

Vestlandsforskning-rapport nr. 13/2012



Mot eit multikulturelt Sogn og Fjordane

Mulegheiter, utfordringar og vegen vidare.

Grete Netteland og Carol Azungi Dralega

Forord

Dette prosjektet, som starta på slutten av 2010, har studert korleis offentleg sektor gjennom digital offentleg informasjon og arbeidsintegrasjon kan bidra til integrering av innvandrarar i Sogn og Fjordane. No er tida inne til å takke dei som har gjort prosjektet muleg. Først og fremst vil vi takke Regionalt Forskingsfond Vest og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane (Fornyingsmidlar) som har finansiert hovuddelen av prosjektet. I tillegg vil vi takke KS Sogn og Fjordane, Høgskulen i Sogn og Fjordane og Vestlandsforskning som har bidrege med eigeninnsats.

Arbeidet har involvert eit stort tal informantar. Takk til dei fire kasuskommunane (Flora, Bremanger, Hyllestad og Sogndal) og dei fire regionale aktørane (Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, Sogn og Fjordane fylkeskommune, NAV Sogn og Fjordane og IMDI Vest) som alle har stilt opp for oss. Takk også til dei ti kommunane som saman med kasuskommunane har bidrege med sine erfaringar om arbeidsintegrasjon.

Vi vil også takke deltakarane i referanse- og styringsgruppa som har gitt oss av sine erfaringar, har utfordra oss, gjort prosjektet til sitt og hjelpt oss å stake ut retning. Det same har dei eksterne gjestane som vi inviterte til møte. Takk for mange interessante bidrag.

Aller mest vil vi takke dei mange innvandrarane som har stilt opp til lange intervju, brukartesting og møte. Desse har bidrege med sine erfaringar og gitt oss viktig innsikt i dei mange utfordringane dei møter i lokalsamfunna våre.

Vi har begge opplevd prosjektet som meningsfylt og utfordrande. Så vonar vi at kunnskapen som har kome ut av prosjektet vert opplevd som nyttig, kan bidra til meir livskraftige lokalsamfunn og eit Sogn og Fjordane som vert enno betre å bu og leve i, også for innvandrarane.

Sogndal 27.12.2012

Grete Netteland

Prosjektleder/forskar

Carol Azungi Dralega

forskar

Innholdsliste

Samandrag	9
1 Introduksjon	11
1.1 Bakgrunn og perspektiv	11
1.2 Mål	12
1.3 Organisering	12
1.4 Avgrensing	13
1.5 Oppbygging av rapporten	13
2 Teoretisk rammeverk	15
2.1 Kapabilitet	15
2.2 Statsborgarskap	15
2.3 Integrering	16
2.4 Samandrag	17
3 Forvaltningsmessige rammer og forskning	18
3.1 Innvandrere og offentlig digital informasjon	18
3.1.1 Forvaltningsmessig rammeverk	18
3.1.2 Forskningsmessig rammeverk	21
3.2 Innvandrere og arbeidsintegrasjon	24
3.2.1 Forvaltningsmessig rammeverk	24
3.2.2 Forskningsmessig rammeverk	26
3.3 Oppsummering	28
4 Metode	30
4.1 Utval	31
4.2 Datainnsamling	32
4.3 Dataanalyse	33
4.4 Metodiske avgrensinger	34
5 Bakgrunnsinformasjon	36
5.1 Sogn og Fjordane	36
5.1.1 Generell bakgrunn	36
5.1.2 Arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane: struktur og tilsetjingsmønster	37
5.2 Presentasjon av kasuskommunar	38
5.2.1 Flora	39
5.2.2 Bremanger	41
5.2.3 Sogndal	43

5.2.4	Hyllestad	45
5.3	Regionale aktører	46
5.3.1	Fylkesmannen i Sogn og Fjordane	47
5.3.2	Sogn og Fjordane fylkeskommune	47
5.3.3	NAV Sogn og Fjordane	48
5.3.4	IMDI Vest	48
6	Nettsider	50
6.1	Kommunar	50
6.1.1	Flora	50
6.1.2	Bremanger	54
6.1.3	Sogndal	57
6.1.4	Hyllestad	60
6.2	Regionale aktører	63
6.2.1	Fylkesmannen i Sogn og Fjordane	63
6.2.2	Sogn og Fjordane Fylkeskommunen	65
6.2.3	NAV Sogn og Fjordane	67
6.2.4	IMDI Vest	70
6.3	Oppsummering	71
7	Arbeidsintegrasjon	73
7.1	Regionale aktører	73
7.1.1	Fylkesmannen i Sogn og Fjordane	73
7.1.2	Sogn og Fjordane Fylkeskommune	74
7.1.3	NAV Sogn og Fjordane	77
7.1.4	IMDI Vest	80
7.2	Kommunar	82
7.2.1	Introduksjonsprogrammet	84
7.2.2	Norskopplæring	85
7.2.3	Samfunnskunnskapsopplæring	86
7.2.4	Språk og arbeidspraksis	86
7.3	Oppsummering	88
8	Eit innvandrarperspektiv	89
8.1	Kven er innvandrarane	89
8.2	Bruk av digital informasjon	91
8.2.1	Bruk av kommunale nettsider	91

8.2.2	Bruk av offentlege regionale nettsider.....	94
8.2.3	Innvandrarane sine informasjonsbehov.....	94
8.2.4	Oppsummering digital informasjon.....	96
8.3	Introduksjonsprogrammet og arbeidsintegrasjon.....	97
8.3.1	Erfaringar frå deltakarar	98
8.3.2	Arbeidsinnvandrarar/familiegjennforeinte sine erfaringar	101
8.3.3	Oppsummering arbeidsintegrasjon	102
9	Funn	104
9.1	Funn og diskusjon - offentlege nettsider.....	104
9.1.1	Funn.....	104
9.1.2	Diskusjon.....	108
9.2	Funn og diskusjon - arbeidsintegrasjon.....	111
9.2.1	Funn.....	111
9.2.2	Diskusjon.....	114
9.3	Oppsummering	116
10	Konklusjon, tilrådingar og vegen vidare	117
10.1	Konklusjon.....	117
10.2	Tilrådingar	118
10.2.1	Digital informasjon – offentlege nettsider.....	118
10.2.2	Arbeidsintegrasjon som eit langsiktig mål.....	121
10.3	Vegen vidare.....	124
	Litteraturliste.....	125
	Vedlegg 1: Intervjuguidar for offentleg tilsette og arbeidsinnvandrarar	130
	Vedlegg 2: Opplegg for brukartesting	133
	Vedlegg 3: Forslag til forbetring av offentlege nettsider.....	136

Figurliste

Figur 1: Design av kassustudien.....	31
Figur 2: Innvandrarar i prosent av folketallet	36
Figur 3: Distribusjon av sysselsetjinga i Sogn og Fjordane etter sektor	37
Figur 4: Sysselsetjing av innvandrarar etter næring (Kjelde: Nav SFJ, 2011)	37
Figur 5: Flora si nettside- nivå 1.....	51
Figur 6: Flora kommune - engelsk nettside.....	51

Figur 7: Internasjonalt	52
Figur 8: Innvandring	52
Figur 9: Flora kommune - ny nettside	54
Figur 10: Bremanger si nettside - nivå 1.....	55
Figur 11: Bremanger - søk på innvandring.....	55
Figur 12: Bremanger kommune - ny nettside	56
Figur 13: Sogndal si nettside - nivå 1.....	58
Figur 14: Sogndal - engelsk nettside	59
Figur 15: Sogndal - ny nettside	60
Figur 16: Hyllestad si nettside - nivå 1.....	61
Figur 17: Informasjonsmøte.....	62
Figur 18: Lenker til regionalt/nasjonalt nivå.....	62
Figur 19: Fylkesmannen si nettside - nivå 1	63
Figur 20: Fylkesmannen - engelsk nettside.....	64
Figur 21: Fylkeskommunen si nettside - nivå 1.....	66
Figur 22: Fylkeskommunen - engelsk nettside	67
Figur 23: NAV Sogn og Fjordane si nettside.....	67
Figur 24: Innhold a til å.....	69

Tabelliste

Tabell 1: Informantar.....	32
Tabell 2: Arbeidsløystatistikk i Sogn og Fjordane august 2011 (Kjelde NAV-SF).....	38
Tabell 3: Utvalde aktiviteter som Fylkeskommune har gitt økonomisk støtte til	75
Tabell 4: Tal flyktningar til Norge og Sogn og Fjordane dei siste åra (Kjelde IMDI).....	80
Tabell 5: Kommunar (m/tilhøyrande næringsstruktur) som inngår i studien av tema 2	83
Tabell 6: Tal på flyktningar i introduksjonsprogrammet i Sogn og Fjordane 2010-12.....	83
Tabell 7: Oversyn over innvandrarinformantane frå dei 4 kaseskommunane (M=menn; K=kvinner) .	89
Tabell 8: Oversyn over innvandrarane som deltok i brukartesting (M=menn; K=kvinner)	90

Tabell 9:Oversyn over innvandrarar som deltok i RG-møtet.....	90
Tabell 10: Informasjonsbehov i intervjusamanheng.....	95
Tabell 11: Informasjonsbehov identifisert i brukartest.....	96
Tabell 12: Informasjonsbehov i RG-møtet.....	96

Samandrag

Denne rapporten byggjer på prosjektet 'Mot eit multikulturelt Sogn og Fjordane'. Prosjektet har som mål å undersøke korleis offentleg sektor i Sogn og Fjordane bidreg til å integrere innvandrarar gjennom:

- Tilrettelegging av digital offentleg informasjon/tenester for innvandrarar (tema 1)
- Tilrettelegging av arbeidsintegrasjonstiltak (tema 2)

Rapporten er basert på ein kvalitativ studie. Data er samla inn gjennom intervju med innvandrarar og offentlege aktørar, brukartesting og dokumentstudium (nettsider og fysiske/virtuelle dokument).

Nedanfor gir vi att nokre av hovudfunna og tilrådingane i studien. Desse byggjer på mulegheiter og utfordringar som vi har identifisert, og som det offentlege og innvandrane møter ved digitalisering av offentleg informasjon og integrering av innvandrarar i arbeidslivet.

Hovudfunn:

Offentlege nettsider:

- Offentleg sektor i Sogn og Fjordane har dei siste åra gjennomført fleire tiltak for at nettsidene deira skal bli betre. Likevel har ein til no i liten grad lagt til rette digital informasjon om og for innvandrarar. Primærinformasjonen er gjennomgåande på norsk (nynorsk). Nettsidene er avsendarorienterte, vert i varierende grad oppdaterte, og tilbyr få interaktive tenester. Berre unntaksvis vert innvandrane involverte i utviklingsprosessen eller spurde om råd. Spesifikk innvandarrelatert informasjon på regionale nettsider er i stor grad tilgjengeleg via lenker til nasjonalt nivå.
- Innvandrane kjenner i liten grad til dei offentlege nettsidene. Dei som likevel veit om desse sidene, er heller ikkje særleg hyppige brukarar. Dei opplever at språket er vanskeleg, innhaldet er fragmentert og generelt og forklaringane av dei ulike tenestene ofte for komplisert. Den viktigaste informasjonen ønskjer dei difor tilgjengeleg på eit forståeleg språk (engelsk eller deira eige).

Nettsider og arbeidsintegrasjon:

- Samla digital informasjon om arbeidsmulegheiter og arbeidsplassar i kommunane sitt nærområde var i stor grad fråverande på kommunenettsidene. Dette vart etterlyst av fleire innvandrarar.

Arbeidsintegrasjon:

- Kommunane kan vise til positive døme på arbeidsintegrering gjennom introduksjonsprogrammet, men dei arbeidsmarknadsretta tiltaka er ikkje tilfredsstillande med omsyn til utvikling av tilstrekkelege språkkompetanse i innvandrargruppa og marknadsføring av denne.

- Regionale aktørar bidreg primært til arbeidsintegrering av innvandrarak gjennom indirekte og/eller supplerande innsats og/eller tiltak. Desse heng blant anna saman med mandat, politikk, planar og ressurstilgang.

Tilrådingar :

Offentlege nettsider:

- Brukartilpassing og brukarinvolvering - for å gjere dei offentlege nettsidene meir relevante, meir synlege, lettare å finne og lettare å forstå, må dei i større grad bli tilpassa innvandrarane sine informasjonsbehov, t.d. gjennom involvering av innvandrarane i utvikling og vedlikehald av nettsidene og auka bruk av visuelle element og brukarskap innhald.
- Behov for heilskapleg informasjon og innhald – for å gjere den digitale informasjonen mindre fragmentert og meir informativ, må relevant informasjon og relevante tenester kunne koplast på tvers av forvaltningsnivå slik at innvandrarane får tilgang til heilskapleg innvandrarakrelatert informasjon gjennom dei kommunale nettsidene. Det må difor leggjast til rette for ein felles arkitektur for nettsider i kommunal, regional og statleg forvaltning, innvandrarakrelevante emneordkatalogar, og kriterium for kvalitetsvurdering av nettsider som fangar opp innvandrarane sine behov. DIFI vil måtte vere sentral i dette arbeidet.

Nettsider og arbeidsintegrasjon:

- Offentlege nettsider inn i norsk- og samfunnskunnskapsopplæringa – for å auke forståinga og innlæringa av norsk språk, norske styringsstrukturar, lokale og regionale tilhøve og kulturelle kodar, må opplæringstilboda for innvandrarar aktivt ta i bruk dei offentlege nettsidene i undervisninga. I tillegg bør innvandrarane bidra som innhaldsprodusentar, til omsetjing osv. Ei slik tilnærming vil kunne stimulere språkutviklinga og indirekte bidra til betre arbeidsintegrasjon.
- Betre utnytting av offentlege nettsider til å synleggjere innvandrarane sin kompetanse, med sikte på auka rekruttering av innvandrarar i arbeidslivet i Sogn og Fjordane.

Arbeidsintegrasjon:

- Sikre innvandrarane tilstrekkeleg språk- og samfunnskunnskapsopplæring slik at dei vert attraktive for arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane.
- Få til ein rekrutteringspolitikk og -praksis i offentlig sektor i Sogn og Fjordane som er i tråd med nasjonalt rammeverk.

