner bruker de internett hovedsakelig til spill og annen underholdning. Alle spiller ulike nettbaserte spill og ser filmer og videoer på YouTube. Det er lite internettbruk på andre områder, men to av de arabiske guttene fortalte at de leser nyheter og søker etter informasjon på internett.

Informantene kjenner til og bruker ulike digitale kommunikasjonskanaler og sosiale medier. De bruker WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, og Snapchat. De bruker kun kommunikasjonskanaler som krever internettilkobling når de skal kommunisere med venner og familie. De arabiske guttene forteller at de bruker WhatsApp når de skal kommunisere med familien, mens de afghanske guttene bruker Messenger og Facebook.

Lære norsk

Ingen av guttene sa at de bruker telefonen eller andre digitale hjelpemidler til å lære norsk. Alle guttene går på skole der de blant annet lærer norsk, og noen nevnte at de av og til bruker lærebøkene i fritiden til å lære nye norske ord.

Informasjonssøking

Informantene søker i liten grad etter informasjon på internett. De foretrekker å spørre de ansatte på mottaket eller slektninger. Blant de arabiske guttene var det en som fortalte at han hadde søkt på internett etter informasjon om prosessen etter asylintervju. En annen opplyste at han får noe informasjon gjennom en Facebook-gruppe for syriske flyktninger i Norge.

Lese nyheter

Ingen av de afghanske guttene lest nyheter på nett. Flere hadde lite skolegang og de fortalte at de ikke var gode til å lese eller skrive på morsmålet. En av guttene i den arabiske gruppen opplyste at han leser nyheter via Facebook, der han følger ulike arabiske nyhetsmedier. Han bruker også YouTube til å se på nyheter.

Underholdning (film, musikk, spill)

Underholdning var tydelig det de enslige mindreårige asylsøkerne særlig brukte internett til. Mange av dem så på videoer på YouTube, for eksempel var de afghanske guttene glade i å se på cricket. De fleste spilte ulike videospill som FIFA, PUBG (PlayerUnknown's Battlegrounds), og Subway Surfers.

Tidsbruk

Ungdommene vi intervjuet gikk på skole på dagtid, og mange av dem deltok i ulike fritidsaktiviteter i fritiden, som for eksempel fotball og cricket. Av og til ble de med på svømming i regi av mottaket. Dette betyr at de i utgangspunktet har mindre tid til å bruke på internett enn mange andre asylsøkere. Ungdommene selv anslo at de bruker store deler av den fritiden de hadde på spill og underholdning på internett.

Informasjonsbehov og foretrukne informasjonskanaler

Informantene var mest opptatt av når de skulle på asylintervju og prosessen videre derfra. De fleste opplever at de har fått en del generell informasjon om asylprosessen, og opplever også at de mottaksansatte er gode til å svare på generelle spørsmål. De fleste har imidlertid lite eller ingen oversikt over egen sak, og vet veldig lite om hva som vil skje etter at de har vært på asylintervju.

De guttene som hadde vært i Norge i noen måneder sa i likhet med de øvrige vi har intervjuet at de synes det var rart at andre som har kommet etter dem har vært på intervju før dem.

Kontakten med UDI går enten via vergen eller de ansatte på mottaket. En av de arabiske guttene formidler at han skulle ønske det var mulighet for å chatte med UDI, enten på Messenger eller WhatsApp. En annen gutt forteller at han foretrekker informasjon gitt i form av lyd og bilde, fordi han ikke behersker arabisk godt nok skriftlig. Også de afghanske guttene foretrekker muntlig informasjon, eller informasjon gjennom film, og synes det har vært nyttig med film under informasjonsmøtene på mottaket. En av guttene synes for eksempel det hadde vært fint å kunne kommunisere med UDI gjennom lydmeldinger på WhatsApp.

Tillit

Informantene uttrykker stor tillit til informasjon de får fra familie og slektninger, og de ansatte på mottaket. De afghanske guttene stoler spesielt på en av de ansatte som snakker samme språk som dem. De har lite direkte kommunikasjon med UDI, men mener at man må stole på offisiell informasjon fra UDI. En gutt formidlet at han stoler mest på sin familie, men har opplevd at informasjonen fra familie ofte har samsvart med informasjon fra UDI.

3.4 Mottaksansattes erfaringer

Ved de mottakene vi har besøkt har vi gjennomført gruppeintervjuer med ansatte om deres erfaringer med beboernes tilgang til digitale verktøy og bruk av ulike kanaler og plattformer. Vi har blant annet spurt om hvilken kompetanse og ferdigheter de ansatte opplever at ulike beboergrupper har, og hvilken bistand de har behov for dersom de skal samhandle elektronisk med UDI.

3.4.1 Asylsøkernes tilgang til plattformer

Når det gjelder beboernes tilgang til digitale plattformer forteller de ansatte det samme som asylsøkerne selv. De fleste beboerne har smarttelefon, og det er den de bruker mest. Det er også en erfaring at asylsøkere med høyere utdanning, som for eksempel en del av asylsøkerne fra Syria og Tyrkia, har bedre og nyere smarttelefoner, og ofte også bærbar PC eller nettbrett i tillegg. De ansatte erfarer at tilgang til smarttelefon også har sammenheng med alder, bruk av smarttelefon er for eksempel ganske vanlig blant unge afghanere, men mindre vanlig blant eldre, særlig eldre kvinner. De ansatte

har også inntrykk av at de som ikke hadde smarttelefon da de kom til Norge har skaffet seg det etterhvert, ofte gjennom slektninger i Norge.

De ansatte erfarer at de fleste beboerne bruker kontantkort, men at de på grunn av dårlig økonomi lar være å fylle opp med ringeminutter. De ansatte får forespørsler fra beboerne om å bruke mottakets telefon til å ringe UDI eller andre offentlige instanser.

3.4.2 Beboernes digitale kompetanse

De ansatte erfarer at det er stor variasjon i digital kompetanse blant beboerne. Selv om de fleste har smarttelefon og bruker internett, erfarer de at beboere med lite eller ingen skolebakgrunn ofte har utfordringer med å forstå elementære funksjoner på smarttelefonen. Noen ansatte fortalte at de for eksempel har hjulpet en del beboere med å opprette epostadresse slik at de kan laste ned apper fra applikasjonskiosken. De beskriver at mange av dem med lav eller ingen skolebakgrunn har «enkel» bruk av digitale kanaler. Det vil si at de for eksempel sender lydmeldinger istedenfor å skrive når de kommuniserer med familie og venner. De ansatte har også inntrykk av at mange ikke helt forstår hvordan de skal søke etter informasjon via nettbaserte kilder, eller hvordan de bruker søkemotorer som Google. Beboerne er flinkere til å klikke på skjermen og til en viss grad også navigere apper, men behersker i liten grad selvstendig bruk av smarttelefonen eller andre digitale plattformer.

De ansatte erfarer at noen av asylsøkerne har høy digital kompetanse og er erfarne brukere av digitale kanaler og søkemotorer. Det er imidlertid en erfaring at ytterst få er vant til en digital hverdag på nivå med det som er vanlig i Norge.

Det påpekes også at asylsøkere ikke har mulighet til å få den treningen i digital kommunikasjon som «folk flest» i Norge har, fordi de ikke har mulighet til å bruke innloggingsløsninger som krever personlig passord og ID.

3.4.3 Beboernes bruk av digitale kanaler

De ansatte erfarer at det er stor variasjon i bruk av digitale kanaler. Ulikhetene varierer med landbakgrunn, utdanningsbakgrunn, alder, familiestatus. Flere av de ansatte peker på asylsøkere fra Tyrkia som en gruppe som skiller seg spesielt ut. Personer i denne gruppen er mer opptatt av å orientere seg i det norske samfunnet og om asylprosessen. De er også mye flinkere til å bruke digitale kanaler til informasjonsinnhenting, lære seg norsk og lese nyheter enn mange andre. Også asylsøkere med høy utdanning fra andre land er flinke til å bruke digitale kanaler til å innhente informasjon, men de ansatte opplever at personer som har lang botid i Norge og som har fått avslag på asylsøknaden sin ofte er mindre interessert i informasjonsinnhenting. De ansatte har også inntrykk av at de som behersker engelsk ofte er aktive på ulike nyhets- og informasjonskanaler, men at dette gjelder svært få.

De ansatte vi har intervjuet erfarer at beboerne har lite eller ingen kommunikasjon med offentlige instanser, og at de fleste beboerne ikke klarer å kommunisere med ulike offentlige instanser på egen hånd. Informantene fortalte at mye av kommunikasjonen med for eksempel skole og lege går via de ansatte på mottaket.

De ansatte har inntrykk av det er vanlig å bruke ulike digitale kanaler til underholdning. De fleste streamer film eller musikk fra YouTube. En del unge bruker mobiltelefonen eller PC til spill.

3.4.4 Beboernes informasjonsbehov

Mange ansatte mener informasjonsbehovet gjennom ulike faser i asylprosessen i utgangspunktet er godt nok dekket gjennom informasjonsprogrammet på mottakene,

men opplever likevel at det ikke er noen garanti for at informasjonen når frem og blir forstått. De ansatte får daglig spørsmål fra beboerne om ulike temaer. Det er informasjon om asylsaken og saksbehandlingstider som er mest etterspurt. Tilsvarende det asylsøkerne selv forteller, erfarer de ansatte at informasjonen om saksbehandlingstider ikke blir overholdt. En ansatt mener dette gjør situasjonen verre, og at UDI like gjerne kunne latt være å gi denne informasjonen. De erfarer at beboere med avslag på asylsøknader generelt er lite motiverte og mottakelige for informasjonen som gis.

De ansatte fortalte også at de får en del spørsmål om helse, økonomiske vilkår og rettigheter, og rettigheter for aleneforsørgere. De får også spørsmål om jobb og utdanningsmuligheter. Personer som får avslag fra UDI spør om klagemuligheter og hvor de kan henvende seg for å få rettshjelp, og noen stiller også spørsmål om økonomisk støtte ved retur. De som har fått opphold stiller en del spørsmål om bosetting. På transittmottak får de ansatte en del spørsmål om permisjon og familiegjenforening. De ansatte på transittmottaket for EMA opplever at de bruker mye tid på å gi og forklare praktisk informasjon om for eksempel reise med kollektivtransport og konsekvenser av sniking, hvordan man betaler for kollektivtransport, og brannsikkerhet på mottaket.

3.4.5 Informasjonskilder

Vi spurte de ansatte om de selv henviser beboerne til informasjonskilder på internett. Ansatte ved transittmottakene gjør det i noen grad, men opplever at en tilbakemelding fra beboerne ofte er at de foretrekker å få informasjonen muntlig fra de ansatte. Ansatte ved integreringsmottaket pleier å henviser beboerne til nettsidene til blant annet UDI, NOAS, IOM, IMDi, og samfunnskunnskap.no. Under informasjonsmøtene på det ordinære mottaket pleier informasjonsansvarlig å opplyse om ulike nettsider der beboerne kan lese mer om de ulike temaene som dekkes i informasjonsprogrammets moduler, men de ansatte er usikre på om disse informasjonskildene brukes. Ved transittmottaket for EMA har de ansatte introdusert beboerne for asylbarn.no, men tror det foreløpig er få som har besøkt nettsiden. De ansatte påpekte også at de har beboere som har svake leseferdigheter, og dermed ikke kan bruke denne nettsiden selv om den er oversatt til beboernes morsmål.

De ansatte mener UDIs nettside er lite brukervennlig og vanskelig å navigere for mange. I tillegg er det få som behersker engelsk og klarer å nyttiggjøre seg den informasjonen som er tilgjengelig på internett. De ansatte etterlyser derfor mer informasjon og informasjon på flere språk, samt mer brukervennlige nettsider. Noen ansatte mener også at det kan bli litt overbelastende med så mange nettbaserte informasjonskilder (UDI, NOAS, IOM, etc.) og mener denne informasjonen godt kunne vært samlet på en enkel felles hjemmeside. Andre foreslo en app med enkel informasjon om asylprosessen og rettigheter på morsmål, og med mulighet for personlig innlogging slik at brukerne kan følge status i egen sak.

De ansatte erfarer at de som har svake lese- og skriveferdigheter foretrekker muntlig informasjon. De ansatte ved transittmottaket for EMA erfarer at beboerne ikke leser den skriftlige informasjonen de får, men heller spør om å få den forklart muntlig. Dette gjelder også skriftlig informasjon tilgjengelig på internett. Også ansatte ved transittmottak for voksne mener det er vanskelig å få beboerne til å lese informasjon på internett fordi mange ikke er vant til dette fra tidligere. De ansatte mener visuell informasjon, i form av for eksempel video med tekst, hadde vært nyttig og bidratt til å nå flere.

3.4.6 Tillit

De ansatte erfarer at beboernes tillit til myndighetene, og særlig UDI, svekkes når saksbehandlingstiden og tidsfrister ikke overholdes. De erfarer også at beboerne mener de blir urettferdig behandlet, og at det er tilfeldig hvem som får opphold og ikke. Dette mener de ansatte bidrar til at beboerne for eksempel stoler mer på enkelthistorier enn på den offisielle informasjonen fra UDI. Noen av de ansatte vi intervjuet fortalte at de forsøker å unngå at misinformasjon sprer seg ved å oppfordre beboerne til å ikke stole på enkeltpersoners erfaringer, men heller lese informasjon fra troverdige kilder.

Ansatte erfarer også at en del beboere som kommer fra land der befolkningen generelt har veldig lav tillit til myndighetene er mer skeptiske. En del stoler derfor mer på informasjon de får fra slekt og venner enn informasjon fra norske myndigheter.

3.5 Kartlegging av bruk av digitale kanaler blant beboere i mottak (spørreundersøkelsen)

Vi har som beskrevet gjennomført en kort spørreundersøkelse om bruk av digitale kanaler blant beboerne ved de fire mottakene vi besøkte. I dette delkapitlet redegjør vi for funnene i denne undersøkelsen, og ser svarene i sammenheng med den informasjonen vi har fått gjennom intervjuundersøkelsen.

3.5.1 Kjennetegn ved respondentene

Det er som nevnt 101 personer som har svart på spørreundersøkelsen, hvorav 49 bor på ordinære mottak og 52 på transittmottak. Av disse er 64 prosent menn og 36 prosent kvinner. Seks av respondentene er enslige mindreårige asylsøkere. Andelen kvinner er høyere blant respondentene på transittmottak. Dette har sammenheng med at mange av respondentene fra Tyrkia bor på transittmottak, og at kjønnsfordelingen er mer «balansert» i denne gruppen enn de andre beboergruppene. Respondentene kommer fra til sammen ni land, og fordeler seg slik:

- Tyrkia: 45 respondenter
- Syria: 19 respondenter
- Eritrea: 14 respondenter
- Iran: 6 respondenter
- Palestina: 5 respondenter
- Afghanistan: 4 respondenter
- Irak: 3 respondenter
- Sudan: 3 respondenter
- Somalia: 1 respondent
- Ukjent: 1 respondent

Det er en overrepresentasjon av asylsøkere fra Tyrkia blant respondentene. Andre «store» grupper er syrere og eritreere. Om lag 70 prosent av respondentene er under 40 år, hvorav 28 prosent av disse er under 25 år og 72 prosent er i alderen 25-39 år. Blant de under 25 er også seks enslige mindreårige asylsøkere i alderen 15-17 år. Den øvrige delen av respondentene er i alderen 40-54 år, og et fåtall er over 55 år. Det er en høyere andel «eldre» blant kvinner enn menn. Når det gjelder alderssammensetningen blant hovedgruppene av respondenter finner vi at tyrkere er de «eldste» og syrere de «yngste».

I spørreundersøkelsen spurte vi også respondentene om de bor på mottaket alene eller med familie. 62 prosent svarte at de bor på mottaket alene uten familie. Når det gjelder

kjønn er andelen enslige 72 prosent blant de mannlige respondentene og 42 prosent blant de kvinnelige. Sett i forhold til type mottak er det en betydelig høyere andel med familie blant respondentene som bor på transittmottak enn på ordinære mottak. Dette har sammenheng med at mange av de på transittmottak er tyrkere og at de fleste i denne gruppen har kommet til Norge med familie. I spørreundersøkelsen svarer 71 prosent av de tyrkiske respondentene at de bor på mottaket med familie. Blant de andre hovedgruppene (syrere og eritreere) oppgir over 90 prosent av respondentene at de bor på mottaket alene.

Av andre bakgrunnskjenntegn spurte vi også respondentene hvor mange år de har gått på skole (i hjemlandet). Det er stor variasjon i skolegang blant respondentene, til dels også innad i hver beboergruppe (landbakgrunn). Gjennomsnittlig antall års skolegang er høyest blant respondentene fra Tyrkia og Iran, og lavest blant respondentene fra Eritrea og Palestina, hvis man holder afghanere utenfor. Alle de afghanske respondentene har oppgitt at de ikke har gått på skole. Vi har også sett på fordelingen mellom kjønn. Andelen som har minst 13 års skolegang er omtrent lik mellom kjønnene, men det er en høyere andel blant menn som kun har inntil sju års skolegang.

Her er en oppsummering av bakgrunnskjenntegnene til respondentene på spørreundersøkelsen:

- Andel av de som har svart som bor på transittmottak er 69 blant kvinner og 42 prosent blant menn
- Gjennomsnittsalderen er 34,2 år blant kvinner og 33,2 år blant menn
- Andel under 25 år er 11,4 prosent blant kvinner og 23,4 prosent blant menn
- Andel i alderen 25 til 39 år er 54,3 prosent blant kvinner og 47 prosent blant menn
- Gjennomsnittlig antall års skolegang er 13,7 år blant kvinner og 12,8 år blant menn
- Andel med 1 til 7 års skolegang er null blant kvinner og 11,3 prosent blant menn
- Andel med 8 til 12 års skolegang er 43 prosent blant kvinner og 24,2 blant menn
- Andel med 13 års skolegang eller mer er 57 prosent blant kvinner og 58 prosent blant menn
- Andel som bor på mottaket alene er 42 prosent blant kvinner og 74 prosent blant menn

3.5.2 Beboernes tilgang til digitale enheter

Vi spurte respondentene om de har mobiltelefon, og eventuelt hvilken type abonnement de har. Vi spurte også om de bruker PC eller nettbrett, og om de har tilgang til internett andre steder utenfor mottaket.

Hvilke digitale enheter bruker beboerne?

Nesten alle svarte at de har mobiltelefon (96 prosent). De få som oppga at de ikke har mobiltelefon er unge mennesker med relativt lang skolebakgrunn, kjennetegn som ellers ville indikert en høy sannsynlighet for at de har og bruker mobiltelefon. Inntrykket fra intervjuene er at de som ikke hadde mobiltelefon før de kom til Norge skaffet seg det etterhvert, gjerne gjennom slektninger i Norge. De som har en mobiltelefon har ofte en smarttelefon. Under intervjuene var det enkelte som oppga at de ikke hadde mobiltelefon, men etter nærmere utspørring viste det seg at telefonen var hos politiet for gjennomgang. Hvorvidt dette også er tilfelle for respondentene over vet vi ikke.

56 prosent av respondentene oppga at de bruker PC eller nettbrett. Denne andelen er høyere blant kvinner (61 prosent) enn menn (54 prosent). Dette kan til dels ha

sammenheng med at kvinnene som har svart i gjennomsnitt har lenger skolegang enn menn, ettersom vi finner at andelen som bruker PC eller nettbrett er høyere blant de med lengst skolegang. Kvinnene er også i gjennomsnitt eldre og vi finner at andelen som bruker PC eller nettbrett er høyere blant de over 40 år (74 prosent) enn blant de yngre aldersgruppene. Vi finner også at andelen som bruker PC eller nettbrett er høyere blant de som bor på mottak med familie (79 prosent), som også i større grad gjelder kvinner enn menn. Når det gjelder landbakgrunn finner vi at andelen som bruker PC er høyest blant respondentene fra Tyrkia (80 prosent) og lavest blant respondentene fra Syria (21 prosent). Dette sammenfaller også med inntrykket fra gruppeintervjuene.

Vi mener imidlertid at funnene som er beskrevet i avsnittet over i stor grad kan forklares ut ifra sammensetningen av respondentene. Det er som nevnt en overrepresentasjon av personer fra Tyrkia. Dette er en gruppe med høy utdanning og som er vant til å bruke egne PC-er eller nettbrett fra hjemlandet. Mange av de som har svart i denne gruppen bor også på integreringsmottak og bruker PC aktivt på skolen. Det er også relativt flere som oppgir at de bruker PC blant respondentene på transittmottak, noe som kan tolkes i lys av at tyrkerne er relativt nyankomne og en høy andel bor fremdeles på transittmottak.

Hvilken type abonnement har beboerne?

Blant de som har svart at de har mobiltelefon oppgir 87 prosent at de bruker kontantkort, og 13 prosent at de har et telefonabonnement. Inntrykket fra gruppeintervjuene med beboerne er at slektninger i Norge er en avgjørende faktor for om de har et telefonabonnement eller ikke. Dette er ikke kartlagt i spørreundersøkelsen. I gruppeintervjuene med de tyrkiske informantene var det også flere som uttrykte at de ønsker å ha et telefonabonnement, men at det ikke er mulig fordi de mangler personnummer. Men spørreundersøkelsen tyder på at botid også kan være en aktuell variabel. Vi finner for eksempel at andelen som har et telefonabonnement er noe høyere blant dem som bor på et ordinært mottak enn dem som bor på et transittmottak, henholdsvis 16 og ti prosent. Vi finner for eksempel også at halvparten av de som har oppgitt at de har et telefonabonnement er fra Irak eller Iran, to grupper med relativt lang botid i Norge.

Funn fra intervjuene tyder på at det er nesten ingen av de med kontantkort som fyller på med ringeminutter eller datapakker. Informantene mener dårlig økonomi er årsaken til dette. Telefonabonnement innebærer derfor blant annet at brukeren har tilgang til internett «hvor som helst» og er derfor mindre avhengig av internetttilkobling på mottaket eller skolen (for de som går på skole). Inntrykket fra intervjuene er også at de med telefonabonnement i mindre grad er misfornøyde med internetttilbudet på mottaket.