Samla sett representerer desse tilrådingane store utfordringar. Å leggje til rette for offentlege nettsider på fleire språk, vil nemleg vere svært ressurs- og kompetansekrevjande, særleg for dei mange småkommunane i fylket med mange nasjonalitetar og fleire ulike språk. Samarbeid på tvers av kommunar og forvaltningsnivå vil difor vere ønskjeleg og naudsynt.

1 Introduksjon

1.1 Bakgrunn og perspektiv

Sogn og Fjordane er eit fylke med 108.000 innbyggjarar fordelt på 26 kommunar. Over tid har fylket vore eit netto utflyttingsfylke. Dei siste åra har likevel folketalet vore relativt stabilt, mykje på grunn av eit aukande tal innvandrarar¹. I 2010 utgjorde desse heile 6 % av befolkninga. I høve til talet på sysselsette var prosentdelen endå høgare, nemleg 10%². Med andre ord, innvandrane blir stadig viktigare for den totale sysselsetjinga i fylket. På kommunenivå er det likevel store variasjonar i talet på innvandrarar. Fire av kommunane (Fjaler, Balestrand, Stryn og Hyllestad) har ein større innvandrardel enn resten av landet, dvs. meir enn 9,5 %. I Førde, den største kommunen i fylket derimot, utgjer innvandrane berre 5,5 prosent av befolkninga, det vil seie under gjennomsnittet i Sogn og Fjordane.

Meir enn 50 % av innvandrane forlèt Sogn og Fjordane (NRK Sogn og Fjordane, april 2010), og når dei dreg, dreg dei også oftast frå Vestlandet. Dette representerer ei stor utfordring for fylket, ikkje minst for små kommunar som er prega av fråflytting, men og for verksemdar som manglar ein stabil tilgang på arbeidskraft (både høgt utdanna og fagarbeidarar). NRK Sogn og Fjordane laga i april 2010 ein programserie om innvandrarar og innvandring i Sogn og Fjordane. I programserien vart det peika på fire barrierar: 1) mangel på jobb, 2) mangel på språk, 3) mangel på familie, og 4) at lokalbefolkninga i Sogn og Fjordane på ein eller annan måte var redd for innvandrarar. I eit telefonintervju med programleiaren, vart det peika på at folk i Sogn og Fjordane framleis ikkje var klar over dei problema som innvandrarar møter og difor berre i liten grad har teke tak i desse utfordringane.

I mai 2010 gjorde vi ei lita undersøking av offentleg informasjon tilgjengeleg på nettet, dvs om fylket, dei 26 kommunane og lokalsamfunna her. Basert på erfaringane frå ei lita utvald gruppe innvandrarar, viste det seg at det ikkje var lett å finne skreddarsydd informasjon retta mot denne gruppa. Dette skuldast ikkje berre ein språkbarriere og mangel på relevant informasjon, men også det faktum at informasjonen er spreidd mellom ulike delar av offentleg sektor, og spesielt mellom lokale (kommunale) og regionale nettstadar.

I lys av desse utfordringane vart vi motiverte til å søkje Regionalt Forskingsfond Vest (RFF Vest) om midlar til dette prosjektet som tek sikte på å undersøke korleis det offentlege arbeider for å møte innvandar- og minoritetsgruppene³ sine behov. Prosjektet valde å ta fatt i to konkrete utfordringar som innvandrane har når dei kjem til fylket:

- tilgang til relevant og forståeleg informasjon om samfunnet dei skal bli ein del av
- tilgang til arbeid som gjer at dei ønskjer å bli verande

¹ Når vi snakkar om innvandrarar, snakkar vi altså om personar som er fødte i eit anna land, har to foreldre som er fødte utanlands og er busette i Norge. Personar som er fødte i Norge, kan såleis ikkje reknast som innvandrarar (<http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/kampanjer/tall-og-fakta.html?id=653595>)

² Kjelde: Statistisk sentralbyrå, statistikkbanken.

³ Omgrepa minoritetsgrupper og minoritetsspråklege blir brukt om alle i Norge som ikkje har norsk som morsmål. I samband med enkelte statlege tilskotsordningar for språkopplæring blir ikkje personar med morsmåla samisk, dansk eller svensk rekna som minoritetsspråklege (Kjelde: AID). Her, inkluderer vi spesifikt primært flyktningar og asylsøkarar og andre (arbeidsinnvandrarar) som har vanskar med integrering i det norske samfunnet.

Medan den første av desse utfordringane er relevant for alle innvandrarak, er den siste utfordringa relevant berre for deltakarak i introduksjonsprogrammet⁴. Dette kjem vi tilbake til nedanfor.

1.2 Mål

Med dette som utgangspunkt vil prosjektet undersøke korleis offentleg sektor i Sogn og Fjordane møter utfordringane knytt til integrering av innvandrarak i fylket gjennom:

- Tilrettelegging av digital offentleg informasjon/tenester for innvandrarak (tema 1)
- Tilrettelegging av arbeidsintegrasjonstiltak (tema 2)

Tema 1:

- Kva for type digital informasjon/tenester har offentleg sektor i Sogn og Fjordane lagt til rette for innvandrarak, i kva grad er den gjort tilgjengeleg og marknadsført mot denne gruppa, og korleis vert informasjonen/tenestene brukt?
- Kva for mulegheiter og utfordringar representerer slik tilrettelagt digital informasjon/tenester, og kva for faktorar bidrar til eller hindrar suksess?
- Korleis kan denne type informasjon /tenester bli forbetra for å bidra til at innvandrarak får eit betre utbytte av denne informasjonen/desse tenestene (t.d. til arbeidsmarknadsintegrasjon)?

Tema 2:

- På kva måte bidreg lokale og regionale offentlege aktørar til å integrere innvandrarak i arbeidslivet i Sogn og Fjordane?
- Kva for faktorar bidreg til eller hindrar at initiativa/introduksjonsprogramma vert vellukka?
- Korleis kan dei regionale og lokale aktørane bidra til at innvandrarak blir betre integrerte i arbeidslivet i Sogn og Fjordane?

Gjennom å svare på desse spørsmåla tek prosjektet sikte på å identifisere utfordringar som det offentlege og innvandrarak møter på desse to områda. Vidare vil prosjektet skissere løysingar som kan bidra til at innvandrarak involverer seg meir i kommunen, får nytta sine ressursar, får bidra med sin kompetanse, vert betre integrerte og på sikt kanskje også blir bufaste i fylket. Prosjektet ligg mellom to interesseområde som begge påverkar den norske nasjonalstaten; dagens migrasjon og innvandrarak sin inngang i eit multikulturelt⁵ samfunn på den eine sida, og spreinga av digitale og nettbaserte medium på den andre. Vi vonar gjennom denne tilnærminga å kunne bidra med nye perspektiv på, og ei djupare forståing av, dynamikken mellom inklusjon og eksklusjon (sjå kap 2).

1.3 Organisering

Prosjektet er eit samarbeidsprosjekt mellom Kommunenes Sentralforbund (KS), Vestlandsforskning (VF) og Høgskulen i Sogn og Fjordane (HiSF), med Grete Netteland (HiSF) som prosjektleiar. Direktør ved VF, ein dekan frå HiSF og leiar i rådmannsutvalet i fylket har utgjort styringsgruppa for prosjektet. Referansegruppa har hatt representantar frå KS Sogn og Fjordane, kommunane, Sogn og Fjordane fylkeskommune (SFFK), Fylkesmannen i Sogn og Fjordane (FMSF), NAV Sogn og Fjordane (NAV SF),

⁴ Sjå 3.2.1 og 8.3.1.

⁵ Dette prosjektet fekk namnet *Mot eit multikulturelt Sogn og Fjordane*. I rapporten nyttar vi omgrepet multikulturelt og fleirkulturelt om kvarandre.

NHO⁶, Integrerings- og Mangfoldsdirektoratet avdeling Vest (IMDI Vest) og frå kvar av dei involverte forskingsinstitusjonane (VF og HiSF).

Det har vore 5 møte i styringsgruppa. I tillegg har styringsgruppa vore invitert med og delteke på referansegruppemøta. I eitt av møta deltok også tre eksterne gjester, to innvandraraktorar frå Sogndal (føreslegne av Sogndal kommune) som hadde delteke i arbeidet med ny informasjonsstrategi i kommunen, og flyktningkonsulenten i Stryn, ein kommune som har arbeidd aktivt med innvandring og integrering. Ei av oppgåvene til referansegruppa har vore å bidra med eigen kompetanse og kunnskap inn i prosjektet, men også kritisk utfordre forskarteamet på innhald og samanheng.

Prosjektgruppa har vore samansett av to forskaraktorar, ein frå VF og ein frå HiSF. Sistnemnde har også vore prosjektleiar. I starten av prosjektet deltok nok ein forskaraktor frå VF. Vedkomande var også med i utforminga av prosjektsøknaden til RFF Vest.

1.4 Avgrensing

Det finst ulike måtar å kategorisere og definere personar med ikkje-norsk bakgrunn. Som nemnt innleiingsvis nyttar vi omgrepet *innvandraraktorar* på same måte som Barne- Likestillings- og Inkluderingsdepartementet, nemleg om personar som er fødte i eit anna land, har to foreldre som er fødte utanlands, og er busette i Norge⁷. Det er også denne definisjonen som vert brukt i offentleg statistikk i dag. Når vi i rapporten brukar omgrepet *innvandraraktorar*, vel vi å inkludere både *busette flyktningar*, *busette arbeidsinnvandraraktorar* og *familiegjenforeinte*.

Vi vil og gjere merksam på at når vi i denne rapporten snakkar om *det offentlege* og *offentlege aktørar*, skil vi mellom *lokale* offentlege (dvs. kommunale) aktørar og *regionale* offentlege aktørar (både statlege og kommunale). Grunnen til at vi vel å ta begge desse kategoriane med, er at dei på ulike måtar er sentrale leverandørar av informasjon og tenester retta mot innvandraraktorar, og at dei alle spelar ei viktig rolle når innvandraraktorar skal integrerast i arbeidslivet. Vi kjem tilbake til dette i kapittel 4.

Grunnen til at vi har valt å inkludere både Fylkesmann, Fylkeskommune, NAV SF og IMDI Vest som regionale offentlege aktørar i referansegruppa og i datamaterialet som vi har samla, er at dei tre første har ansvar for eitt eller fleire informasjonsområde som innhaldsmessig har relevans for innvandraraktorane i fylket, og at IMDI Vest er ein sentral samarbeidspart i arbeidet med arbeidsintegrasjon i fylket. Det er desse fire vi siktar til når vi snakkar om regionale offentlege aktørar, sjølv om tre av dei er statlege verksemdar.

1.5 Oppbygging av rapporten

Rapporten er organisert som følgjer. Innleiingsvis i kapittel 2 introduserer vi tre sentrale teoretiske perspektiv på innvandring; samla gir desse oss eit nyttig bakteppe for seinare teoretiske drøftingar av funn. Deretter presenterer kapittel 3 forvaltningsmessige rammer og forskning, først for tema 1 (3.1), og deretter for tema 2 (3.2). Kapittel 4 gir eit oversyn over forskingsdesign, inkludert analytiske verktøy. Kapittel 5 vert innleia med generell bakgrunnsinformasjon om Sogn og Fjordane fylke før vi meir spesifikt går inn på kasskommunane og dei fire regionale offentlege aktørane som vart plukka ut i kapittel 4. Ein strukturert gjennomgang av nettsidene (tema 1) hjå dei same aktørane finn vi i

⁶ NHO deltok berre på oppstartsmøtet i referansegruppa.

⁷ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/kampanjer/tall-og-fakta/arbeidsliv-2.html?id=653741>

kapittel 6. I forlenginga av dette tar kapittel 7 for seg pågåande arbeidsintegrasjonsinitiativ i Sogn og Fjordane (tema 2) før kapittel 8 presenterer innvandarane og synleggjer deira erfaringar med tema 1 og tema 2 slik desse erfaringane kom fram gjennom intervju, i brukartest og i referansegruppemøte. Funn knytt til dei to temaområda blir presenterte i kapittel 9. Så til slutt, i kapittel 10, følgjer konklusjon, tilrådingar og vegen vidare.

2 Teoretisk rammeverk

Tre teoretiske perspektiv utgjør det konseptuelle og analytiske rammeverket for denne studien: kapabilitet, statsborgarskap og integrering. I dette kapitlet går vi gjennom kjenneteikna på kvart av perspektiva.

2.1 Kapabilitet

“Migration as “factor mobility” and migrants as “factors of production” are of fundamental importance in today’s economies and as human beings, migrants are an integral part of human development in any society and country.” (Constant og Zimmerman, 2009)

Globalisering og auka mobilitet på tvers av landegrenser skapar både mulegheiter og utfordringar for vertslanda. Slik Costant og Zimmermann forstår kapabilitetsperspektivet, er innvandrarar ei kjelde til vekst og utvikling (sjå Mayr, 2003; Hanche-Olsen, 2012). Synet deira spring ut av samfunnsdebatten om korleis innvandrarar påverkar arbeidsmarknaden, særleg løner og arbeidsløyse. Motstand mot etnisk mangfald og uro for vekst i talet på innvandrarar har ofte bidrege til ein tendens til marginalisering og diskriminering (OECD, 2009). Denne tendensen har gitt utslag i eit fråvær og/eller underrepresentasjon av innvandrarar på det økonomiske, sosiale, politiske og kulturelle feltet i mottakarlanda (Næringsbarometer for Hordaland og Sogn og Fjordane, 2011; SSB, 2009; OECD, 2009). Kapabilitetsperspektivet er viktig for denne studien av Sogn og Fjordane, gitt den regionale utfordringa med fråflytting og følgjene det har når det gjeld behovet for arbeidskraft lokalt og regionalt (Næringsbarometer, 2011 og 2012; Hanche-Olsen, 2012). Statistikk frå Næringsbarometer 2011 viser til dømes at det manglar kompetent arbeidskraft til å fylle eksisterande stillingar. Den same rapporten indikerer òg at medan stadig fleire etniske nordmenn blir tilsette, skjer det stikk motsette med ikkje-vestlege innvandrarar. Dette avslører korleis andre faktorar som sosiale, kulturelle, religiøse og etniske dynamikkar verkar inn på tilsetjingsmønster. Zimmermann (2009:30) hevdar at arbeidsmarknadsdiskriminering i Vesten har lite å gjere med økonomi, men mykje å gjere med andre “mjuke” faktorar, til dømes haldningar og oppfatningar til innbyggjarar, sjølvsikkerheit hjå innvandrarar, språkproblem og kulturelle ulikskapar, osb. I kapittel 9 drøftar vi innvandrarar og kapabilitet i lys både av tilrettelegging av digital informasjon, arbeidsmarknaden og etterspørsel etter arbeidstakarar.