Hvem har tilgang til internett utenfor mottaket?

I underkant av halvparten av respondentene (47 prosent) svarte at de har tilgang til internett andre steder utenfor mottaket de bor på. Som nevnt i avsnittene over er det få som har et telefonabonnement, men av disse svarte sju av 11 at de har tilgang til internett andre steder enn på mottaket. Over halvparten av respondentene har dermed ikke andre kilder til internetttilkobling enn det trådløse nettverket på mottaket.

Når vi ser nærmere på svarene med hensyn til de kartlagte bakgrunnskjennetegnene finner vi blant annet at det er høyere andel blant de som bor på ordinære mottak som har tilgang til internett andre steder enn de som bor på transittmottak, henholdsvis 58 og 37 prosent. Det kan være ulike forklaringer på dette. For det første tar det gjerne litt tid etter ankomst før beboerne får orientert seg i nærmiljøet og oppdager at man for eksempel kan bruke internett på biblioteket eller en kafe. På en annen side bor en del

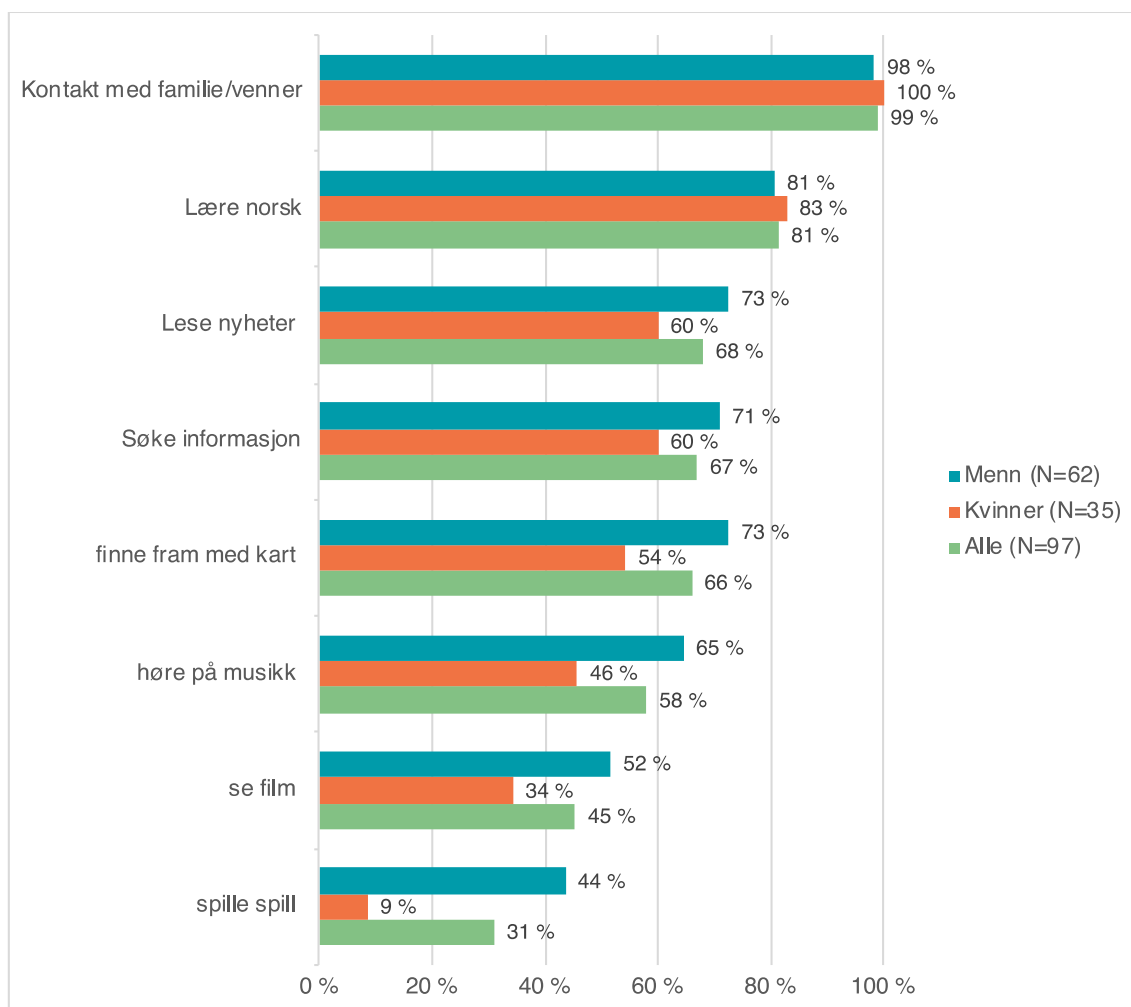
av respondentene fra ordinære mottak på et integreringsmottak, noe som innebærer at de sannsynligvis har blitt informert om andre internettilbud i forbindelse med undervisningsprogrammet de deltar i.

Svarene tyder også på at tilgangen til internett utenfor mottaket i liten grad har med utdanning å gjøre. Vi finner blant annet at det er lite variasjon i svarene med hensyn til familiesituasjon, det vil si om respondentene bor på mottaket alene eller med familie. Variasjonen i svarene er først og fremst knyttet til kjønn og alder. Det er litt flere menn enn kvinner som oppgir at de har tilgang til internett utenfor mottaket, henholdsvis 49 og 42 prosent. Når det gjelder alder ser det ut til at respondentene i de yngre aldersgruppene i større grad bruker internett utenfor mottaket enn de eldre. Om lag 55 prosent av de under 40 år svarer at de har internettilgang utenfor mottaket, sammenlignet med rundt 30 prosent for de i alderen 40 år eller eldre.

3.5.3 Hva bruker beboerne mobiltelefonen til?

Vi spurte respondentene om hva de bruker mobiltelefonen til. I spørreskjema ble de presentert med en liste med alternativer som de skulle krysse av på. Figur 1 nedenfor viser hva de som har mobiltelefon bruker den til. De blågrønne søylene viser svarfordelingen for alle, de oransje søylene viser svarfordelingen blant de kvinnelige respondentene, og til slutt viser de lysegrønne søylene svarfordelingen blant de mannlige respondentene. Vi kan se at det er noe variasjon mellom kjønnene i hva mobiltelefonen brukes til.

Figur 1: Hva bruker du mobiltelefonen til? Svarfordelingen samlet og etter kjønn



Ifølge respondentene brukes mobiltelefonen først og fremst til å ha kontakt med familie og venner og til å lære norsk. En god del av respondentene oppgir også at de bruker telefonen til å lese nyheter og søke informasjon. Underholdning er det respondentene sier de bruker telefonen minst til.

I avsnittene nedenfor går vi gjennom hver enkelt kategori og analyserer fordelingen med hensyn til de ulike kartlagte bakgrunnskjennetegnene.

Kontakt med familie og venner

Nesten alle respondentene svarer at de bruker telefonen til å ha kontakt med familie og venner. Svarfordelingen i figuren over viser nesten ingen forskjell mellom kjønnene på dette området, men på en annen side har ikke undersøkelsen kartlagt omfanget i bruken på de ulike områdene. Under gruppeintervjuene formidlet beboerne at det er dette de bruker telefonen til mest, særlig kvinner.

Lære norsk

En veldig høy andel av respondentene har oppgitt at de bruker telefonen til å lære norsk, og som vi ser av figuren over er forskjellen mellom menn og kvinner forholdsvis liten. Vi har også undersøkt om det er variasjon med hensyn til de andre bakgrunnskjennetegnene som er kartlagt. Vi finner at det er en relativt høyere andel som svarer dette blant de som bor på mottak med familien og de med relativt lang skolebakgrunn. Dette er ikke overraskende. Personer med lang utdanning opplever gjerne at de har en kompetanse de kan bruke i Norge og kan derfor være opptatt av å lære seg norsk for å bryte språkbarrieren. Familier har gjerne barn som går i skole eller barnehage og kan føle behov for å lære seg norsk for å følge opp skolearbeidet med barna. Alder ser ut til å ha lite å si.

På en annen side er kjennetegnene beskrevet over særlig knyttet til en bestemt gruppe i datamaterialet, nemlig de tyrkiske respondentene. Under gruppeintervjuene var det denne gruppen som skilte seg spesielt ut når det gjelder ønske om å lære seg norsk. Som vi har vært inne på tidligere er denne gruppen overrepresentert blant respondentene på spørreundersøkelsen. Når vi skiller ut denne gruppen i svarene fra spørreundersøkelsen finner vi at 91 prosent av de tyrkiske respondentene har svart at de bruker telefonen til å lære norsk, sammenlignet med 74 prosent i de øvrige gruppene. Denne andelen er fremdeles ganske høy. Vi vet ikke hvor reelt dette tallet er. Det kan være at noen av respondentene ønsker å fremstille seg selv i bedre lys ved for eksempel å vise at de er opptatt av å lære seg norsk. Vi finner forøvrig at det er en høyere andel blant dem som bor på transittmottak som oppgir at de bruker telefonen til å lære seg norsk.

Lese nyheter

I alt 73 prosent av respondentene oppgir at de bruker telefonen til å lese nyheter. Av figuren over ser vi at dette er noe vanligere blant menn enn kvinner. Vi finner også variasjon langs andre kjennetegn. Det er for eksempel vanligere blant «eldre» å lese nyheter enn blant yngre. Vel 80 prosent av de over 40 år svarer at de leser nyheter på mobilen sammenlignet med rundt 60 prosent blant de under 40 år. Svarene skiller seg også ut på utdanningsnivå. Blant personer med 13 års skolegang eller mer svarer 81 prosent at de leser nyheter, sammenlignet med rundt 60 prosent for de med færre års skolegang. Vi ser ingen forskjeller med hensyn til botid i Norge, det vil si at svarfordelingen er lik mellom de som bor på transittmottak og ordinære mottak. I intervjuene fant vi også at en del beboere har lav kompetanse når det gjelder å bruke søkemotor. Denne kompetansen har ofte sammenheng med utdanningsnivå.

Undersøkelsen har ikke kartlagt hva slags nyheter de leser, eller hvilke medier de bruker. Inntrykket fra gruppeintervjuene med beboerne tyder på at personer med lang

utdanning oftere oppdaterer seg på norske nyheter i tillegg til nyheter fra hjemlandet. Noen av dem bruker også norske medier til å lese nyheter.

Situasjonen i hjemlandet har sannsynligvis også stor betydning. Under gruppeintervjuene var det noen som uttrykte at de ikke liker å lese nyheter fordi det er «for mye dårlige nyheter fra hjemlandet». Vi ser for eksempel at kun 47 prosent av de syriske respondentene har svart at de leser nyheter. Til sammenligning er det 89 prosent blant de tyrkiske respondentene som svarer at de leser nyheter. Det kan ha sammenheng med at de tyrkiske respondentene er politiske flyktninger, mens syrerne har kommet fra et land som er i en krigssituasjon.

Søke informasjon

To tredjedeler av respondentene oppgir at de bruker telefonen til å søke etter informasjon. Figur 1 ovenfor viser at det er vanligere blant menn enn kvinner å bruke telefonen til å søke informasjon. Spørreundersøkelsen har ikke kartlagt hva slags informasjon de søker etter, eller hvor mye de søker etter informasjon med mobiltelefonen. Funn i intervjumaterialet tyder på at personer med høyere utdanning er mer opptatt av informasjonssøking enn andre, og dette gjelder særlig personer med bakgrunn fra Tyrkia. Dette kommer også fram i svarene på spørreundersøkelsen, der andelen som oppgir de bruker telefonen til informasjonssøking er 84 prosent blant de tyrkiske respondentene og 53 blant resten. Vi erfarte i intervjuene at det var store variasjoner i hvor kompetente beboerne var når det gjaldt å bruke søkemotorer og ha forståelse for hva internett er. Denne kompetansen har i stor grad sammenheng med utdanningsnivå.

I intervjuene var det også en del blant de andre gruppene som formidlet at de søker etter informasjon, men ikke like aktivt eller i så utstrakt grad som de tyrkiske informantene. De gruppene som har størst «utfordringer» med informasjonssøking er eritreere og enslige mindreårige, her svarer henholdsvis 31 og 33 prosent at de bruker telefonen til å søke informasjon.

Som nevnt over er det generelle inntrykket fra intervjuene at personer med høy utdanning i større grad enn andre er opptatt av og mestrer informasjonssøking bedre enn andre. Dette finner vi også igjen i svarfordelingen på spørreundersøkelsen. Andelen som svarer at de bruker telefonen til informasjonssøking er 77 prosent blant de med 13 års skolegang eller mer, sammenlignet med 57 prosent blant de med lavere utdanningsnivå. Svarene varierer også med hensyn til andre faktorer. Svarene tyder også på at det er vanligere å søke etter informasjon blant eldre og personer med familie. Disse to faktorene henger gjerne sammen.

Finne fram med kart

I spørreundersøkelsen svarte to tredjedeler at de bruker telefonen til å finne fram med kart. Spørsmålet om bruk av GPS eller kart ble ikke kartlagt i de kvalitative intervjuene, og det var veldig få som nevnte det under intervjuene. Under ett av intervjuene var det noen informanter som fortalte at de bruker kartfunksjonen når de reiser inn til byen for å finne fram til ulike severdigheter og områder de ønsker å se. Personer som bor på det desentraliserte integreringsmottaket har behov for å bruke kartfunksjonen for å finne fram til skolen for eksempel. Andre kan ha behov for å finne fram med kart når de skal til legen, barnehagen eller butikken.

Underholdning (musikk, film og spill)

Av de ulike typene underholdningsformer vi har spurt om er det å høre på musikk det som er vanligst å bruke telefonen til. Dette er kanskje også det mest praktiske. Det kan være vanskeligere å se en film eller spille spill på mobiltelefonen. Spill er det

respondentene sier de bruker telefonen minst til. Å spille spill på telefonen er dessuten aldersavhengig.

Ifølge respondentene på spørreundersøkelsen er underholdning det de bruker telefonen minst til. I intervjuene fikk vi inntrykk av at mange beboere har mye ledig tid som de fyller med underholdning fra telefonen. Samtidig fant vi at hvor mye tid de bruker på underholdning også henger sammen med hvilke andre aktiviteter de foretar seg. Vi tror at svarene på dette spørsmålet er lite representative.

I gruppeintervjuene skilte de tyrkiske informantene seg ut ved å være langt mer opptatt av å bruke tid på å lære norsk og finne fram til relevant informasjon, og mindre opptatt av underholdning. I intervjuene med de andre gruppene var det mange som formidlet at de bruker telefonen til å høre på musikk, se film og spille spill. Også de ansatte ved mottakene mener at de fleste beboerne hovedsakelig bruker telefonen til underholdning.

Vi har også sett på svarfordelingen med hensyn til de ulike bakgrunnskjennetegnene. Når vi skiller på landbakgrunn finner vi for eksempel at de tyrkiske respondentene har lavest andel som oppgir at de bruker telefonen til de ulike underholdningsformene over. Figuren over viser også at menn i større grad enn kvinner bruker telefonen til underholdning. Videre finner vi også at det er vanligere å brukere telefonen til underholdning blant de som bor på mottaket alene enn de som har familie. Det er særlig unge menn som spiller spill på mobiltelefonen. Disse funnene samsvarer med funn i intervjuene.

3.5.4 Hvilke digitale kanaler bruker beboerne?

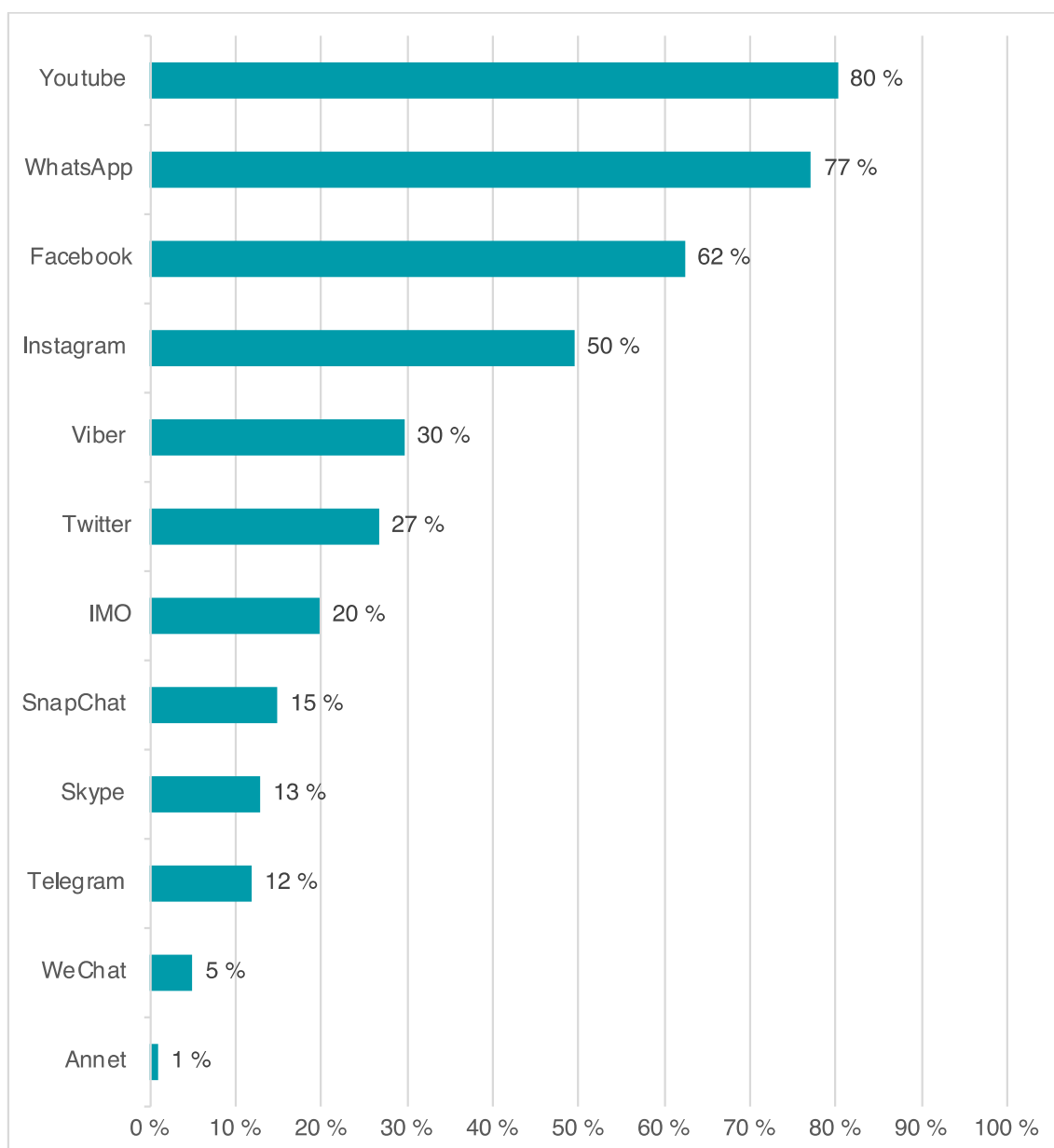
Spørreundersøkelsen har også kartlagt hvilke kanaler, apper og telefonfunksjoner beboerne bruker. Mens vi under intervjuene stilte spørsmålet åpent og lot intervjuobjektene snakke fritt, har vi i spørreskjemaet bedt respondentene krysse av på en liste med navn og ikoner på en rekke kanaler/apper, integrerte telefonfunksjoner og andre digitale hjelpemidler. Svarfordelingen er presentert i figurene nedenfor.

Som Figur 2 nedenfor viser er WhatsApp og Facebook de digitale kommunikasjonskanalene beboerne bruker mest. Noen bruker også Viber og IMO, og få bruker Skype eller Telegram. De færreste bruker WeChat. WhatsApp er vanligere blant de tyrkiske og arabisktalende respondentene, mens Viber og IMO er vanligere blant eritreere. Dette stemmer også med inntrykket fra intervjuene. Facebook er vanligst blant de arabisktalende respondentene og «minst» vanlig blant de tyrkiske respondentene. De få som har svart at de bruker Skype er hovedsakelig tyrkere.

Halvparten har oppgitt at de bruker billedelingstjenesten Instagram. Det er hovedsakelig unge som bruker denne tjenesten og andre sosiale medier som Snapchat.

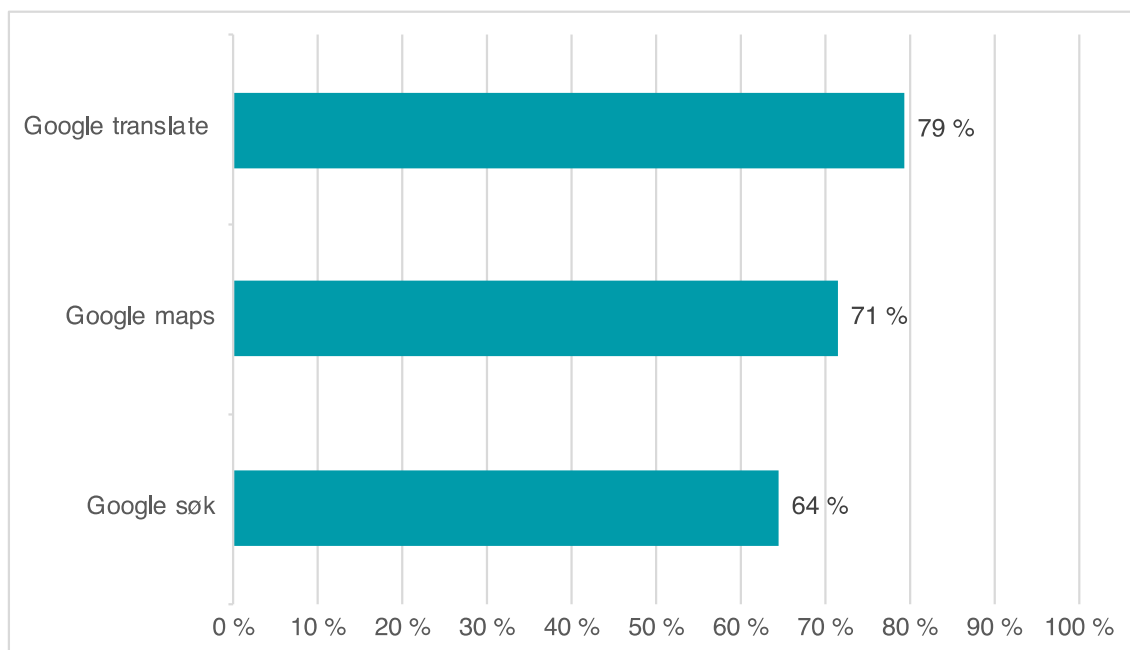
I underkant av en tredjedel har oppgitt at de bruker Twitter. Dette er kategorisert som en mikrobloggingtjeneste, men inntrykket fra intervjuene tyder på at beboerne bruker det til å følge med på nyheter. Det er først og fremst de tyrkiske respondentene som har svart dette.