2.2 Statsborgarskap

Det andre relevante perspektivet som kan bidra til forståing av det vi tek opp i denne undersøkinga, er begrepet ‘statsborgarskap’ (citizenship). Ifølgje Utlendingsdirektoratet (UDI) gir statsborgarskap “... tilhøyrse til ein stat, med rettar og plikter overfor staten”⁸. Konseptet har kome attende som eit sentralt tema, ikkje berre av omsyn til praktiske og politiske spørsmål, men også i samband med tilgang til offentlege tenester. Omgrepet blir og vurdert som relevant for tradisjonelle debatt-tema

⁸ <http://www.udi.no/Global/upload/Publikasjoner/FaktaArk/Faktaark-Statsborgarskap-NY.pdf> (aksessert 13.12.2012)

som sosial integrering, personlegging, representasjon og deltaking/inkludering i lokale, regionale og nasjonale diskursar. Som Turner (1990) formulerer det:

"Citizenship identity depends not only on a legal status, but essentially on access to social and economic resources. Thus, citizenship identity, the sense of belonging and solidarity, is necessarily connected with the problem of unequal distribution of resources in society." (Turner 1990:1)⁹

I denne studien tek vi føre oss det Turner kallar 'statsborgarskap ovanfrå' (via staten), men også 'statsborgarskap nedanfrå' (ibid), mellom anna når vi ser på deltaking i lokale institusjonar og deira arbeid med inkludering og representasjon.

Duffy (2006 og 2010) supplerer Turner i *Citizenship theory: Personalization and Social Justice* som hevdar at statsborgarskap sett i eit sosialt rettferdsperspektiv leier til ein inkluderande modell som får følgje for korleis samfunnet vert organisert. Måten Duffy nyttar omgrepet personlegging (personalization) på, utfyller Leadbeater sin definisjon av personlegging:

"...putting users at the heart of service (inclusion vis-à-vis exclusion), enabling them to become participants in the design and delivery, services will be more effective by mobilizing millions of people as co-producers of the goods they value." (Leadbeater, 2004)

I undersøkinga vår er hovudmålgruppa innvandrarar (busette asylsøkjjarar, familiegjennforeinte og arbeidsinnvandrarar) som har budd i Norge kortare tid enn 7 år. Desse er formelt og juridisk enno ikkje norske statsborgarar. Når vi snakkar om desse i ein del samanhengar i denne studien, har vi likevel valt å nytte orda borgar og medborgar ettersom dei er tildelt rettar og plikter gjennom introduksjonsløyvet (jamfør det Turner og Leadbeater seier om integrering i lokalsamfunnet og lowerk knytt til statsborgarskap). Vi bruker også omgrepet eBorgarar ved referanse til innvandrarar og nettbruk. Særleg interessant er stats-/(med)borgaromgrepet for oss når det gjeld korleis offentlege tenester møter innvandrarane sine behov for inkludering og integrering.

2.3 Integrering

Det tredje og siste perspektivet vi skal utdjupe her, er integrering. Galtung ser på integrering som ein prosess der to eller fleire aktørar smeltar saman til ein ny aktør (Galtung, 1968, abstract). Galtung skil mellom omgrepa 'territorial', 'organisational' og 'assosiational', og seier at slike aktørar kan analyserast ut frå kor godt dei fyller grunnleggjande menneskelege og sosiale behov. I denne studien utforskar vi tre perspektiv på integrering: *assimilasjonsteori*, *multikulturalisme* og *strukkturalisme*.

Assimilasjonsteori – I boka *Cultural integration of immigrants of immigrants in Europe* skildrar Algan et al. (2012) assimilasjon som ein prosess der ulike etniske grupper utviklar ein felles kultur gjennom ein naturleg prosess der dei har same tilgang til sosioøkonomiske mulegheiter som innbyggjarane i vertslandet elles har. Denne prosessen inneber at dei opphavlege kulturelle åtferdsmønstra blir viska ut til fordel for nye. Når denne prosessen først er i gong, let den seg ikkje stoppe, men går sin gong mot fullstendig assimilasjon. Med andre ord forventar ein at ulike grupper av innvandrar smeltar

⁹ <http://www.civiced.org/pdfs/delaPazGabriel.pdf> (aksessert 13.12.2012)

saman med den dominerande kulturen gjennom ein prosess som går på tvers av generasjonar og omfattar kulturell, sosial og økonomisk integrering (Algan et al., 2012:2).

Multikulturalisme – er ei alternativ tilnærming som aviser den enkle integreringsprosessen som tilhengjarane av assimilasjonsteori forfektar. Representantar for dette synet (som Handlin, 1973; Algan et al., 2012) ser på multikulturelle samfunn som ei heterogen samling av etniske og rasemessige minoritetsgrupper og ei dominerande fleirtalsbefolkning. Dei hevdar at innvandrarak aktivt skapar sine eigne identitetar i staden for å utgjere passive subjekt underlagt assimilasjonskreftene (Algan et al. 2012:3). Det multikulturelle perspektivet tilbyr eit alternativt syn på vertssamfunnet, i og med at medlemmer av etniske minoritetsgrupper blir sett på som aktive, fullverdige delar av det overordna samfunnet, ikkje berre som utlendingar eller utanforståande.

Strukturalisme – dette teoretiske paradigmet legg vekt på at sider ved kulturen må forståast ut frå forholdet til eit større, overordna system eller ein struktur. I staden for å fokusere på sjøve assimilasjonsprosessen eller integreringsprosessen, ser strukturalistane (Galtung, 1968; Algan et al., 2012) på korleis skilnader i sosioøkonomiske mulegheiter står i forhold til skilnader i den sosiale integreringa av etniske minoritetsgrupper. Algan et al. (2012:3) hevdar til dømes at ulik tilgang til rikdom, arbeid, bustader, utdanning, makt og privilegium er strukturelle rammer som påverkar innvandrarak og etniske minoritetar si evne til sosial integrering. Dette fører til varige etniske skilje når det gjeld inntekt, utdanning og arbeid. Ulikt assimilasjonsteori og multikulturalisme, legg strukturalisme vekt på konfliktane som er bygd inn i hierarkiet mellom dominerande grupper og minoritetsgrupper. Slik stiller dei spørsmål ved heile tanken om kulturell og sosioøkonomisk integrering av innvandrarak: korleis kan vi sjå dei ulike tilnærmingane og aktivitetane i denne studien i lys av konseptet integrering?

2.4 Samandrag

Tre perspektiv utgjer til saman linsa vi forstår og forklarar integrasjonsdynamikken gjennom. Desse har vi skildra som følgjer: *Kapabilitetsperspektivet* ser innvandrarak som ressursar i regional utvikling, *stats-/ (med)borgarskapsperspektivet* omfattar element av deltaking, personlegging, representasjon og inkludering, og *integreringsperspektivet* handlar om multikulturalisme og sosial-strukturell integrering.

3 Forvaltningsmessige rammer og forskning

Då dei første innvandarane kom til Norge på 1960-talet, eksisterte verken offentlege nettsider eller arbeidsintegrasjonstiltak. Etter kvart utforma landet både eit lowerk og ein politikk, og det kom utgreiingar og forskning. Samla sett bidrog dette til å hjelpe oss til å forstå innvandarane sin situasjon og dei utfordringane desse møtte i sitt nye land. I dette kapitlet vil vi presentere dette rammeverket, eller meir korrekt, den del av dette rammeverket som kan hjelpe oss til å forstå innvandarane sin situasjon med omsyn til dei to temaa som vert fokuserte i dette prosjektet, nemleg:

- Tilrettelegging av offentlege digitale nettsider for innvandarane (tema 1)
- Tilrettelegging av arbeidsintegrasjonstiltak (tema 2)

For kvart av dei to temaa vil vi først presentere det vi har kalla eit forvaltningsmessig rammeverk, dvs. relevante lover, nasjonale føringar og politikktutforming. Deretter skisserer vi eit forskingsmessig rammeverk, dvs forskingsprosjekt og utgreiingar som kan belyse problemstilling og forskingsspørsmål og som kan bidra med viktige perspektiv inn mot datamaterialet vårt. Såleis tar punkt 3.1 for seg det forvaltnings- og forskingsmessige rammeverket for tema 1 medan punkt 3.2 tar for seg det tilsvarende rammeverket for tema 2. Punkt 3.3 gir ei framstilling av korleis desse rammeverka samla kan bidra til å belyse datamaterialet som heilskap.

3.1 Innvandarar og offentlig digital informasjon

3.1.1 Forvaltningsmessig rammeverk

Når vi skal studere tilrettelegging av digital offentlig informasjon for innvandarar og korleis denne gruppa bruker, eller ikkje bruker, denne type informasjon, er det viktig å ta utgangspunkt i lover og sentrale føringar som har som mål å gjere det enklare for innvandarane å ta seg fram i det norske samfunnet. Eit naturleg utgangspunkt er difor den såkalla Diskrimineringslova, eller Lov om forbod mot diskriminering på grunn av etnisitet, religion mv. frå 2005. Føremålet med denne lova er å fremme likestilling, sikre like mulegheitar og rettigheitar, og å hindre diskriminering utifrå nasjonalitet, avstamming, hudfarge, språk, religion og livssyn. Lova introduserer også omgrepet "aktivitetsplikt". Denne inneber mellom anna at:

*"Offentlige myndigheter skal arbeide aktivt, målrettet og planmessig for å fremme lovens formål."*¹⁰

Informasjon frå offentlige myndigheter skal leggjast til rette for ulike brukargrupper, både personar med etnisk minoritetsbakgrunn og personar med nedsett funksjonsevne, t.d. gjennom riktig bruk av tolk. Dessutan må myndighetene:

*"...legge til rette for god kommunikasjon, og tilegne seg kunnskap og verktøy for å se brukernes behov og synspunkter. For at likestillingsarbeidet skal ha den ønskede effekten, må det forankres både hos ledelsen og hos alle ansatte, i plandokumenter, serviceerklæringer og budsjetter."*¹¹

¹⁰ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/agenda/tolkningsuttalelser/forvaltningsrett/tolkningsuttalelser-om-likestillingslove/-1-a---Offentlige-myndigheters-redegjorelsesplikt.html?id=627166>

Lova konkluderer også med at det offentlige skal bidra til likeverdig tjenesteyting og kompensere for dette, dersom ikkje dette skjer. Eit viktig poeng er dessutan at sektoransvarsprinsippet skal leggjast til grunn i integrerings- og inkluderingspolitikken. Dette betyr at den einskilde fagmyndigheit, innan sitt ansvarsområde, har ansvaret for tenestetilbodet til alle grupper, inkludert personar med innvandrarakgrunn. Den einskilde fagmyndigheit har i tillegg plikt til å følgje opp og evaluere situasjonen for innvandrarbefolkninga på sine ansvarsområde.

Ei liknande tilnærming finn vi og i St.meld. nr. 17 (2007–2008) Eit informasjonssamfunn for alle. Meldinga går inn på temaet digital inkludering og set søkjelyset på ei utvikling der universelt utforma løysingar bør vere det føretrekte (ibid: 10). Ei sentral målsetjing er at alle skal få høve til å ta i bruk det elektroniske tenestetilbodet:

«... ingen skal måtte stå utanfor på grunn av faktorar som alder, geografi og økonomi når det gjeld høve til å utnytte og forstå det elektroniske tenestetilbodet.»¹²

I forlenginga av nemnde lovverk og Stortingsmelding 17, vedtok så Regjeringa i 2009 ein ny statlig kommunikasjonspolitikk¹³. Denne, som skal leggjast til grunn for alle statlege tilsette, har eit todelte føremål:

- å få budskapet fram til dei innbyggjarane som treng han og
- å skape ein dialog mellom innbyggjarane og staten

Målet er at alle skal få korrekt og klar informasjon om sine rettar, plikter og mulegheiter og inviterast til å delta i utforminga av politikk, ordningar og tenestar¹⁴. Det vert også slått fast at elektronisk kommunikasjon skal vere den primære og at staten, dersom nokon ikkje kan bruke slike kanalar, er plikta til å medverke til andre eigna kanalar. Spesielt vert det nemnt at den enkelte verksemd må vurdere om omsetjing til engelsk er tilstrekkeleg for å nå fram til innvandrarbefolkninga, eller om det i tillegg er behov for omsetjing til andre framandspråk. Demokrati, openheit og medverknad var såleis tre sentrale stikkord for den nye politikken. Sjølv om dokumentet aldri hadde til hensikt å vere ei handbok for arbeidet med kommunikasjon, skulle den vere eit utgangspunkt og rammeverk for utarbeiding av lokale planar og strategiar for informasjon og kommunikasjon (ibid). Nokon tilsvarande kommunikasjonspolitikk og kommunikasjonsplakat som vart utvikla for det statlege området, vart aldri utvikla for kommunal sektor.

Oppfølginga av og rådgjeving om den statlege politikken på det digitale området vart lagt til Direktoratet for IKT og Forvaltning (DIFI). DIFI bygde vidare på kvalitetsarbeid som dei alt hadde i gang på dette feltet, mellom anna eit kriteriesett som dei hadde brukt til tidlegare kvalitetsvurderingar av offentlege nettsider:

¹¹ Ot.prp. nr. 44 (2007–2008) Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven) <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/otprp/2007-2008/otprp-nr-44-2007-2008-/13/8/4.html?id=505665> (aksessert 011012)

¹² <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/ryddemappe/kd/norsk/tema/utdanning/ikt/Stortingsmelding-om-ikt-Et-informasjonssamfunn-for-alle.html?id=440895>

¹³ http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitikk/Statens_kom_pol_web.pdf

¹⁴ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/tema/statlig-kommunikasjonspolitikk.html?id=86973>

- *Tilgjenglighet for alle*: Offentlige nettsteder skal være tilgjengelig for alle.
- *Brukertilpasning*: Offentlig nettsteder skal presentere informasjon og tjenester på en måte som gjør det enkelt å orientere seg på nettstedet, samt gjør det lett å finne og å anvende nettstedets informasjonsressurser.
- *Nyttig innhold av informasjon og tjenester*: Offentlige nettsteder skal ha et innhold som gjør det enklere for brukere/borger å orientere seg i offentlige sektor. De skal sikre brukerne grunnleggende informasjon om rettigheter, plikter og muligheter og inneholde ulike former for interaktive tjenester som utnytter web-teknologiens muligheter. Tjenestene skal også stimulere til og underlette tilbakemeldinger fra brukerne og generelt oppfordre til dialog mellom virksomhet og bruker.¹⁵

Det er disse kriteria, med rundt 30 kvalitetsindikatorar, som vert lagde til grunn for DIFI si årlege kvalitetsvurderinga av offentlege nettstader¹⁶. Dei siste åra har to prisar blitt delt ut, til Årets kommunale nettstad og Årets statlege nettstad. I 2007 lanserte dessutan DIFI eit nytt initiativ, ein såkalla LOS emneordkatalog¹⁷. Denne skulle både vere ein informasjonsstandard for offentlige tenester (som heretter skulle byggjast opp etter ei liste med emneord typisk for dei vanlegaste offentlege tenestene (t.d. alderspensjon, barnehageplass og byggesak)) og eit lim på tvers av kommunal, regional og statlig tenesteinformasjon. Målet var at all informasjon knytt til *ei* teneste skulle kunne visast samla på *kommunen* si nettside (dvs supplert med informasjon frå regionalt og statleg nivå)¹⁸. Pr. i dag er fleire av dei kommunale nettsidene i Sogn og Fjordane bygd opp med innebygd støtte for LOS. Om dei brukar systemet, eventuelt i kva for omfang, veit vi ikkje. Så langt vi er kjende med, er den ikkje tatt i bruk i noko stort omfang hjå regionale og statlege offentlege aktørar.

Men DiFI har også eit språkleg mandat. I tildelingsbrevet for 2008 fekk dei følgjande oppdrag av dåverande Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD):

«... å arbeide med enklare språk og meir tilgjengeleg innhald i offentlege publikasjonar og brev retta mot innbyggjarar.»¹⁹

Fokus var framleis på statsforvaltninga og denne sin skriftlege kommunikasjon med innbyggjarane (skjema, rettleiingar, brev og nettekstar). Prosjektet er forlenga ut 2013.

Så, våren 2012, kom det nyaste initiativet om digitalisering av offentlig forvaltning, nemleg regjeringa sitt *Digitaliseringsprogram*²⁰. Ambisjonen er ei digital statsforvaltning som, så langt det er muleg, skal vere tilgjengelig på nett med brukarvenlege tenester²¹. Nok ein gong vert det presisert at nettbaserte tenester skal vere hovudregelen for forvaltninga sin kommunikasjon, men ikkje berre med innbyggjarar; også kommunikasjonen mellom statsforvaltning og næringsliv skal vere digital.

¹⁵ Sitat frå <http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2007/kriterier.asp>

¹⁶ <http://kvalitet.difi.no/wp-content/uploads/2011/08/DifiKriteriesett2011.pdf>

¹⁷ <http://www.difi.no/filearchive/difirapport-2008-08-los.pdf>

¹⁸ <http://www.difi.no/digital-forvaltning/los-emneord>

¹⁹ <http://www.sprakrad.no/nb-NO/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-oss/>

²⁰ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/dan/pa-nett-med-innbygerne/sammendrag.html?id=677803>

²¹ <http://kvalitet.difi.no/2012/09/digitale-tjenester/>

Eit viktig mål er vidare at alle innbyggjarar skal vere sikra eit betre møte med det offentlege. Dette er grunnen til at DIFI, parallelt med det tradisjonelle settet av kriterium for kvalitetsvurdering av offentlege nettstader, no jobbar med utvikling av eit alternativt kriteriesett for kvalitet i digitale tenester^{22 23}.

Som det går fram av gjennomgangen ovanfor er lovverket klart: offentlege myndigheiter skal vere proaktive, og informasjon skal leggjast til rette for ulike brukargrupper. Kvar sektor er dessutan ansvarleg for å sikre informasjon til alle grupper innan sitt ansvarsområde. Dei politiske initiativa som er presentert, følgjer i stor grad opp dette. Informasjonen skal vere brukartilpassa, dette gjeld også digital informasjon. I tillegg skal språket uansett kanalbruk vere klart. Men dette gjeld altså berre den statlege del av forvaltninga. Så langt kan vi berre konstatere at dei politiske initiativa i svært liten grad utfordrar kommunesektoren. Kvifor dette ikkje har skjedd, er det grunn til å reise spørsmål ved.

3.1.2 Forskingsmessig rammeverk

I den grad tilrettelegginga av informasjon for norske innvandrarar, digital eller ikkje, har blitt studert, har dette i stor grad skjedd av IMDI eller på oppdrag frå IMDI eller eit departement/direktorat. I dette punktet vil vi presentere fem forskingsrapportar/utgreiingar som på ulike måtar bidrar med nyttige perspektiv inn mot vår studie:

- *Offentlige tjenester for alle? Gjennomgang av minoritetsperspektivet i 10 statlege etatar*
- *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper*
- *Innvandrere på nett. En analyse av innvandreres digitale kompetanse*
- *Tilrettelegging av offentlig informasjon for innvandrere. En studie av policy og praksis i tre sektorer*
- *Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning*

Den første av desse, *Offentlige tjenester for alle? Gjennomgang av minoritetsperspektivet i 10 statlege etatar*²⁴, vart utført av Statskonsult i 2006. NAV, Skattedirektoratet, Sosial- og helsedirektoratet, politiet og seks andre etatar vart her kartlagde med omsyn til kva for utfordringar førstelina deira hadde overfor brukarar med minoritetsbakgrunn. I tillegg undersøkte ein i kva grad førstelinetenesta si handtering av desse utfordringane var forankra oppover i systema i den einskilte fagsektor. Rapporten synte at 1) kartleggingar blant tilsette i førstelina og brukarar hadde vore få, 2) at styringsdokument og leiarmøte i liten grad omtalar spesifikt utfordringar i førstelina og tiltak for å møte desse, 3) at ein treng fleire tiltak for å sikre at ulike grupper får den informasjon dei skal ha, og, 4) at det er behov for å utvikle verktøy og metodar til bruk for fleire etatar slik at ein vert betre i stand til å møte minoritetsgruppene. Rapporten konkluderer med at førstelinetenesta treng meir informasjon og kompetanseheving og har eit sterkt behov for erfaringsspreiing og -deling på tvers av etatar knytt til brukarretting for minoritetsgruppene.

Året etter, i 2007, kom rapporten *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper*²⁵, også denne utført av Statskonsult, men no på oppdrag av UDI. Målet var å

²² <http://kvalitet.difi.no/>

²³ <http://kvalitet.difi.no/2012/09/digitale-tjenester/>

²⁴ <http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Rapport7-2006.pdf>

²⁵ http://isu-norway.no/docs/Rapport_endelig_UDI_2007.pdf

kartlegge informasjonsbehova hjå innvandrargrupper (au pair, studentar, faglærte og arbeidsinnvandrarar) som nettopp hadde kome til landet, og identifisere gjennom kva for kanalar og på kva for form dei ønskjer offentleg informasjon. Spesielt vurdert studien, som var geografisk avgrensa til Oslo-området, det offentlege sin kommunikasjonsinnsats på områda arbeid, utdanning, helse og familie og i kva grad desse tenestetilbydarane evner å nå fram til innvandrarane. Rapporten viser store variasjonar med omsyn til kanalpreferansar. Skriftlig informasjon er framleis etterspurt, og særleg etterlyser arbeidsinnvandrarar meir informasjon på eige språk. I tillegg ønskjer dei meir informasjon tilgjengeleg på nett. Rapporten konkluderer med at sjølv om offentleg forvaltning har plikt til å informere, er den for lite målretta både i sin informasjon og kommunikasjon. Heller ikkje hadde nokon av verksemdene som vart undersøkte gjennomført brukarundersøkingar av innvandrarar som nettopp hadde kome til landet, med unnatak av studentane. Det er såleis liten kunnskap om kva for informasjonsbehov gruppene har. Kanalbruken synast også å vere einsidig, og i fleire av etatane er informasjonen for lite proaktiv. For å bøte på dette rår ein leiinga til å styrke informasjons- og kommunikasjonsarbeidet mot innvandrargrupper og gi dette arbeidet auka prioritet.

Eit viktig bakteppe for vårt prosjekt representerer også rapporten *Innvandrere på nett. En analyse av innvandreres digitale kompetanse*²⁶. Rapporten, som er utarbeidd av Vox i 2010, analyserer det digitale ferdigheitsnivået til dei fem største innvandrargruppene i Norge (dvs. polakkar, pakistanarar, irakarar, somaliarar og vietnamesarar). Konkret ser den på kva for kompetanse desse gruppene har, på kva for arenaer og kor hyppig dei nyttar digitale verktøy og kva som i størst grad påverkar det digitale kompetansenivået i dei ulike innvandrargruppene²⁷. Undersøkinga viser at ni av ti av desse innvandrarane bruker pc, nesten like mange nyttar Internett. Majoriteten (ca. 70 %) av de som bruker pc, gjer dette dagleg, og heile 92% gjer dette minst ein gong i veka. Mest alle har tilgang til pc heime (83 %), og fleirtalet seier at dei nyttar den til private føremål. Rapporten peikar likevel på store utfordringar når det gjeld å inkludere *alle* i det digitale samfunnet. Kompetansen til å ta i bruk dagens informasjonsteknologi er nemleg mangelfull for store delar av innvandrarbefolkninga (41 prosent). Av desse 41 % står halvparten utanfor arbeidslivet og vil ofte vere brukarar av ulike offentlege tenestetilbod. Dette er viktig kunnskap å ta med seg i den vidare utforminga av det elektroniske tenestetilbodet innanfor denne sektoren. Forskjellar i digital kompetanse og bruk av ikt vil kunne auke ulikskapane i samfunnet fordi manglande digital kompetanse også kan vere ein barriere for å komme inn i arbeidslivet. Difor understrekar innvandrarane at dei ønskjer opplæring i ikt i offentleg regi. Det bør likevel nemnast at til tross for det som kommer fram i rapporten med omsyn til manglande digitale ferdigheitar, nyttar dei aller fleste innvandrarane digitale verktøy. Fleirtalet er gode på teknologi som dei kan nytte til å halde kontakten med heimlandet. Over halvparten nyttar Internett, e-post, SMS/MMS og Skype eller IP-telefoni til dette føremålet. Dette indikerer at opplevd nytteverdi ved slik teknologi fører til auka bruk. Dette er i høgaste grad interessant for vårt prosjekt. Dersom det vert lett for innvandrarar å gjere bruk av offentlege nettsider og dei sjølve opplever at desse er nyttige, vil dette truleg også føre til auka bruk. Det er

²⁶ <http://www.vox.no/Analyse-og-dokumentasjon/rapporter/Innvandrere-pa-nett/>

²⁷ Digital kompetanse er i rapporten definert som summen av ulike digitale ferdigheiter, dvs både kognitive (lesing, skrivning rekning og problemløysing) og tekniske ferdigheiter (bruk av HW, SW, applikasjonar og nettverk).

likevel viktig å notere seg at den kontaktretta ikt- kompetansen ikkje utan vidare har ein overføringsverdi til andre ikt-område (ibid:s 27).

I 2011 fekk vi så rapporten *Tilrettelegging av offentlig informasjon for innvandrere. En studie av policy og praksis i tre sektorer*²⁸ som vart utarbeidd av Ideas2Evidence på oppdrag frå IMDI. Denne tar for seg korleis sentrale velferdsaktørar som NAV, skatt og helse legg til rette for og formidlar informasjon til innvandrarar, kva for utfordringar dei står overfor i denne samanheng og kva for føresetnader som ligg til grunn for å drive god informasjonsformidling overfor denne brukargruppa. Rapporten drøftar også aktuelle kanalar og verktøy og arbeidsdelinga mellom sentralt nivå (direktorat) og førstelina (lokalkontora). Rapporten identifiserer fire hovudbarrierar som påverkar kommunikasjon med innvandrarbefolkninga, nemleg språklege og kulturelle barrierar, analfabetisme, manglande kunnskap om det offentlige systemet og eit tungt forvaltningsspråk. Manglande digital kompetanse i einskilde brukargrupper representerer også ei særskilt utfordring. Studien viser klart at dei tre sektorane alle har eit stykke att før prinsippa i den nye statlege kommunikasjonspolitikken er tilfredsstillande implementert. Den understrekar samstundes at lokale tenesteytarar vert pålagt eit stort ansvar for å leggje til rette informasjon for innvandrarar, utan at gjennomarbeidde planar, retningslinjer og standardar er utforma på lokalt nivå. Rapporten tilrår også bruk av ikkje-skriftleg kommunikasjon mot dei mest vanskelegstilte brukarane.

Den siste rapporten som blir presentert her, *Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning*²⁹ kom på slutten av 2011. Som ei av få undersøkingar som har tatt for seg kommunale tenester, stiller Fafo-rapporten spørsmål ved i kva grad kommunene lukkast med å oppfylle mål om likeverdige tenester for alle brukere. Den problematiserer også omgrepet likeverdige tenester og hevdar at ei manglande presisering opnar for variasjonar i korleis lokalt tenestetilbod vert tilrettelagt. Det faktum at førstelinetenesta i stor grad er ukjent med omgrepet, indikerer dessutan at leiarnivået har ein jobb å gjere. Hovudutfordringane knytt til mangfald er likevel primært mangelfulle norskferdigheitar hos brukarane, låg kunnskap om og forståing for det norske samfunnet (såkalla byråkratisk kompetanse) i tillegg til sosial og økonomisk bakgrunn (ibid:6). Rapporten synleggjer dessutan at omgrepet likeverdige tenester treng ei avklaring. Rapporten seier ikkje noko om i kva grad desse funna også kan vere representative for små kommunar i rurale strøk.