Figur 2: Bruker du noen av disse kanalene? Sosiale medier, kommunikasjonskanaler og andre underholdningskanaler. (N=101)



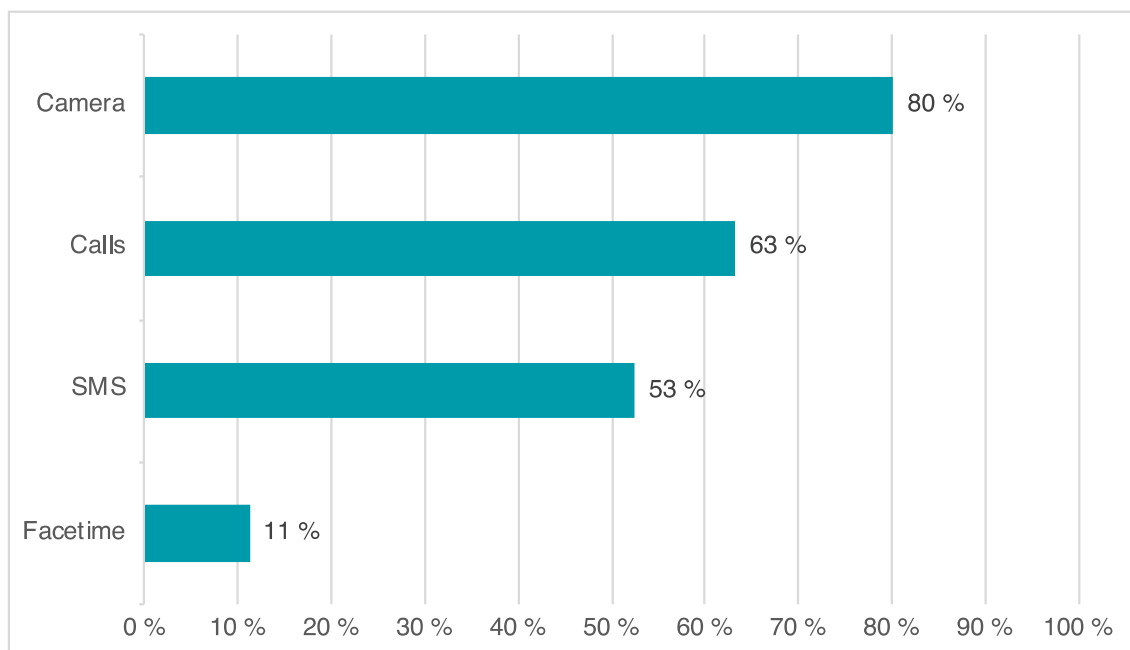
Figur 3 nedenfor viser svarfordelingen når det gjelder bruk av søkemotoren Google Søk, oversettingstjenesten Google Translate, og karttjenesten Google Maps. Det er relativt mange som oppgir at de bruker disse digitale verktøyene. Det er noe flere menn enn kvinner som bruker disse verktøyene, men forskjellen er liten. Vi finner også at bruken av disse verktøyene er vanligere blant de med høyt utdanningsnivå, og gjerne i aldersgruppen 40-54 år. Sistnevnte er kjennetegn som først og fremst er knyttet til de tyrkiske respondentene. Når vi ser på svarfordelingen mellom ulike landgrupper finner vi at disse andelene ligger på 90 prosent eller høyere blant de tyrkiske, sammenlignet med mellom 52-64 prosent blant resten av respondentene.

Figur 3: Bruker du noen av disse kanalene? Digitale verktøy. (N=101)



I spørreundersøkelsen spurte vi også om beboerne bruker telefonen til å ringe, sende SMS, og om de bruker kamerafunksjonen eller videosamtaletjenesten Facetime. Svarene er oppsummert i Figur 4. Det er veldig få som har svart at de bruker Facetime. Facetime er en funksjon i Apple-produkter, og denne svarprosenten kan tyde på at det er få som har en Iphone som sin smarttelefon. Det er noe flere kvinner enn menn som bruker disse telefonfunksjonene, men forskjellen er liten. Det er lite systematisk variasjon i disse svarene med hensyn til andre kjennetegn, men vi finner at bruken av disse funksjonene er vanligere blant respondentene fra Eritrea enn de andre landgruppene. Dette sammenfaller også med inntrykket fra intervjuene. De eritreiske beboerne bruker færre digitale kanaler sammenlignet med andre grupper. Det ser derfor ut til at denne gruppen i større grad bruker de enkle telefonfunksjonene som er integrert på telefonen. På en annen side kan dette også tyde på at de eritreiske beboerne har gamle telefoner (ikke smarttelefon), men dette har vi ikke nok grunnlag for å konstatere.

Figur 4: Bruker du noen av disse kanalene? Integrerte telefonfunksjoner. (N=101)



3.6 Oppsummering av funn

3.6.1 Hvilken digital kompetanse har beboerne i asylmottak

De fleste har tilgang til smarttelefon, men det er stor variasjon i digital kompetanse blant informantene. Mens bruken i stor grad er aldersbetinget, har digital kompetanse i stor grad sammenheng med utdanningsnivå. Vår undersøkelse viser for eksempel at de med lav eller ingen utdanning kjenner til og bruker flere digitale kanaler enn de med høy utdanning. Når vi ser nærmere på hvilke kanaler de bruker finner vi at de med lav eller ingen utdanning først og fremst bruker kommunikasjonskanaler og sosiale medier, mens de med høyt utdanningsnivå i større grad bruker ulike digitale verktøy, søkemotorer og flere av telefonfunksjonene.

Vi finner at beboere med høy utdanning ofte er erfarne brukere av digitale kanaler, de er selvdrevne og mestrer digitale tjenester godt. Mange er vant til å bruke digitale kanaler og søke informasjon på internett fra hjemlandet. Blant asylsøkerne er det særlig personer fra Tyrkia som har høy utdanning, men det gjelder også en del fra Iran og Syria. Asylsøkere med lav utdanning bruker smarttelefon og mange kjenner til ulike digitale kanaler og plattformer. De kan klikke seg inn på sider og apper, men kan i liten grad løse konkrete problemstillinger på egen hånd. Det kan være alt fra å søke etter informasjon, sette opp epostkonto, til å fylle ut skjemaer. Som beskrevet innledningsvis, viser tidligere undersøkelser at en god del i gruppen oppfatter at internett «er» Facebook, og har mindre kunnskap om andre måter å søke informasjon på internett.

3.6.2 Hva bruker beboerne digitale kanaler til?

Vi finner at beboernes bruk av digitale kanaler først og fremst handler om kommunikasjon med familie og venner og underholdning, som for eksempel å se filmer eller høre på musikk. En del er også opptatt av å bruke de digitale kanalene til å søke etter informasjon, lese nyheter eller lære seg norsk, men i det store bildet er det ikke dette de bruker mest tid på. De fleste er sterkt preget av livssituasjonen sin, og har

samtidig få eller ingen aktiviteter å bruke tiden sin på. Underholdning blir en slags «hverdagsflukt» for å få tiden til å gå.

Vi finner også at bruken i stor grad er aldersbetinget, men varierer også med kjønn og utdanningsnivå. Det er for eksempel stort sett unge som bruker smarttelefonen til spill, og i likhet med vanlig norsk ungdom er de unge beboerne også mer aktive på ulike sosiale medier som Snapchat og Instagram. Voksne er mer opptatt av holde seg oppdatert på nyheter enn ungdom. Voksne med barn har ofte mindre skjermtid. Videre finner vi at personer med høyt utdanningsnivå er mer opptatt av informasjonssøking og å lære seg norsk enn personer med lavt utdanningsnivå. Vi finner også at menn er mer aktive i bruk av digitale kanaler enn kvinner.

Av kommunikasjonskanaler bruker beboerne WhatsApp og/eller Facebook mest. I tillegg bruker noen Viber, Telegram og IMO. WhatsApp og tilsvarende er meldingstjenester som brukes mye av brukere med kontantkort ettersom den er gratis. Internetttilgangen på mottaket er derfor veldig viktig for beboerne, og for de fleste er dette eneste kilden til internetttilkobling de har.

Det er også grunn til å tro at sikkerhetsbetraktninger spiller inn når flyktninger velger en plattform eller tjeneste. WhatsApp er en kryptert tjeneste, og mange asylsøkere/flyktninger opplever den som sikrere å bruke.

De fleste som har brukt smarttelefon eller brukt internett før de kom til Norge forteller at de bruker de samme kanalene i dag som før de kom.

3.6.3 Informasjonsbehov og informasjonskilder

Informasjonsbehov og informasjonsbarrierer

Våre funn tyder på at det er et stort spenn i asylsøkernes informasjonsbehov. Enkelte er velinformerte og har god oversikt over hvor de kan finne det de ønsker av generell informasjon, men de fleste har behov for mer informasjon om asylprosessen, rettigheter knyttet til helse, arbeid, barnehage, skole og utdanning, og økonomi. En del av beboerne i mottak har en begrenset oppholdstillatelse. Vi finner at mange i denne gruppen har mange spørsmål knyttet til en slik oppholdstillatelse, og de hindringene det innebærer for eksempel når det gjelder arbeid. Når det gjelder beboere som har fått avslag, er de ofte lite interessert i å motta informasjon fra UDI.

For mange er tilgang til informasjon en utfordring. Vi har identifisert to typer utfordringer, en språkbarriere og en kompetansebarriere. Mye av den offisielle informasjonen er på norsk og engelsk. Språkbarrieren handler ikke bare om at asylsøkerne ikke behersker norsk og engelsk, mange av asylsøkerne har også svake skrive- og leseferdigheter på eget morsmål. Denne gruppen mestrer heller ikke digitale kanaler og plattformer i særlig stor grad. De som har tilstrekkelig digital kompetanse klarer å overstige språkbarrieren ved å oversette informasjonen til morsmål med for eksempel Google Translate. Oversettingstjenesten fungerer imidlertid ikke godt på alle språk.