Som det går fram ovanfor, er dei fleste av rapportane retta mot informasjonstilrettelegging i statleg sektor og til ein viss grad mot informasjonstilrettelegging i deira underliggjande etatar. I den grad ein har gjort undersøkingar på kommunalt nivå, er det storbyane som står i fokus. Dette skjer dessutan berre i ein rapport. Tilsvarende studiar ser ikkje ut til å ha blitt gjort i kommunar i distrikts-Norge. Studien av innvandrarar sine digitale ferdigheiter er derimot landsdekkande. Kort oppsummert ser vi at tilrådingane i fleire av rapportane peikar i same retning: manglande brukartilpassing av informasjon; behov for tydelegare leiarforankring delvis også førstelineforankring; manglande kunnskap om innvandrarane sine informasjonsbehov og tilgang til verktøy for å identifisere desse; manglande integrering av temaet i strategiske styringsdokument og manglande vektlegging av meir

²⁸ <http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Rapport%20Tilrettelegging%20av%20off%20info%2023.05.2011.pdf>

²⁹ <http://www.fafo.no/pub/rapp/20226/20226.pdf>

heilskapleg informasjon gjerne på fleire språk, i ulike kanalar og i ulikt format. Proaktive leiarar og proaktiv informasjonsformidling vert dessutan etterlyst.

Samla sett gir denne gjennomgangen eit godt utgangspunkt for vår analyse og drøfting av tilrettelegging og bruk av digital offentleg informasjon for innvandrarar (sjå kap 6, 8 og 9).

3.2 Innvandrarar og arbeidsintegrasjon

3.2.1 Forvaltningsmessig rammeverk

Arbeidet med arbeidsintegrasjon er tufta på politiske tilrådingar³⁰ og juridiske rammeverk rundt arbeid, diskriminering og integrering. Dei to mest direkte juridiske rammene er *Diskrimineringslova*, som gjeld arbeidsgjevarar (allereie drøfta i 3.1.1), og *Introduksjonslova*, eit initiativ for å utvikle kompetanse og med mål om å fremje rask inkludering av dei mest sårbare nykomarane på arbeidsmarknaden (sjå nedanfor).

Frå eit diskrimineringspolitisk perspektiv har det å integrere innvandrarar i arbeidsmarknaden lenge vore sentralt på den norske agendaen, først og fremst for å sikre sosial likskap. Dette har vorte stadig viktigare i tråd med aukande innvandring i dei seinare åra.

Vi veit òg at denne seinaste auken i stor grad er driven av arbeidsinnvandring som følgje av det store behovet for arbeidskraft. Dette har kome den norske økonomien til gode på fleire måtar, spesielt gjennom å leggje til rette for at økonomien kunne veksa fortare (OECD, 2008). Trass i denne veksten, syner forskning at det har vore ein varig og markant skilnad mellom resultata etniske nordmenn og innvandrarar oppnår på arbeidsmarknaden. Dette har gjort integrering i arbeidsmarknaden til ei nøkkelsak i norsk politikk (OECD, 2009; Stortingsmelding nr. 18, 2007-2008; SSB, 2009).

Statistikk indikerer at forholdet mellom etniske nordmenn og utlendingar med omsyn til arbeidsløyse er 2:8. Tilsvarande tal til dømes i Storbritannia er 1:1 (OECD, 2009:16). Den same rapporten opplyser vidare at fire av ti arbeidslause innvandrarar i Norge har høgare utdanning (over 40% frå høgskule eller universitet) og at 3/4 av desse kjem frå ikkje-vestlege land.

Diskrimineringsloven og integrering av innvandrarar i offentleg sektor er spesielt viktig i Norge sidan ein stor del av sysselsetjinga i Norge er under ei form for offentleg kontroll. Me kan skilja mellom tre sektorar for offentleg kontroll: statleg sektor, kommunesektoren og heilt eller delvis statseigde føretak. Sett under eitt, utgjer desse tre sektorane om lag 47% av den totale sysselsetjinga i Norge. Sidan staten har større innverknad på sine egne tilsetjingar enn på tilsetjingar i privat sektor, har staten, i følgje OECD-rapporten om arbeidsintegrering i Norge (2009), også eit godt verktøy til å bidra til integreringa av innvandrarar i arbeidsmarknaden. I tillegg kan staten, gjennom å tilsetje innvandrarar, fungere som ein rollemodell for privat sektor. Viss innvandrarar finn arbeid i offentleg administrasjon, kan dette òg gjere dei meir synlege i dagleglivet. Slik kan det å tilsetje innvandrarar i offentleg sektor, bidra til å auke offentlege institusjonar si forståing av innvandrarane sine behov.

³⁰ Dei politiske tilrådingane fokuserer på følgjande: a) Auke effektiviteten i språktrening og introduksjonsprogrammet; b) Utnytte innvandrarane sine evner betre; c) Gjere det enklare å få innpass på arbeidsmarknaden; d) Rette merksemda mot borna til innvandrarar; og e) Forbetre rammeverket for anti-diskriminering.

Om innvandrarar dessutan vert tilsette i såkalla nøkkelstillingar, slik som læraryrket, kan dei også fungere som rollemodellar for andre, ikkje minst for unge innvandrarar (Ibid.).

Statleg sektor står for 11,4% av den totale sysselsetjinga i Norge ; berre 9,4% av desse er innvandrarar. Olsen (2009) undersøkte innvandrarar si deltaking i offentleg administrasjon og fann at sjølv om innvandrarar er underrepresenterte, kan ein i stor grad forklare dette gjennom å sjå på kvalifikasjonane som skal til for å arbeide i det offentlege. I statleg sektor føreset 74% av stillingane høgare utdanning, samanlikna med 33% i privat sektor.

Kommunenivået står så for nye 22% av den totale sysselsetjinga på landsbasis. Igjen er innvandrarar noko underrepresenterte, men det relative talet på innvandrarar er her større enn på statleg nivå – ved utgangen av 2007 stod kommunesektoren for 18,4% av sysselsettinga av innvandrarar. Samanlikna med små byar, ser dei større byane ut til å ha vore rimeleg aktive når det gjeld å rekruttere personar med innvandrarbakgrunn (ibid.). For eksempel laga Oslo by ein handlingsplan for å auke tilsetjinga av innvandrarar i kommunen. Planen inneheldt eit prosentmål for kor mange tilsette som skulle vere innvandrarar og etterkomarar av innvandrarar. Dette målet vart nådd i 2008, med 19% personar av "ikkje-vestleg opphav" i dei kommunale tenestene (spesielt innan sosial- og helsetenester). Andre byar, som til dømes Drammen, har sett seg liknande mål og forplikta sine etatar og tenester til å tilby utplassering i arbeidslivet som ledd i introduksjonsprogrammet for nye innvandrarar (Ibid.; sjå òg Teigen og Jensen, 1995).

Dei *statseigde føretaka* er den tredje delen av offentleg sektor og står for om lag 20% av den private (eller delvis statseigde) sysselsetjinga i Norge. Samanlikna med informasjonen om statleg sektor og kommunesektoren er statistikk om sysselsetjing av innvandrarar i statseigde og delvis statseigde føretak lite tilgjengeleg. Når det er sagt, har IMDi sidan 2006 publisert ein årleg rapport om rekruttering og sysselsetjing av innvandrarar og deira bom i 26 fullt ut statseigde verksemder³¹.

Introduksjonslova

*Introduksjonslova*³² vart vedteken av Stortinget i juni 2003. Målet var å etablere eit meir heilskapleg og bindande rammeverk for å sikra raskare integrering av nykomarar til landet. Lova vart introdusert som prøveordning i utvalde kommunar før ho vart implementert for fullt i si noverande form 1. september 2004. Introduksjonsprogrammet er retta mot asylsøkjjarar og familiemedlemmene deira. Programmet har tre hovudmål – *å gje grunnleggjande ferdigheiter i norsk, å gje grunnleggjande innsikt i norsk samfunnsliv og å førebu for deltaking i yrkeslivet*³³. Deltaking er obligatorisk for innvandrar mellom 18 og 55 år som er komne til Norge etter 1. september 2004 og som manglar grunnleggjande kvalifikasjonar. Programmet er på fulltid og går normalt over to år sjølv om det kan utvidast til eit maksimum på tre år. Dette er særleg aktuelt etter at timetalet vart utvida frå 300 til 600 i januar 2012 (dette studiet blei gjennomført før denne endringa trådde i kraft, i kapittel 7.2 deler vi våre erfaringar frå kommunane i Sogn og Fjordane).

³¹ <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/20052/IMDi-rapport-3-2008-Rekruttering-av-innvandrere/>. Aksessert 11.10.2012

³² <http://www.lovdata.no/all/hl-20030704-080.html#map002>

³³ <http://www.sogndal.kommune.no/introduksjonsordninga-introduksjonsprogram-for-nyankomne-flyktingar.4824341-158525.html>

Det er opp til kommunane sjølve å ta imot flyktningar. Avtalar om dette skjer i forhandlingar mellom Integrerings- og mangfaldsdirektoratet (IMDi) og kommunane. Dersom kommunane vedtek å busette flyktningar, blir dei kompenserte for dette gjennom ulike tilskotsordningar/program.

*Kvalifiseringsprogrammet*³⁴ blir gjennomført i samband med den pågåande NAV-reforma og blir tilbode i kommunar med NAV-kontor (som no betyr nesten full dekning, til dømes har alle kommunane i Sogn og Fjordane NAV-kontor). Målgruppa for programmet er personar med generelt nedsett arbeidskapasitet, der fleirtalet får sosialstønad. Programmet er administrert av kommunane og har som mål å integrere langtidsmottakarar av sosialstønad i arbeidsmarknaden. Det inneheld skreddarsydd, individuelle integreringsplanar som kan omfatta eit vidt spenn av element, slik som utdanning, lærlingplassar og andre yrkesrelaterte opplæringstiltak (inkludert språkopplæring, men dette ser ut til å vera sjeldan). Programmet er forholdsvis attraktivt for deltakarane sidan dei får eit (skattepliktig) "lønnsaktig" tilskot på det doble av den vanlege sosialstønaden som i tillegg genererer pensjonsfordelar. Nesten 5300 personar søkte om deltaking i dette programmet i 2008.

Ny sjanse er eit anna kvalifiseringsprogram for innvandrarar som ikkje har arbeidd på lenge, eller som risikerer å ikkje finne arbeid. Programmet finst ikkje i Sogn og Fjordane, men berre i Oslo, Bergen og Stavanger. Ny sjanse gjev høve til å kvalifisere seg til arbeidsmarknaden og bli økonomisk sjølvstendig. Deltaking i Ny sjanse medfører fulltidsdeltaking i kvalifiseringsaktivitetar i opptil to år. I 2011 fekk Ny sjanse tildelt nesten 27 millionar kroner på statsbudsjettet. I perioden 2005 til 2011 fekk prosjektet samla tildelt om lag 160 millionar kroner. Målgruppene for Ny sjanse er langtidslause innvandrarar som tek imot sosialstønad, unge med innvandrabakgrunn som tek imot sosialstønad og heimeverande innvandarkvinner utan kontakt med arbeidsmarknaden som heller ikkje får offentlig stønad. I 2010 var det totalt 529 Ny sjanse-deltakarar fordelt på 30 prosjekt i 26 kommunar/byområde (iFACTS, 2011 (IMDi)).

*NAV Intro*³⁵ er ei spesialisert sysselsetjingsteneste for personar med innvandrabakgrunn, etablert først i 1980-åra av Arbeidsmarknadsetaten i Oslo for å forenkle integreringa av innvandrarar og deira born i arbeidsmarknaden. I skrivande stund er det eit såkalla "NAV Intro-kontor" i kvar av dei fire største byane (Oslo, Bergen, Trondheim og Kristiansand). NAV Intro-kontoret i Oslo er det største av dei fire, med 25 tilsette som tilbyr kvar innvandrar ein spesialisert sakshandsamar. Målgruppene er låg- og høgkvalifiserte innvandrarar. Dette er basert på ei vurderinga av at middels kvalifiserte innvandrarar blir tekne godt nok hand om av dei ordinære tenestene.

*Eures*³⁶ er eit europeisk formidlingsnettverk som hjelper arbeidsgjevarar og arbeidstakarar med formidling av arbeidskraft innan EU-/EØS-landa. I Norge er EURES ein del av Arbeids- og velferdsetaten NAV. Verksemdar i Sogn og Fjordane har òg tilgang på desse tenestene³⁷.

3.2.2 Forskingsmessig rammeverk

Med omsyn til introduksjonsprogrammet var Kavli, Hagelund og Bråthen (2007) mellom dei første til å evaluere dette. Forfattarane analyserte også dei kortsiktige effektane av det fyrste deltakarkullet

³⁴ <http://www.nav.no/sosiale+tjenester/kvalifiseringsprogrammet>

³⁵ <http://www.mangfoldsportalen.no/rekruttering/Hva-er-Nav-Intro/> (aksessert 10.10.2012)

³⁶ <http://www.nav.no/NAV+EURES+mobilitet+i+Europa> (accessed:10.10.2012)

³⁷ <http://www.nav.no/Lokalt/Sogn+og+Fjordane/EURES+godt+kjent+i+Sogn+og+Fjordane.805355115.cms> (accessed 10.10.2012)

(2004-2006). Dei fann at dei innvandarane som hoppa av programmet undervegs for å koma i arbeid, oftare greidde å halda seg i arbeid etter introduksjonsfasen. Dermed ser det ut til at nokre innvandarar i målgruppa er klare for arbeidsmarknaden etter mindre enn to år. At introduksjonsprogrammet kan ha forseinka tilgangen på arbeid – i staden for å styrke denne tilgangen – er noko me tek opp i vår studie i Sogn og Fjordane.

Djuve (2003) og Kavli, Hagelund og Bråthen (2007) rapporterte òg om ein positiv korrelasjon mellom arbeidspraksiskomponenten i introduksjonsprogrammet og resultatet på arbeidsmarknaden. Tilsvarande nemner Lund (2006) at tett oppfølging av deltakarar undervegs og etter gjennomføring fører til betre resultat. Dette funnet er relevant også for vår studie.

IMDi-rapporten frå 2008 tyder på at 53 % av deltakarane som fullførte eller slutta i programmet i 2008, kom i vanleg arbeid eller vidare opplæring etterpå medan 20% deltok i vidare opplæring til arbeidsmarknaden. Generelt sett ser det ut til at innvandarar i distriktkommunar har betre sjansar for å finna arbeid enn dei som bur i større, meir sentrale kommunar (IMDi, 2008). Dette synast å skje fordi arbeidsbehovet i distrikta ofte er meir presserande enn i meir sentrale strøk av landet. Ein OECD-rapport (2009) viser at utfordringa er spesielt stor når det gjeld høgt utdanna innvandarar. 60% av kommunane som har innvandarar i introduksjonsprogrammet kan ikkje tilby målretta kurs for personar med høgare utdanning; i nokre tilfelle får ein likevel tilgang på tilpassa opplæring i nabokommunar. Situasjonen er den same når det gjeld arbeidspraksis for dei med høg kompetanse. Dermed, ifølgje Kavli, Hagelund og Bråthen (2007), synast det som om det er vanskelegare å tilpasse programmet til dei som er høgt kvalifiserte enn til dei med låge kvalifikasjonar. Då dei samanlikna med det føregåande innvandarkullet (dei som kom i 2002), fann Kavli, Hagelund og Bråthen (2007) òg tentative prov på at programmet har auka sjansane til mannlege innvandarar på arbeidsmarknaden.

IMDi-rapport 1-2009 *Arbeidsinnvandring – Konsekvenser for det kommunale apparatet* er ein annan rapport som kastar lys over kommunale erfaringar med å tilby språkkurs til arbeidsinnvandarar. Fleire kommunar møter utfordringar, spesielt i forsøket på å tilby gode og differensierte kurs innanfor dei økonomiske rammene dei har til disposisjon, i og med at kursa er dyre. Trass i desse utfordringane, meiner dei fleste kommunane at språkopplæringa dei tilbyr er rimeleg god. Samstundes etterlyser dei klarare retningslinjer for språkopplæringa dei tilbyr arbeidsinnvandarar. Den generelle haldninga er at arbeidsinnvandarar og familiane deira bør få tilbod om gratis språkopplæring. Å investere i språkopplæring og andre ferdigheitsskapande tiltak kan vere spesielt relevant i samfunnet i dag, når delar av arbeidsmarknaden er sterkt prega av usikkerheit.

Forskningsprosjekt på integrering i arbeidsmarknaden har òg fokusert på andre program enn introduksjonsprogrammet. Eitt av desse er *Global Futures*-programmet. Dette er eit landsdekkande talentmobiliseringstiltak for høgt utdanna kvinner og menn, med fleirkulturell bakgrunn og med gode norskkunnskapar, til relevante stillingar, leiarstillingar og verv i selskap og offentlege verksemdar, lag og organisasjonar. Ambisjonen for Sogn og Fjordane-versjonen av programmet var å auke tilgangen på høgt kvalifisert arbeidskraft og skape mangfald i arbeidslivet. Programmet omfatta leiaropplæring, personleg utvikling, bedriftsbesøk, retorikkurs, nettverkstrening, utvikling av styrekompetanse og ei mentorordning for alle deltakarane. Det finst to ulike evalueringar av programmet, den nyaste vart utgitt av Sintef i 2012: *"Evaluering av NHOs Global Futures program:*

ressursmobilisering hos høyt utdannede personer med innvandrerbakgrunn”³⁸. Den ambisiøse modellen vart i stor grad vurdert som vellukka, men meir interaktivitet og deling av erfaringar på tvers av regionar samt ein meir inkluderande visjon vart etterlyst. Rapporten gir økonomiske og strukturelle tilrådingar om korleis ein kan gjere det allereie vellukka programmet betre. Den første evalueringa, som vart utført av Karlsen (2009), galdt pilotgjennomføringa av Global Futures i Aust-Agder. Global Futures-programmet byggjer på systerprogrammet Female Futures³⁹. Dette har vore eit i stor grad vellukka tiltak for å fremje leiarskapsevner mellom kvinner.

Verdalsprosjektet 2006-2009, evaluert⁴⁰ av Sintef, er eit prosjekt gjennomført i Verdal kommune i Nord-Trøndelag som eit samarbeidsprosjekt mellom fleire lokale partnarar, inkludert lokale verksemder, offentleg sektor og Verdal kommune. Bakgrunnen var ein auke i talet på verksemder som hadde bruk for arbeidskraft, samstundes som mange innvandrarakar blei ståande utan arbeid. Programmet var meint som eit tillegg til introduksjonsprogrammet, gjennom å la innvandrarakar og verksemder treffe kvarandre tidleg i introduksjonsprogrammet, heller enn seint. Ein del av programmet var å utvikla ei klar forståing av innvandrarakane sine behov når det galdt kvalifikasjonar, kvalitet, tryggleik og leiarskaps- og samarbeidsevner. Skulane var òg involverte i å kvalifisere jobbsøkjarakar. Prosjektet rapporterte fleire positive resultat, inkludert fylgjande: 25 av 29 arbeidslause innvandrarakar hadde fått seg arbeid ved slutten av programmet. 22 av desse var faste stillingar, medan 3 arbeidde gjennom hjelpeordningar i regi av NAV. 13 som kom til i løpet av det tredje året fekk tilrettelegging blant anna innan helse. 86% av deltakarane fekk arbeid i løpet av dei første to åra. På dei tre åra fekk til saman 93% anten jobb eller plass i eit anna program (Leirset, 2009).

3.3 Oppsummering

Den første del av dette kapitlet (3.1) syner at forvaltningsmessig rammeverk og forskning er tett integrert. Diskrimineringslova legg sterke føringar og ser ut til å vere eit sentralt utgangspunkt for fleire av problemstillingane i dei omtalte rapportane. Mykje av forskinga er dessutan utført på oppdrag av IMDI, direktorat eller departement. I kva grad dette har bidrege til at mange av rapportane hentar datamaterialet sitt frå statsforvaltning heller enn frå kommunal forvaltning, frå sentrale strøk heller enn rurale, og frå tenestetilbydarar heller enn frå innvandrarakane, er likevel vanskeleg å seie. Uansett, det er primært i sentrale strøk og med informantar frå det offentlege, helst statlege tenestetilbydarar, at det meste av denne forskinga har sitt utgangspunkt. Likevel dannar desse rapportane eit viktig bakteppe også for vår studie, sjølv om denne i staden rettar blikket mot rurale strøk og mot dei integreringsutfordringane ein finn der - med små kommunar, store avstandar, relativt langt til nærmaste storby, små arbeidsmarknader, osb. Det er nettopp dette biletet vi i kapittel fem skal brette ut.

Den andre delen av dette kapitlet (3.2.) gir eit oversyn over aktuelle forvaltningsmessige rammer som kan bidra i analysen av dei offentlege tiltaka som er sett i verk for å sikre integrering av innvandrarakar på arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane. Vi har her sett dei statlege tiltaka i lys av

³⁸ http://www.sintef.no/upload/Teknologi_samfunn/605511%20Arbeidsforskning/Evalueringsrapport%20Global%20Future.pdf

³⁹ <http://www.nho.no/ff/>

⁴⁰ Oppsumert versjon: <http://www.sintef.no/Teknologi-og-samfunn/Teknologiledelse/Arbeidsforskning/Prosjekter/Verdalsprosjektet-Uttesting-av-ny-modell-for-raskere-inkludering-av-innvandrere-i-arbeidslivet/>

likestillingslova/diskrimineringslova, men saman med introduksjonslova som gir kommunane dei viktigaste retningslinjene for integrering av flyktningar i lokalsamfunn og på arbeidsmarknaden. Vi har også sett på andre liknande tiltak/program og presentert funn frå andre undersøkingar.

Samla sett gir kapittel 2 og 3 både eit viktig bakteppe for gjennomføring av studien og eit godt grunnlag for tolking og analyse av empiriske funn.

4 Metode

Sidan nær 50 % av innvandrane som kjem til Sogn og Fjordane etter ei tid drar herifrå, ønskjer prosjektet å ta fatt i to konkrete utfordringar som innvandrane har når dei kjem til fylket:

- tilgang til relevant og forståeleg informasjon om samfunnet dei skal bli ein del av
- tilgang til arbeid som gjer at dei vil ønskje å bli verande

Med dette som utgangspunkt vil prosjektet undersøkje korleis offentleg sektor i Sogn og Fjordane bidrar til å integrere innvandrane i fylket gjennom:

- Tilrettelegging av digital offentleg informasjon/tenester for innvandrarar (tema 1)
- Tilrettelegging av arbeidsintegrasjonstiltak (tema 2)

For å kunne kaste lys over problemstillinga om korleis offentleg sektor i Sogn og Fjordane adresserer dei utfordringane innvandrane møter når det gjeld offentleg digital informasjon og arbeidsmarknadsintegrasjon, har vi skissert følgjande forskingsspørsmål:

Forskingsspørsmål tema 1:

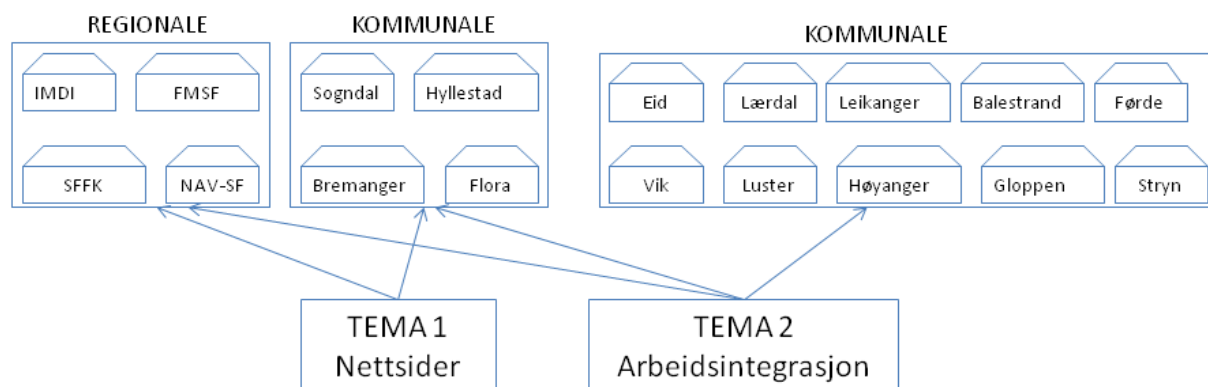
- Kva for type digital informasjon/tenester har offentleg sektor i Sogn og Fjordane lagt til rette for innvandrane, i kva grad er den gjort tilgjengeleg og marknadsført mot denne gruppa og korleis vert informasjonen/tenestene brukt?
- Kva for mulegheiter og utfordringar representerer slik tilrettelagt digital informasjon/tenester og kva for faktorar bidrar til eller hindrar suksess?
- Korleis kan denne type informasjon /tenester bli forbetra for å bidra til at innvandrane får eit betre utbytte av denne informasjonen/desse tenestene (t.d. til arbeidsmarknadsintegrasjon)?

Forskingsspørsmål tema 2:

- På kva måte bidrar lokale og regionale offentlege aktørar til å integrere innvandrarar i arbeidslivet i Sogn og Fjordane?
- Kva for faktorar bidrar til eller hindrar at initiativ/introduksjonsprogram vert vellukka?
- Korleis kan dei regionale og lokale aktørane bidra til at innvandrarar blir betre integrert i arbeidslivet i Sogn og Fjordane?

For å svare på desse forskingsspørsmåla har vi gjennomført ein innebygd kasusstudie⁴¹ (Yin, 1994) . Denne løysinga vart valt for å kunne få innsikt i situasjonen i den enkelte kommune så vel som i grupper av kommunar. Forskingsdesignet er skissert i figur 1 og reflekterer dei to temaa som er sentrale i prosjektet, nettsider og arbeidsintegrasjon. Studien, som baserer seg på kvalitative metodar, er godkjent av Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD).

⁴¹ Denne gir oss høve til meir enn ei sub-eining i analysen (Yin, 2003)



Figur 1: Design av kassustudien

4.1 Utval

Til Tema 1 Nettsider valde vi fire kassukommunar: Flora, Bremanger, Hyllestad og Sogndal.

Utseljinga skjedde saman med referansegruppa i prosjektet. Til grunn for utveljinga var eit ønske om breidde i datatilfanget. Ein valde difor ein kombinasjon av store og små kommunar; desse skulle vere komne ulikt langt i innvandringsprosessen. I tillegg ønskte vi ein variasjon i næringsstruktur, type innvandrarar og nasjonalitetar. Som representantar for regionale offentlege aktørar var det naturleg å velje aktuelle regionale aktørar på kommunalt og statleg nivå, dvs Sogn og Fjordane fylkeskommune og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. I tillegg vart NAV Sogn og Fjordane (NAV-SF) inkludert sidan denne organisasjonen er sentral med omsyn til sysselsetjing og samarbeidar tett med kommunenivået. I tillegg tok vi med IMDi Vest sidan desse har ansvar for og koordinerer busetjinga av flyktningar på Vestlandet.

Både kommunar og andre offentlege aktørar vart så inviterte til å foreslå ein kontaktperson for prosjektet. Desse deltok anten sjølve som informantar og/eller skaffa tilleggsinformantar: ein som jobba med eller hadde ansvar for dei offentlege nettsidene og ein som hadde kjennskap til korleis arbeidet med innvandring var organisert. Kommunane vart i tillegg bedne om å kome med framlegg om tre innvandrarinformantar (1 busett flyktning, 1 familieegjenforeint og 1 arbeidsinnvandrar). Av desse tre skulle minst ei vere kvinne og minst ein/ei skulle ikkje vere veldig flink på internett. Alle måtte snakke norsk eller engelsk slik at vi kunne forstå dei. Sidan kommunane ikkje har innvandrarar av alle tre kategoriar, endra fordelinga seg noko. Ein av kommunane, Sogndal, vart i tillegg beden om å kome med tilleggsinformantar, både til deltaking i referansegruppemøte og til gjennomføring av brukartest. I sistnemnde tilfelle måtte vi supplere desse informantane utifrå snøballmetoden.

Til *Tema 2 Arbeidsintegrasjon* valde vi å inkludere alle kommunane i fylket som, ifølgje IMDi Vest, på datainnsamlingspunktet (i byrjinga av 2011) jobba med arbeidsintegrering av flyktningar. Tre av dei fire kassukommunane var på denne lista. I tillegg valde vi å inkludere den fjerde kassukommunen, Hyllestad, sidan også denne hadde arbeidsintegrasjonsliknande tiltak. Resultatet vart difor at totalt 14 kommunar inngår i denne del av studien, slik dei går fram av figur 1⁴². Dei fire regionale aktørane var også representerte, kvar med 1 informant som dei sjølve hadde valt ut.