Manglende informasjon fra UDI eller manglende tilgjengelighet til informasjonen fører til at mange tyr til andre uoffisielle kilder. Dette kan være andre asylsøkere, folk fra samme land som er bosatt i Norge, sosiale medier, ulike nettsteder og apper. I intervjuene på mottakene ble vi gjort oppmerksom på apper, nettsteder og Facebook-sider som flyktninger bruker for å skaffe seg informasjon. Det er uheldig dersom uoffisielle kilder til informasjon om asylprosessen blir viktigere enn den offisielle. Det kan være vanskelig å holde oversikt over vinklingen på denne uoffisielle informasjonen og om informasjonen er korrekt. Det kan også forklare hvorfor mange opplever at de får motstridende informasjon.

Ulike gruppers digitale ferdigheter

Vi finner at det ofte er en sammenheng mellom utdanningsnivå og digitale ferdigheter. Beboere med høyere utdanning har også ofte gode digitale ferdigheter. Tilsvarende har beboere med svake lese- og skriveferdigheter ofte begrenset digital kompetanse, og de er avhengige av andre for å få informasjon. Mellom disse ytterpunktene (beboere med høyere utdanning og beboere med svake lese- og skriveferdigheter) befinner kanskje de fleste asylsøkerne seg, og de har varierende grader av digital kompetanse avhengig av hva de er vant med fra hjemlandet. Vi har inntrykk av at mange i denne gruppen i noen grad søker informasjon på nett, men de er avhengig av at informasjonen er tilgjengelig på eget språk.

For de med høy digital kompetanse kan i prinsippet all informasjon fra UDI digitaliseres, gitt at det gjøres tilgjengelig på et språk de forstår. Informasjonen kan også med fordel samles ett sted for å gjøres mer oversiktlig og tilgjengelig. Denne gruppen har god evne til å nyttiggjøre seg digitale kanaler og informasjonskilder. De fleste med høy utdanning er vant til tekstbasert informasjon. Det er først og fremst språk som er en barriere. Som beskrevet greier en del å bruke Google Translate for å oversette norsk eller engelsk tekst, men dette er sannsynligvis ikke en optimal løsning. Når det gjelder kommunikasjon med UDI kan språkbarrieren være utfordrende å overkomme, også for de med høy digital kompetanse. Men denne gruppen har ikke problemer med å kommunisere via e-post eller annen nettbasert kommunikasjon.

Personer med svake lese- og skriveferdigheter og liten digital kompetanse er i dag i stor grad avhengig av andre for å tilegne seg informasjon. Denne gruppen foretrekker muntlig informasjon. Mange i denne gruppen håndterer slik vi har vist smarttelefon og kan finne fram for eksempel apper og filmer på YouTube, men har lite ferdigheter i å søke informasjon på nett. Vi finner at de som ikke klarer å finne fram (digital kompetanse) eller nyttiggjøre seg (språkferdigheter) offisiell informasjon på egen hånd ønsker informasjon på eget språk, og med mulighet for opplesning av tekst eller visuell informasjon via film. Beboerne får en del muntlig informasjon om ulike temaer gjennom informasjonsprogrammet, men det er behov for at denne informasjonen repeteres og at den er lett tilgjengelig.

For personer med svake lese- og skriveferdigheter tenker vi det kan være mest hensiktsmessig å få informasjon gjennom korte informasjonsfilmer om ulike tema. Denne informasjonen kan supplere muntlig informasjon som gis av mottaket eller andre. De fleste som ser film på nett bruker i dag YouTube. Det kan derfor være en aktuell plattform for informasjonsvideoer. Informasjonsvideoer på YouTube kan lettere gjengis og distribueres på andre plattformer som asylsøkerne bruker.

Beboere med det vi kan kalle middels digitale ferdigheter har behov for informasjon som er lett tilgjengelig og på eget språk. Vi tenker at de vil ha nytte av informasjonsvideoer, men også av tekstbasert informasjon på eget språk. Det er viktig at informasjonen gjøres lett tilgjengelig, det vil si for eksempel at informasjonen er samlet på et sted og at det er lett å navigere. Korte informasjonstekster, gjerne med bruk av grafiske framstillinger, kan også distribueres for eksempel via Facebook.

Asylsøkerne har til felles at de ønsker mer informasjon om egen sak. Også de med høy digital kompetanse som klarer å søke informasjon på egen hånd opplever at de ikke finner oppklarende svar på de spørsmålene de har knyttet til saksbehandlingstider eller forventet tidspunkt for asylintervju.

3.6.4 Tillit til informasjon fra UDI

Mange av beboerne vi har intervjuet er svært frustrerte over at det tar så lang tid å komme på asylintervju og at den angitte tiden for saksbehandling ikke stemmer. Vi finner at tilliten til UDIs informasjon påvirkes mye av erfaringene fra informasjon om

egen sak. Når informasjon om saksbehandlingstid og tidspunkt for intervju viser seg å ikke stemme, oppleves dette svært frustrerende og bidrar til rykteskaping. Det er svært uheldig for tilliten til UDI.

4 Personas

Personas beskriver en fiktiv, men karakteristisk bruker, og fungerer dermed som en forenklet illustrasjon av en bruker eller målgruppe. I dette prosjektet har vi laget personas som skal representere typiske asylsøkere. Disse skal beskrives på en kortfattet, men utfyllende måte.

Utgangspunktet er analyse av de gjennomførte gruppeintervjuene, særskilt intervjuene knyttet til utviklingen av personas samt data om sammensetningen av asylsøkerpopulasjonen.

Følgende fire personas er utviklet:

- Fatma: Kvinnelig asylsøker fra Tyrkia, noen måneder i Norge, gift, to barn, utdannet lærer
- Rashid: Enslig mindreårig asylsøker fra Afghanistan, fire måneder i Norge, skoleelev
- Semira: Kvinnelig asylsøker fra Eritrea, fire år i Norge, gift, ett barn, ingen skolegang
- Masoud: Asylsøker fra Irak, seks år i Norge, enslig, grunnskole

4.1 Fatma fra Tyrkia

Fatma er fra Tyrkia. Hun er 35 år, gift og har to barn. Hun var lærer i Tyrkia. Hun har vært i Norge i noen måneder etter at hun og familien dro fra Tyrkia fordi de opplevde at det ble for vanskelig å bo der.

Fatma mener hun er en stille og rolig person, opptatt av familien, men også av å bidra overfor andre. Å være ryddig, ærlig og hjelpsom mener hun er viktig å strebe etter.

Hun er glad i å lese bøker, gå turer, høre på musikk og være sammen med de hun er blitt kjent med på asylmottaket. Av og til spaserer hun og mannen i nabolaget. Noen ganger er barna også med. Familien har ikke økonomi til å delta på fritidsaktiviteter som koster penger. Bare det å ta bussen opp og ned til byen med hele familien er veldig dyrt, men de har gjort det noen ganger.

Hun har det ganske bra på mottaket, selv om det å bo fire på ett rom er en utfordring. Hun deltar i forskjellige aktiviteter på mottaket, men det viktigste for henne nå er å lære seg norsk. Hun følger blant annet NTNUs internettbaserte språkundervisning og deltar på Språkcafé ved mottaket. Hun skulle gjerne sett at det var flere seminarer og workshops på mottaket for å lære norsk. Hun ønsker å lære mer om hvordan helse og barnespørsmål tas opp på norsk. Fatma bruker internett en del, på mobil. Hun bruker nettet til å lære norsk og finne informasjon hun har bruk for, lese nyheter og for å holde kontakt med familien i Tyrkia. Hun bruker YouTube, Google, WhatsApp og Facebook.

Hun savner det vanlige livet hun hadde i Tyrkia. Hun er vant til å jobbe, ha faste rutiner og en strukturert hverdag. Nå er livet satt på vent. Hun synes hun kaster bort mye tid hun kunne brukt på å utvikle seg faglig og personlig. Hun ønsker mulighet til å forbedre sine faglige ferdigheter slik at hun raskere kunne lære seg det som trengs for å komme i jobb og etablere et normalt familieliv i Norge.

Hun er utålmodig og veldig opptatt av hvordan det går med asylsaken. Det er frustrerende å måtte vente uten å få noen klar beskjed om når saken blir ferdigbehandlet. Hun synes ikke det virker som om UDI tar flyktingene på alvor. Informasjonen fra UDI synes hun er vanskelig tilgjengelig. Hun ønsker seg tydeligere informasjon og klare beskjeder å forholde seg til. For eksempel om når saken hennes

skal behandles. Hva er status i behandlingen? Når kan en forvente å bli bosatt, og hvor? Hun har også søkt informasjon om andre spørsmål, slik som helsetilbud til barna. Her har hun vært avhengig av hjelp fra tyrkere som bor i Norge. Gjennom dem fikk hun for eksempel vite om vaksiner som barna skulle hatt. Hun kan ikke huske at hun har fått noe informasjon fra mottaket eller fra UDI om dette.

4.1.1 Fatmas informasjonsbehov

Fatma illustrerer en person som har gode digitale ferdigheter. Hennes utfordringer handler særlig om at hun lever i en uavklart situasjon og opplever tiden asylprosessen tar som svært uforutsigbar. Hun er opptatt av å orientere seg i og for henne vil det være nyttig å ha generell informasjon tilgjengelig, for eksempel om det norske samfunnet og om asylprosessen. Denne informasjonen kan gjerne være digital, men på morsmål. Hun har behov for kunnskap om hvor hun finner informasjon, men er ikke vanskelig å nå med et budskap.

4.2 Rashid fra Afghanistan

Rashid er 15 år, fra Afghanistan og har vært fire måneder på asylmottak i Norge. Han kom til Norge som enslig mindreårig asylsøker, og har en fetter som bor her i Norge. Derfor ville han også reise hit. Faren døde i krigen, mens moren døde av sykdom. Etter det ble han og søsknene tatt vare på av slektninger. Afghanistan er blitt farlig så han valgte å reise.

Rashid er opptatt av sport, særlig cricket og fotball. Han er på skole hver dag, spiller en del på PC, eller er sammen med de andre på mottaket. Han spiller fotball eller cricket, snakker med de andre på mottaket og hører på musikk. Det er lettest å snakke med andre fra Afghanistan, men Rashid er også sammen med andre. Det er litt vanskelig når en ikke snakker andre språk, men når en f.eks. spiller fotball er ikke det at en snakker forskjellige språk så viktig. Han lever i nuet og prøver å ikke gruble så mye på fremtiden. Dagene på asylmottaket går greit, men nettene kan være tøffe, han sover ofte dårlig og bekymrer seg for hvordan det går med søsknene som er igjen i Afghanistan.

Han er ikke flink til å lese og skrive. Han har gått tre år på skole i Afghanistan, men det var ofte uroligheter som gjorde at han ikke kunne gå. Rashid ønsker å lære seg norsk, og drømmer om å bli ingeniør. Det er i Norge framtiden ligger, ikke i Afghanistan. Han vet at det er langt fram til at drømmen realiseres siden han kan så lite fra før. Han synes skolen er vanskelig for han er ikke vant til å lære. Dette gjør at han ofte føler seg dum. Han vet det er viktig å følge med på norskundervisningen, men det kan være vanskelig å konsentrere seg.