⁴² I korrespondanse med IMDi ved avslutninga av prosjektet viste det seg at Lærdal kommune i løpet av 2011 hadde avslutta introduksjonsprogrammet, men då hadde vi allereie intervjuet ansvarlege for programmet.

Tabell 1: Informantar

	Offentlege tilsette frå kommunenivå	Offentleg tilsette frå regionale aktørar	Innvandrarar
Tema 1	8	4	17
Tema 2	18	4	17

Dei sytten innvandrarane er ei samansett gruppe med omsyn til nasjonalitet, utdanning, arbeidstilhøve, opphaldstid i Norge, sivilstatus, livsfase, familietilhøve m.m. Dette spegla seg også att både i intervju og i brukartest. Kjønnsbalansen var jamn, 8 menn og 7 kvinner, alle i aldersgruppa 29-ca. 50 år.

4.2 Datainnsamling

Datainnsamlinga starta våren 2010. For å svare på forskingsspørsmåla, har vi brukt fleire ulike teknikkar:

- Intervju (av offentlig tilsette og innvandrarar)
- Dokumentstudium (fysiske og digitale dokument, nettsider, offentlig statistikk)
- Brukartest (av ei kommunal nettside)
- Innspel i møtesamanheng:
 - Referansegruppemøte: offentlege aktørar, inviterte innvandrarar, inviterte gjester, statistikk
 - Styringsgruppemøte
 - Møte med arbeidsgruppe i Sogndal kommune
 - Møte med Fylkesmannen i Sogn og Fjordane
 - Møte med rådmannsutvalet i KS
 - Møte med Regionalt Forskingsfond Vestlandet
- Tilbakemeldingar ved presentasjon på Etmu-konferansen *Migration and Civil Society* i 2012 (Finland)

Intervjua med offentlig tilsette og innvandrarar vart gjennomførde i perioden april 2010 til januar 2012. For kvalitetssikring av desse og for å få korrekt dokumentasjon av informasjon, vart det og i etterkant tatt kontakt med informantane. Intervjua var semi-strukturerte. Det ble også stilt supplerande og utdypande spørsmål. Intervjuguidar vart utvikla, ein for offentlig tilsette og ein for innvandrarar (sjå vedlegg 1). Informasjon om prosjektet vart sendt ut i forkant enten på norsk eller engelsk. Intervjua med offentlig tilsette skjedde enten individuelt eller i grupper, fysisk, på telefon eller videokonferanse. Intervju med innvandrarane vart gjennomført stort sett individuelt, fysisk, på telefon eller videokonferanse. Intervjua tok mellom 1- 2,5 timar. Nokre innvandrarar måtte intervjuast på engelsk, andre på ei blanding av norsk og engelsk og nokon på norsk. Ein informant måtte intervjuast via tolk (norsk-engelsk – arabisk). Denne informanten ville ikkje akseptere

lydopptak, slik at vi måtte basere oss på feltnotatar. Utover dette vart alle intervju tatt opp på band og deretter fullstendig transkribert.

Dokumentstudia (sjå Green, 1997; Sarantakos, 1998) omfatta både lowerk, nettsider, digitale dokument tilgjengeleg frå nettsidene, fysiske plan- og strategidokument, brosjyrar og offentleg tilgjengeleg statistikk frå SSB, Fylkesspegelen og Næringsbarometeret. Vi hadde og tilgang til regionale statistikkar utvikla av representantar i referansegruppa (IMDI Vest, NAV SF og SFFK).

Brukartesten vart gjennomført i april/mai 2012 for å kunne vurdere i kva grad informasjon på nettsidene var forståeleg for innvandrane og om dei klarte å finne fram til denne. Brukartesten (sjå Nielsen, 1993; Toftøy-Andersen & Wold, 2011) vart gjennomført med 5 innvandrarar frå Sogndal (av ulike kategoriar og nasjonalitetar) og med utgangspunkt i Sogndal kommune si nettside på det tidspunktet. Målet med brukartesting er "å få den innsikten du trenger for å gjøre produkter som it-systemer og nettsteder enklere å bruke" (Toftøy-Andersen og Wold, 2011:20). Testen skal simulere ein reell situasjon, innehalde konkrete oppgåver, og vere ein test der du observerer brukaren. Testen vert brukt for å evaluere brukarvenlegheiten i eit system. Konkret vart brukartesten utført i 5 trinn (opplegget for testen og oppgåvene som vart gitt, går fram av vedlegg 2). Kvar brukartest tok 2-2,5 timar.

Inviterte innspel frå innvandrarar i RG-møte: Til det andre av dei tre RG-møta inviterte vi to innvandrarar som hadde deltatt i Sogndal kommune sitt arbeid med ein ny informasjonsstrategi. Begge var busette asylsøkjjarar frå Sogndal og føreslegne av Sogndal kommune. Kvar av dei fekk ca. 25 minutt til disposisjon.

Tilbakemeldingar i form av referat frå ulike møte og frå presentasjonar vi hadde for Fylkesmannen, Sogndal kommune og Etmu -konferansen, har også tent som innspel.

4.3 Dataanalyse

Analyse av intervju og resultat av brukartest skjedde ved hjelp av kvalitative kodingsteknikkar henta frå Grounded theory (Strauss og Corbin, 1990), primært open koding. Kodar vart først samla i familiar/kategoriar og deretter presenterte som analytiske einingar. Samla sett reflekterer dette det samla mønsteret som er funnet i datamaterialet. All koding skjedde manuelt. Også dokumenta vart gått gjennom og koda på liknande måte. Dette materialet, saman med statistisk materiale, vart triangulert mot intervjudata. I analysen brukte vi i tillegg tre overordna teoretiske perspektiv, om kapasitet, borgarskap og integrering (sjå kap 2).

Til analysen av tilrettelegging og bruk av dei digitale nettsidene, har vi valt å bruke:

- *Teori om deltakande design* (Zander et al., 2011; Christiansen, 2007) og
- *Teori om brukargrensesnitt* (Dix et al., 2004; Nielsen, 1993).

Noko kortfatta kan vi seie at den første av desse teoriane (Zander, 2011) fokuserer på prosess og prosedyrar for design av data-/informasjonssystem. Sentralt står ei sterk involvering og medverknad frå sentrale brukarar i behovsspesifikasjon så vel som i utviklingsprosess. Målet er å sikre at systema både møter brukarbehov og vert brukbare. Ifølgje Bødtker (2008) kan ei slik tilnærming nettopp vere gunstig i såkalla e-Government prosjekt, gjerne kombinert med kvalitative undersøkingar. På denne måten kan ein aktivt få engasjert borgarane og embetsmenn i forskingsbasert, eksplorativ design.

Eit anna omgrep som vert nytta i denne samanheng er omgrepet 'inkludering' (sjå Christiansen, 2007) som ein viktig parameter ved design av digital interaksjon med offentlege myndigheiter. Viktige element i denne samanheng er eit vanleg språk, bruk av subjekt i første person, personalisering, synleggjing av gjensidig avhengigheit og fellesskapsbevisstheit.

Med omsyn til teoriar om brukargrensesnitt finst det mange av desse. Gjennomgåande spesifiserer dei eit sett standardkrav til brukargrensesnitt, t.d. mål oppnåing, effektivitet og tilfredsstillende bruk av systemet (sjå internasjonale standardar som ISO 9241 Usability⁴³), kor lett brukaren kan starte effektiv samhandling med dette, fleksibel bruk av systemet og kor mykje støtte systemet sjølv gir brukaren når det gjeld å finne fram til passande handlingar (t.d. navigere seg fram til rett informasjon) (sjå Dix et al., 2004). Samla sett vil deltakande design-teori og teoriar om brukargrensesnitt kunne tene som gode verktøy når vi skal analysere tilrettelegging og bruk (eventuell ikkje-bruk) av nettsider.

4.4 Metodiske avgrensingar

Grunna eit redusert budsjett vart studien mindre omfangsrik enn vi hadde ønska. Innanfor prosjektramme for tema 1 fekk vi difor berre rom for å studere fire kommunar og fire regionale aktørar meir inngåande. Med store variasjonar på kommunenivå i Sogn og Fjordane, også med omsyn til type innvandrarak, nasjonalitetar osv., er studien med omsyn til dette temaet ikkje utan vidare representativ for fylket som heilskap eller for andre enkeltkommunar i Sogn og Fjordane. Ein rask gjennomgang av nettsidene til dei andre kommunane i fylket i etterkant av studien, viser likevel same tendensar som vi har funnet i vårt datamateriale. Slik sett meiner vi at studien likevel kan gi eit godt utgangspunkt for å kunne seie noko om situasjonen for innvandrarane i fylket med omsyn til digital offentlig informasjon på det tidspunktet dataa vart samla inn. Sjølv om studien heller ikkje utan vidare let seg generalisere til andre fylke, viser ein rask gjennomgang av nettsidene til fleire byar/kommunar i andre fylke, at offentlege nettsider i stor grad er bygd opp rundt same lest. Det fins nokre heiderlege unnatak, desse vil vi kome tilbake til i diskusjonsdelen av rapporten.

Når det gjeld Tema 2 Arbeidsintegrering, måtte vi også redusere omfanget av studien. I staden for å gå djupt inn i nokre kommunar, hadde vi berre rom for å gi eit oversiktsbilete av fylket og innsatsen til dei fire regionale aktørane. Det er likevel grunn til å seie at studien gir eit godt grunnlag for å generalisere funna på dette området - på eit overordna nivå - sidan alle 14 kommunane i fylket som gjennomførte arbeidsintegreringstiltak ved oppstart av studien, er inkluderte. Sjølv om vi også refererer til andre relevante initiativ/tiltak for integrering i arbeidsmarknaden i studien, er det tematiske fokuset først og fremst på introduksjonsprogrammet, aktivitetar i offentlig sektor og samarbeidstiltak rundt dette.

Den største utfordringa metodisk var mangelen på tilgjengeleg statistikk, spesielt frå kommunane. Blant anna manglar statistikk for tal avhoppingar og fullføringar av arbeidsintegreringstiltaket, kven som fekk arbeid, på kva stadium i programmet, osv. Det er òg ein generell mangel på statistikk om innvandrargrupper i kommunane, særleg når det gjeld arbeidsmarknaden og familiane deira.

Avslutningsvis vil vi understreke at innhenting av data frå innvandrarar har vore noko krevjande. Sjølv om vi fekk framlegg til innvandrarinformantar frå kommunane, kunne det vere vanskeleg å få desse i tale. Dette kan skuldast manglande ferdigheiter i norsk eller engelsk, eller at dei hadde travle

⁴³ http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm

kvardagar (kombinasjon av norskkurs og arbeidstrening). Nokon grudde seg mest truleg for å møte oss. Sjølv intervjuet gjekk veldig bra, spesielt der ein møtte kvarandre ansikt til ansikt. Ei viktig erfaring er likevel at intervju med innvandrere gjennomgåande tar lang tid. Intervju som var planlagde til å ta 1 time, tok oftast 2-2,5 timar.

Dette er eit relativt nytt forskingsfelt nasjonalt både for Vestlandsforskning og HiSF. Vi har møtt utfordringar både metodisk og substansielt. Desse utfordringane har påverka arbeidet og resultatet undervegs både i forhold til innhald og tidsbruk. Utfordringane undervegs har såleis også gitt læring som vi tek med oss vidare.

5 Bakgrunnsinformasjon

Denne rapporten ser på korleis det offentlege Sogn og Fjordane legg til rette for integrering av innvandrane på to område: gjennom tilrettelegging av digital informasjon og gjennom arbeidsintegrasjon. For å kunne forstå korleis dei ulike offentlege aktørane tilnærmar seg desse områda, er det viktig å vite meir om deira mandat og få fram variasjonar og eigenart. Ikkje minst er det relevant å forstå dei store variasjonane i føresetnader og utfordringar, spesielt på kommunalt nivå, med omsyn til historiske ressursar, både i materiell, sosial og kulturell forstand (Bringslid, 2012). Dette kapitlet har som ambisjon å presentere eit slikt sosiokulturelt landskap over dei involverte regionale aktørane og dei fire kasuskommunane. Dette landskapet er ikkje berre nyttig å ha med seg når ein skal sjå på korleis dei ulike offentlege aktørane adresserer områda som står i fokus for denne studien; like viktig er ein slik bakgrunnsinformasjon for å forstå dei utfordringane som både det offentlege Sogn og Fjordane og innvandrane i fylket møter, og som må løysast for å få til ei vellukka integrering og "hållbarhet" i lokalsamfunna (sjå Bringslid, 2012).

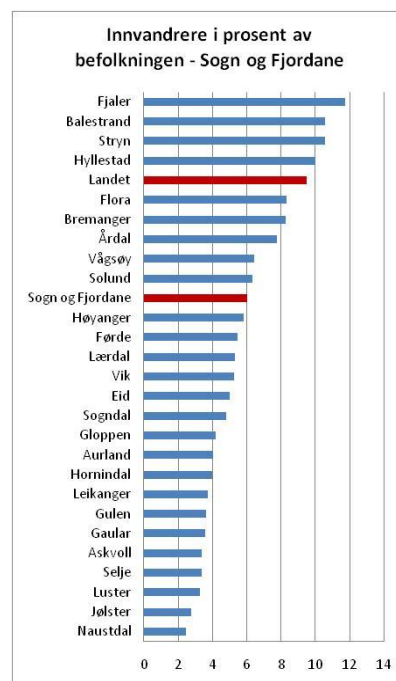


5.1 Sogn og Fjordane

5.1.1 Generell bakgrunn

Sogn og Fjordane er oppdelte i tre regionar: Sogn (i sør), Sunnfjord (i midten) og Nordfjord (i nord). Eit viktig kjenneteikn ved fylket, som feirar 250-årsjubileum i 2013, er at det er det einaste der alle kommunane (til saman 26) har erklært nynorsk som offisiell målform. Innbyggjartalet ligg på ca 107.000 personar (SSB, 2009)⁴⁴. Av disse er 7,3% innvandrarar. Kommunen med størst befolkning er Førde, med 12.300 innbyggjarar, følgd av Flora med meir enn 12.000 innbyggjarar. Dei minste kommunane i fylket er Solund, med ein befolkning på 851, og Hornindal, med ein befolkning på 1.220⁴⁵.