Han har fått en smarttelefon av fetteren sin, den bruker han litt til å lære seg norsk, men mest til å se på YouTube, spille, se på sport og ha kontakt med fetteren på WhatsApp.

Han vet ikke så mye om hvordan det går med asylsaken, vergen tar seg av det. Hvis det er noe han lurer på spør han også de ansatte på mottaket eller fetteren. Dem kan han stole på. Hvis han skulle fått informasjon fra UDI tror han det ville vært best å få det gjennom video/film på morsmålet. Han strever med å lese og synes skriftlig informasjon er vanskelig tilgjengelig. Det kunne f.eks. være informasjon om hvordan det norske samfunnet fungerer.

4.2.1 Rashids informasjonsbehov

Rashid illustrerer en person som av ulike årsaker ikke aktivt søker informasjon. Han er ikke vant til det fra hjemlandet, og har i tillegg ingen lese- og skriveferdigheter. Han er derfor ikke så lett for UDI å nå med informasjon. Informasjon til Rashid bør være muntlig og på morsmålet hans. Det vil være lettest å nå ham med en informasjonsfilm for eksempel på YouTube ettersom det er en kanal han bruker mye. Dette vil også gjøre det lettere for hans verge eller andre han har kontakt med å formidle riktig informasjon når han stiller spørsmål om for eksempel asylprosessen.

4.3 Semira fra Eritrea

Semira er en 32 år gammel kvinne fra Eritrea. Hun har ett barn og bor på mottaket sammen med mannen sin og datteren. Hun har bodd på mottaket i fire år. Hun har midlertidig oppholdstillatelse som fornyes hvert år.

Hun vokste opp i en liten landsby og har lite skolegang fra hjemlandet. Hun har bare fått de obligatoriske norsktimene i tiden hun har bodd på mottak. Dette er ikke nok til at hun har lært seg godt norsk. Hun forstår «hverdagsnorsk» ganske greit, men er ikke god til å lese. Hun har prøvd å følge norskopplæring på YouTube, men synes det er vanskelig å lære seg et språk på den måten.

Livet på mottaket går sin gang. Hun er takknemlig for at hun har helsen i behold og har mulighet til å gi datteren sitt en god oppvekst. Det er egentlig det viktigste for henne. Det er ikke det beste å bo på mottak med et lite barn, men siden hun bare har midlertidig oppholdstillatelse, har hun ikke mulighet til å bosette seg noe annet sted. Det er ikke mulig å planlegge framover. Helst skulle hun gått på skole, bodd i leilighet og fått seg en jobb, men siden hun ikke har arbeidstillatelse er dette ikke mulig. Hva er egentlig vitsen med å la henne leve slik i uvisse år etter år? Hun prøver ikke å tenke så mye på det, men lever heller fra dag til dag uten å tenke så mye på framtiden. Så lenge hun har gud, god helse og datteren har det bra, burde hun egentlig ikke klage. Andre har det mye verre.

Asylsaken bruker hun ikke tid på lenger. Hun tror ikke det er så mye hun kan gjøre med den. Hun var mer aktiv i starten men tror ikke videre dialog med UDI vil føre til noe. De har glemt henne, eller bryr seg ikke.

Hun var ikke vant til å bruke internett i Eritrea, det er ganske nytt for henne og hun er ikke så flink. Hun har en smarttelefon, som alle andre. Hun har lært av andre på mottaket hvordan den brukes. Med den kan hun holde kontakt med venner via WhatsApp. Utover det ser hun på YouTube og er litt på Facebook. Norske programmer ser hun på TV. Å se filmer om asylprosessen og om Norge på YouTube kunne vært aktuelt for henne, men hun synes det er mer relevant for de som ennå har saken under behandling og som er relativt nyankomne. Hun har sitt liv på mottaket og søker ikke aktivt informasjon utover ting hun trenger i hverdagen slik som bussruter, åpningstider o.l.

4.3.1 Semiras informasjonsbehov

Semira er ikke i en livssituasjon hvor hun aktivt søker informasjon, hverken om asylregelverket eller om det norske samfunnet. Semira har behov for informasjon om regler som vi oppfatter at kan være vanskelig å forstå. Dette gjelder særlig regler knyttet til midlertidig oppholdstillatelse, og hva det innebærer. Hennes digitale ferdigheter og lese- og skriveferdigheter innebærer at hun har behov for muntlig informasjon. Både hennes ferdigheter og den type informasjon hun trenger, gjør at det ikke er så relevant å gi dette digitalt. Denne informasjonen må gis personlig og forklares godt.

4.4 Masoud fra Irak

Masoud er en 52 år gammel mann fra Irak. Han har vært seks år i Norge, har fått avslag på asyl. Han sier han ikke kan returnere fordi Irak ikke vil ta imot han. Ikke vil han hjem heller, han tror ikke han har noen mulighet for å skape seg et godt liv i Irak.

Masoud har ikke utdanning utover grunnskole, men i Irak arbeidet han som rørlegger.

Masoud er frustrert og oppgitt over livet han har nå. Han får mat og husly på mottaket men det er ikke noe liv. Ikke kan han gå på skole, ikke kan han jobbe, ikke har han noen penger. Dagene er lange og han tilbringer mye tid på mobilen. Han følger med på politiske og kulturelle saker på Facebook og YouTube og tekster eller snakker med andre via WhatsApp.

Han har jobbet aktivt over flere år for å følge opp saken sin med anker, men han kommer ingen vei. Han opplever at ingen hører på han, ingen tror på det han sier. Det er ingen som viser han noe respekt. Han har ingen tillit til myndighetene og mener de bare ser ned på han og aktivt legger hindringer i veien for ham. Utover det at UDI kunne gitt han en mulighet til å få opphold i Norge er han ikke interessert i å kommunisere med dem. Det måtte i så fall være personlig, slik at han kunne se at de tar han på alvor.

Mitt liv er «motakhalif», sier han. Det betyr bakover på arabisk. Verden rundt han beveger seg forover og utvikler seg, selv står han stille eller går bakover. Han blir bare eldre, føler seg mer ubrukelig og unyttig. Før var han en som folk hørte på og respekterte. Han hadde verdi, han var noe. Nå er det ingen som bryr seg om hva han gjør.

Om han hadde kunnet reise hjem hadde det heller ikke hatt noen hensikt. Irak har utviklet seg, han vil ikke passe inn der lenger.

Han drømmer om å få en jobb hvor han kan bruke evnene sine og hvor han kunne lært norsk gjennom kolleger. Da ville han ha mulighet å bidra på en god måte. Men det er jo ikke mulig så lenge han ikke får arbeidstillatelse. Framtiden ser mørk ut, han har ikke noen tro på at situasjonen skal bedre seg, heller det motsatte.

4.4.1 Masouds informasjonsbehov

Masoud illustrerer en person som er i en livssituasjon der han ikke søker informasjon og heller ikke ønsker informasjon fra UDI. Fra UDI sin side er det ønskelig at han returnerer til hjemlandet. Masoud har ferdigheter til å kunne motta informasjon digitalt, men han er lite interessert. Vi mener at motivasjon til retur og informasjon om konsekvensene av å bli i Norge bør gis muntlig og personlig slik at en dialog er mulig, men også at informasjon om assistert retur og hvilke muligheter som finnes for retur til Irak bør være tilgjengelig digitalt og på morsmål.

5 Hvordan bør UDI gi informasjon?

Beboere i asylmottak omfatter personer med svært ulik digital kompetanse. Digital kompetanse henger slik vi har vist ofte sammen med utdanningsnivå. Noen beboere har svake lese- og skriveferdigheter, og noen har lang universitetsutdanning. Dette er forhold som har avgjørende betydning for hvordan beboere i asylmottak får og søker informasjon, og i hvilken form de ønsker seg informasjonen.

Utfordringen for asylsøkere når det gjelder bruk av digitale kilder er på mange måter parallell til debatten rundt digitalt utenforskap i Norge. Ifølge SSB har om lag 800 000 nordmenn nedsatt samfunnsdeltakelse pga. digitalt utenforskap. Ca. 400 000 har problemer med å bruke internett. Utfordringene knyttet til digitalisering av informasjon til og dialog med asylsøkere er på mange måter de samme som for nordmenn. Asylsøkere med manglende digitale ferdigheter har mange av de samme utfordringene som nordmenn med disse utfordringene, men de forsterkes av språkbarrierer og svake lese- og skriveferdigheter. UDI må derfor være oppmerksom på samspillet mellom mennesker og teknologi, bruk av informasjonssystemer, brukervedvirkning og effekter av å fokusere på tekniske løsninger. UDI bør ta hensyn til at det alltid vil være asylsøkere som ikke har tilgang til eller bruker data, frivillig eller ufrivillig. Tilgang på informasjon bør ikke være begrenset av teknologiske ferdigheter. Visuell informasjon og personlig kontakt vil være viktig for personer med svak digital kompetanse.

I dette prosjektet er det digital kommunikasjon og dialog som er i fokus. Basert på den informasjonen som er fremkommet gjennom datainnsamlingen kan vi identifisere noen utviklingsområder for UDIs informasjon overfor asylsøkere. Nedenfor peker vi på en rekke mulige forbedringer i digital dialog og informasjon til asylsøkere. UDI bør også fokusere på informasjonen som gis gjennom andre kanaler, både overfor digitalt kompetente asylsøkere, og overfor asylsøkere som mangler denne kompetansen.

5.1 Informasjon som egner seg for digitalisering

Budskapets innhold er en viktig faktor for hvor hensiktsmessige forskjellige kommunikasjonsformer er. Generell informasjon om lovverk, rettigheter og plikter samt informasjon om det norske samfunnet mener vi egner seg godt for digitalisering.

Informasjon om Norge og informasjon om relevante temaer som helse, utdanning, rettigheter og plikter henter asylsøkerne i dag fra mange kilder. De får offisiell informasjon gjennom informasjonsprogrammet og andre offentlige kilder, men de får også mye informasjon gjennom uoffisielle kilder.

Asylsøkere får mye informasjon den første tiden de er i Norge. Det er viktig at informasjonen gjentas senere, gjerne flere ganger. Dette trekkes også fram i en rapport om asylsøkeres tilgang til velferdstjenester av Halogen og Deloitte fra 2018⁷.

Vi har ikke grunnlag for å mene at det er tema og elementer som mangler i informasjonsprogrammet. Men vi har inntrykk av at beboerne ikke nødvendigvis tar inn den informasjonen som gis. På spørsmål om de har fått informasjon som vi vet gis gjennom informasjonsprogrammet, svarer noen av informantene nei. Flere gir også uttrykk for at de synes det er vanskelig å følge med under informasjonsmøtene. Det kan blant annet ha sammenheng med at de ikke opplever behov for denne informasjonen når den kommer, og det kan handle om at informasjonen ikke er godt tilpasset. Sektoransvaret innebærer at det i stor grad opp til den enkelte produsent av

⁷ Halogen og Deloitte (2018) Asylsøkeres tilgang til velferdstjenester.

informasjon å tilpasse informasjonen til målgruppene. De enkelte produsentene av informasjon kjenner ikke alltid godt til asylsøkere som brukere av informasjon. Denne utfordringen ble også pekt på av Halogen og Deloitte (Ibid.) De kom med en rekke innspill til forbedringer på området.

Det vil være en stor fordel dersom generell informasjon både om asylprosessen og om for eksempel helse, barn og skole er lett tilgjengelig når det oppstår et behov for informasjon hos beboerne. Digitale løsninger vil kunne bidra til dette.

Individuell saksinformasjon og spesielt avslag mener vi at ikke egner seg så godt å gi digitalt. Informasjonsbehovet ved avslag handler om forståelse av innholdet i vedtaket og hvilke forhold som er vurdert.

Beboere som har fått avslag på asylsøknaden er ofte lite interessert i informasjon som mottakene gir, og ofte lite mottakelige for returinformasjon. I mange tilfeller handler det om at asylsøkerne ikke ønsker å akseptere situasjonen sin eller utfallet av søknaden. Informasjon om assistert retur bør være tilgjengelig, også digitalt. Men motivasjonen til retur skjer først og fremst gjennom én-til-én-samtaler, det er vanskelig å motivere digitalt.

5.1.1 Anbefalinger og tiltak

Tilgang til internett

Ved flere av mottakene vi har besøkt opplever beboerne at internettkapasiteten er dårlig. Dette kan i seg selv være en barriere mot bruk av digitale kanaler. Strømming av f.eks. video krever en viss internetthastighet og forbruker mye data. Enkle meldingstjenester krever mindre data/nettkapasitet. Beboerne forteller om problemer når de for eksempel ser filmer. Dårlig internettkapasitet vil dermed også påvirke mulighetene for å laste ned informasjonsfilmer o.l. Vi har ikke inntrykk av at dårlig tilgang til internett får konsekvenser for hvilke kanaler beboerne velger, men først og fremst at det fører til frustrasjon og oppgitthet. Vi mener at når UDI skal utarbeide digital informasjon må det forutsettes at internettilgangen på mottakene bedres. Det virker lite relevant å utarbeide digital informasjon som er tilpasset svak internettkapasitet.

Tiltak 1: UDI bør vurdere muligheten for å stille strengere krav til driftsoperatører/byggeiere når det gjelder internettkapasitet og dekning ved mottakene.

Tillit til informasjon

Vi finner at tilliten til UDIs informasjon påvirkes mye av erfaringene fra informasjon om egen sak. Når informasjon om saksbehandlingstid og tidspunkt for intervju viser seg å ikke stemme, oppleves dette svært frustrerende og bidrar til rykteskaping. Det er svært uheldig for tilliten til UDI. Vi mener at informasjonen fra UDI bør være mer utfyllende og forklare hvorfor det tar tid og hvorfor endringer oppstår. En løsning kan være å informere asylsøkere om hvilke forhold som faktisk påvirker saksbehandlingstid som for eksempel færre saksbehandlere eller endret prioritering av saker, og at utsettelse ofte ikke har sammenheng med individuelle forhold hos asylsøkerne.

Asylsøkere skal tilegne seg en forståelse for prosess og regelverk, rettigheter og plikter, men dette forutsetter at de opplever et forutsigbart forløp i egen sak.

Tiltak 2: UDI tilstreber å øke forutsigbarheten når det gjelder framdrift i saksbehandlingen og/eller er tydeligere i sin informasjon om årsaker til avvik.

Digital informasjon tilpasset ferdighetsnivå

Blant asylsøkerne er det store sprik i digitale ferdigheter. Mange har det vi kan beskrive som middels til lav digital kompetanse. Svært mange av beboerne i asylmottak bruker smarttelefon. Men tilgang til smarttelefon har ikke nødvendigvis sammenheng med digital kompetanse. Mange kan bruke en smarttelefon og klikke seg inn på sider, men å fylle ut skjemaer, bruke søkemotorer og annen mer avansert bruk av digitale kanaler har de ikke ferdigheter til. Andre har høy digital kompetanse og erfaring som gjør at de enkelt søker og finner tilgjengelig informasjon. I denne gruppen finner vi likevel at det er mange som strever med å finne tilgjengelig informasjon.

Vi mener det er viktig at UDI har fokus på å tilgjengeliggjøre informasjon gjennom digitale kanaler på en måte som er tilpasset brukere med ulike ferdigheter.

Vi finner at målgruppen med lave til middels digitale ferdigheter ofte ønsker seg mer bilder og visuell informasjon, og mindre tekst. Asylsøkere med høyere utdanning er mer vant til skriftlige kilder, og noen påpeker at tekstbasert informasjon kan være fordelaktig fordi det gir mer utdypende informasjon.

Tiltak 3: Tilgjengeliggjøre mer informasjon, i ulike digitale formater, tilpasset ulike digitale og språklige ferdighetsnivå.

Mer informasjon må gjøres tilgjengelig på flere språk

Språk er en vesentlig barriere for tilegnelse av informasjon i dag. Mye av informasjonen UDI gir er kun tilgjengelig på norsk og engelsk, noe de fleste asylsøkere ikke behersker. Det medfører at mange er avhengige av hjelp fra andre for å forstå informasjonen, og videre at mange baserer seg på informasjon fra mer uoffisielle kilder, hvor innholdet ikke nødvendigvis er kvalitetssikret. Svært mange uttrykker ønske om å få informasjon på eget språk.

UDI har gjort en innsats på dette området gjennom utviklingen av asylbarn.no som er ment å gjøre informasjonen enklere, mer visuell og tilgjengelig. Denne er oversatt til 13 språk. På mottakene anbefales også voksne flyktninger å bruke denne siden, men en tilpasning til et voksent publikum er ønskelig.

Tiltak 4: All den informasjon som UDI gir i dag bør tilgjengeliggjøres på flere språk. Dette gjelder særlig informasjon som omhandler saksgang, lovverk, rettigheter og plikter.

Mer audiovisuell formidling av informasjon

Mye av informasjonen som gis er tekstbasert. Enkel billedlig fremstilt informasjon etterlyses av mange. Skriftlig informasjon fra UDI er vanskelig tilgjengelig for mange. I intervjuer gir mange asylsøkere uttrykk for at mer grafiske framstillinger, høytlesningsfunksjonalitet eller videoer på morsmålet kunne være en bedre måte å informere på.

Tiltak 5: Mer bruk av grafiske framstillinger, bilder kombinert med tekst. Grafiske framstillinger/tegneserier med voiceover på ulike språk er også et alternativ. Utforming av korte informasjonsfilmer som for eksempel kunne finnes på YouTube.

Pålitelig informasjon om egen sak

Informantene uttrykker at å få informasjon om egen sak er det primære for dem. Dette er gjennomgående for alle. Tydeligere beskjed om når asylintervju vil gjennomføres og når saken kan forventes avgjort er en del av dette informasjonsbehovet.

Flere informanter etterlyser en løsning med «min side» hos UDI, hvor en kunne logget seg inn og fått oppdatert informasjon og opplysninger om status for egen sak, samt mulighet for dialog med UDI om saken, for eksempel via en chat-funksjon.

Tiltak 6: UDI vurderer hvilke muligheter som er realistiske.

Hvilke digitale kanaler bør UDI velge

Kjennskap til digitale kanaler har ikke nødvendigvis sammenheng med digital kompetanse. Mange kjenner til flere kanaler og skifter mellom kanalene. Dette er også et område i utvikling, og det er naturlig at bruk av kanaler endrer seg. Det er mer relevant å fokusere på form og innhold enn på hvilken kanal de skal nås gjennom.

Vi har vist at beboere i asylmottak har ulike digitale ferdigheter og har ulike prioriteringer. Dette er forhold som påvirker hvilke kanaler de foretrekker og hvilke plattformer det er enklest for UDI å nå dem gjennom.

All relevant informasjon for asylsøkere kan med fordel være samlet på ett sted. To opplagte muligheter er i denne sammenheng en applikasjon til mobiltelefoner (app) eller en nettside.

Fordelen med å samle informasjonen på en nettside er at informasjonen da blir tilgjengelig for alle, uavhengig av om de bruker en smarttelefon, et nettbrett eller en datamaskin. Informasjonen kan da hentes selv om man *ikke* har en egen enhet med tilgang til internett, ved at man kan bruke offentlige datamaskiner på et bibliotek o.l.

En del informanter uttrykker imidlertid et ønske om en app, fordi de synes at det er enklere å finne informasjonen i en app enn på en nettside. Det er også gode muligheter for audiovisuelle fremstillinger i en app, og dette kan også gjøre informasjonen mer tilgjengelig. Det er imidlertid mulig å hevde at man har tilsvarende muligheter for bruk av multimedia på nettsider, så hovedfordelen med en app fremfor en nettside vil muligens være at man har mer kontroll på presentasjonen av innholdet, siden det designes eksplisitt for forskjellige enheter.

Én stor fordel med en app er imidlertid at informasjonen kan gjøres tilgjengelig også for brukere som ikke har kontinuerlig internettforbindelse. Med en offline-modus vil informasjonen lastes ned én gang, når appen lastes ned, og man trenger ikke forbindelse senere. Innholdet kan da oppdateres via oppdateringer av appen.

Det er videre mulig å se for seg at innholdet kan gjøres tilgjengelig i *begge* formater når det først er produsert. Dermed vil man nå et bredt spekter med brukere, inkludert de som ikke har eller bruker en smarttelefon, og de som ikke ønsker å være avhengige av en internettforbindelse for å benytte seg av innholdet.

Dersom man har personlig innlogging vil man også kunne skreddersy innholdet til hver bruker, og dette vil være mulig for begge løsninger.

En del asylsøkere vil være enklest å nå gjennom filmer på YouTube.

Uavhengig av valg av kanal eller plattform er det viktig å sørge for god informasjon om hvilke kilder beboerne kan bruke.

Tiltak 7: UDI bør utforme en strategi for digital kommunikasjon med beboere i asylmottak. De må sikre at de bruker kanaler og plattformer som når asylsøkere med ulike digitale ferdigheter og preferanser.

6 Referanseliste

Garvik, M. og Valenta, M. (2018): *Informasjon, mening og mestring hos enslige mindreårige asylsøkere i Norge*, NTNU samfunnsforskning

GSM Association (2017): *The Importance of Mobile for Refugees, A Landscape of New Services and New Approaches*

Halogen og Deloitte (2018): *Asylsøkeres tilgang til velferdstjenester*

Mark Latonero, PhD, Danielle Poole & Jos Berens (2018): *Refugee connectivity: A survey of mobile phones, mental health, and privacy at a Syrian refugee camp in Greece*

Moods Qualitative Research (2016): *Asylsøkeres opplevelser av informasjon fra UDI*

Wall, Melissa (2017): *Syrian Refugees and Information Precarity*. In *New Media and Society*, vol 19, 2017