Folketalet i Sogn og Fjordane har i ein periode gått i null, og at folketalet held seg stabilt skuldast delvis det aukande talet utanlandske innvandrarar. Når det er sagt, flyttar meir enn 50% av desse ut frå fylket etter kort butid (Hanche-Dalseth et



Figur 2: Innvandrere i prosent av folketalet

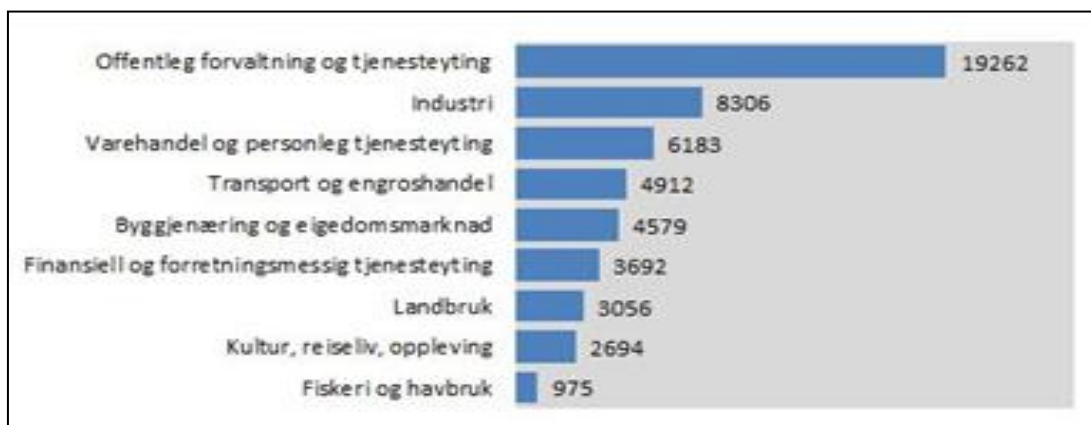
⁴⁴ <http://www.ssb.no/utlstat/arkiv/tab-2009-02-19-01.html> (aksessert 29.10.2012)

⁴⁵ <http://www.nho.no/kommunekaringer/fylke/?fnr=14> (aksessert 29.10.2012)

al., 2009; NRK S&Fj, 2010), og oftast flyttar dei då også vekk frå Vestlandet (NRK S&Fj, 2010).

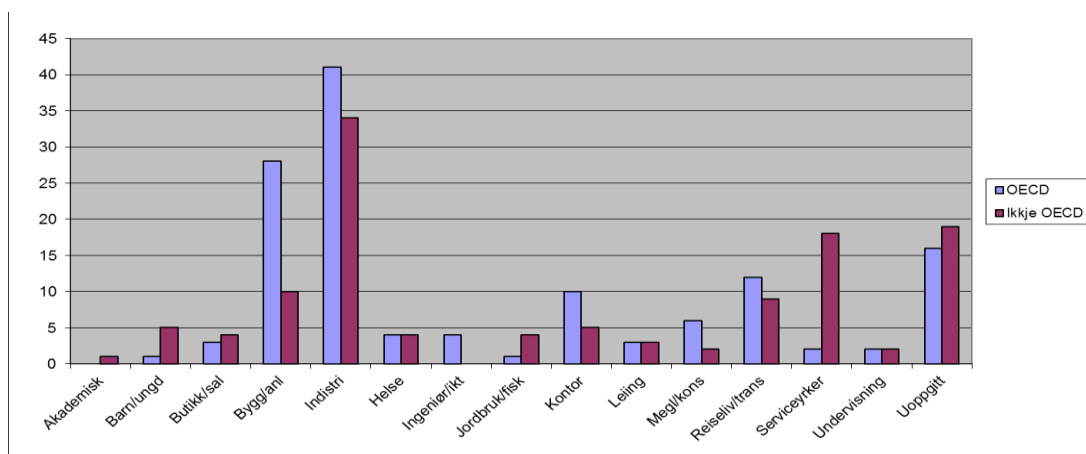
5.1.2 Arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane: struktur og tilsetjingsmønster

Figuren nedanfor (fig 4) syner at offentleg administrasjon og tenesteyting er den sektoren som sysselset flest i Sogn og Fjordane, etterfølgd av industribedrifter, Varehandel og personleg tenesteyting og transport og engroshandel. Primærnæringane og kultur/reiseliv har begge relativt låg sysselsetjingsgrad.



Figur 3: Distribusjon av sysselsetjinga i Sogn og Fjordane etter sektor

Ser vi derimot på sysselsetjinga av innvandrarene i fylket, vert biletet eit anna. Som vist i figuren nedanfor, er innvandrarene oftast tilsette i industrien. Av figuren går det også fram at tilhøvet mellom sysselsetjinga av vestlege og ikkje-vestlege innvandrare varierar, også på tvers av sektorar. Det er interessant å merke seg at statistikken indikerer ein overrepresentasjon av vestlege innvandrare i byggjenæringa, medan ikkje-vestlege innvandrare⁴⁶ er overrepresenterte i serviceyrka.



Figur 4: Sysselsetjing av innvandrare etter næring (Kjelde: Nav SFJ, 2011)

⁴⁶ Ikkje-vestlege innvandrare er innvandrare med bakgrunn frå Asia med Tyrkia, Afrika, Sør- og Mellom-Amerika og Øst-Europa. Kilde: AID: http://mighealth.net/no/index.php/Sentrale_begreper (aksessert 31.10.2012)

Ifølgje Næringsbarometeret frå januar 2012, var talet på arbeidsledige 1026, noko som utgjorde 1,8% av arbeidsstokken, den lågaste i landet. På nasjonalt nivå låg arbeidsløysa på 2,7%. Likevel ser vi, når det kjem til innvandrarak, at arbeidsløysa i fylket har gått ned blant etniske nordmenn frå 2010 til 2011 (17%) medan arbeidsløysa blant ikkje-vestlege innvandrarak har gått opp (6%). For innvandrarak frå vestlege land syner statistikken inga endring (Næringsbarometeret, 2012:13).

Vidare presiserer Næringsbarometeret:

”På landsnivå er ikkje forskjellane like store. Her har norske ledige og innvandrarak frå vestlege land om lag like stor reduksjon i arbeidsløysa, høvesvis ni og åtte prosent. Ikkje-vestlege innvandrarak har om lag uendra arbeidsløyse.” (Næringsbarometeret, 2012:13)

Tabell 2: Arbeidsløysestatistikk i Sogn og Fjordane august 2011 (Kjelde NAV-SF)

Innv. ikkje OECD	209
Innv. OECD	148

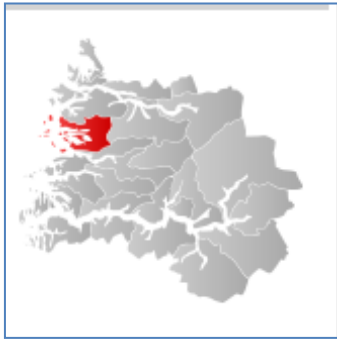
Statistikk over arbeidsledige etniske nordmenn og innvandrarak syner det same mønsteret også frå 2009 – 2010 (Næringsbarometeret, 2011) sjølv om fylket då hadde fleire ledige stillingar:

”Arbeidsløysa aukar mest blant arbeidsinnvandrarak. I Sogn og Fjordane har innvandrarak frå OECD-land større auke i arbeidsløysa enn innvandrarak frå land utanom OECD og etniske norske. Frå 2009 til 2010 har arbeidsløysa i denne gruppa auka med heile 80 prosent i Sogn og Fjordane. Den store auken kjem av at det er mange arbeidsinnvandrarak frå dei nye EU-landa i Aust-Europa i denne gruppa. Svært mange av dei er innleigd arbeidskraft i industri og bygg og anlegg, og er ofte dei første som må gå når konjunkturane snur. Innvandrarak frå land utanfor OECD har ein auke i arbeidsløysa på 21 prosent i Sogn og Fjordane, mens etniske norske har ein auke på høvesvis 6 og 9 prosent.” (Næringsbarometeret, 2011:6)

5.2 Presentasjon av kasuskommunar

Utveljinga av dei fire kasuskommunane reflekterer eit ønskje i referansegruppa om variasjon i kommunestorleik, næringsstruktur, type innvandrarak og kor langt kommunane er komne i innvandringsprosessen (sjå kap 4). I dette punktet gir vi ein kortfatta presentasjon av kommunane, basert på intervjudata, bistand frå informantar, kommunale (plan)dokument, offentleg statistikk mm. Målet er å gje eit ”snapshot” av kommunane med omsyn til geografi, historikk, fritidsaktivitetar, næringsstruktur, folketalsutvikling, arbeidsmarknad og innvandringsstraumar, og ikkje minst, korleis dei i dag organiserer arbeidet med innvandring.

5.2.1 Flora



Flora er ein bykommune som ligg på kysten av Sogn og Fjordane. Frå kommunesamanslåinga i 1964 og fram til 2007 var kommunen etter folketal den største i fylket. Administrasjonssenteret i kommunen er Florø, Norge sin vestlegaste by, men kommunen er og ein stor øykommune. Fisket, og spesielt sildefisket, var lenge hovudnæringa i kommunen. Dette er no endra, men næringslivet er framleis eksportretta, og hovudnæringane er forsyningsbase for oljeindustrien, fiskeindustri, mekanisk industri og servicenæring.

Kommunen har eit aktivt og variert kulturliv med kulturskule, musikk-, kor- og revymiljø. Kinnaspelet vert framført kvart år på sagaøya Kinn. Sildebord og rockefestival er andre aktivitetar. I tillegg har Flora idrettshall, symjehall, fotballbanar, løkker og eit mylder av idretts- og fritidsorganisasjonar. Helleristingane i Ausevika og Kystmuseet i Sogn og Fjordane gjev eit historisk perspektiv.

Dei første flyktingane, sju spanjolar, kom til Flora allereie i 1936/1938, via Bergen. Seinare har kommunen busett både tamilar (frå 1987), chilendarar (frå 1990), bosniarar og mange andre nasjonalitetar. Pr i dag er Flora den klart største flyktingkommunen i fylket, delvis fordi dei har busett kvart år, delvis fordi dei buset fleire enn gjennomsnittet (ifølgje IMDi). Men kommunen ligg også høgt på statistikken over flyktingkommunar på landsplan. T.d. busette Florø i 2010 like mange, kanskje også fleire, flyktingar enn større byar som Molde, Tønsberg og Sandefjord. Til saman har kommunen frå hausten 1987 busett ca 1100 personar inkludert familiegjenforeining; etter kommunen sine eigne statistikkar har over halvparten imidlertid flytta ut.

Frå 2009 gjekk talet på asylsøkjjarar markant ned, men framleis sit det mange personar på statleg mottak som har fått opphald. I staden har talet på arbeidsinnvandrarar teke seg opp, og dei siste åra⁴⁷ (2009-2010) har arbeidsinnvandringa vore vesentleg større enn flyktingbusettinga. Til dømes var nettoinnvandringa til Flora i 2009 inkludert arbeidsinnvandring på 219 personar. Av desse hadde berre 42 flyktingbakgrunn. Tilsvarende tal i 2010 var respektive 100 og 39. Når vi samstundes veit at den samla folkeveksten i kommunen frå 1.januar 2011 var null, betyr dette at utan innvandring ville folketalet i Flora gått ned med 100 personar i året. Denne utviklinga held fram i 2012.

Pr 1.1.2012 (SSB) hadde Flora 1.179 innvandrarar. Dette utgjer 10,1 % av folketalet på 11.654 (SSB). Den største gruppa er tamilar med flyktingbakgrunn (166), deretter kjem arbeidsinnvandrarar frå Polen (162), Romania (54) og Nederland (53). Det er også 53 frå Somalia, 52 frå Eritrea og 44 frå Bosnia-Hercegovina. Til saman er det om lag 520 innvandrarar med flyktingbakgrunn, og om lag 660 med andre innvandringsgrunnar når vi ser på landbakgrunn (SSB). T.d. er det registrert 47

⁴⁷ KF Innvandrarsenteret handlingsprogram

innvandrarar frå Russland; ifølgje dagleg leiar for Innvandrarsenteret er dei fleste av desse tsjetsjenarar med flyktningbakgrunn.

Organisering av arbeidet med innvandring

Samordninga av den kommunale innsatsen på flyktning- og innvandrarfeltet er i Flora lagt til det kommunale føretaket *Innvandrarsenteret i Flora*. Senteret, som er eit kompetansesenter i alle typar flyktning- og innvandrarspørsmål, har ansvar både for introduksjonsprogrammet, Solbakken asylmottak, kommunal busetjing og integrering av flyktningar⁴⁸. I alt tre programrettleiarar arbeider med busetjing og introduksjonsprogram, alle tre i faste stillingar. Så langt (oktober 2012) er Integreringsavdelinga i Innvandrarsenteret ikkje integrert i NAV, men samarbeider tett med NAV for å skaffe vanlege praksisplassar, kvalifiseringsprogram og vanleg arbeid for busette flyktningar som nærmar seg slutten av eller ferdige med introduksjonsprogrammet. Dette samarbeidet er også forankra i form av ein skriftleg avtale på leiarnivå.

Integrering av flyktningar i Flora går rimeleg bra. På denne bakgrunn vart kommunen våren 2010, som ein av 12 kommunar i landet, nominert av IMDI til prisen "Årets busettingskommune"⁴⁹. Sommaren 2012 laga NTNU Samfunnsforskning ein evalueringsrapport om flyktningarbeidet i kommunen: *Fra flyktning til floraværing?*⁵⁰. Evalueringsrapporten gir kommunen gode skussmål på feltet, men etterspør tydelegare sektoransvar, spesielt for å skaffe fleire arbeid (NAV).

Budsjett og handlingsprogram 2011 for KF Innvandrarsenteret i Flora skisserer likevel ei rekke tiltak for å forbetre integreringa av flyktningar. Eitt av desse tiltaka er ifølgje dagleg leiar ved Innvandrarsenteret knytt til informasjon, nemleg å "Vitalisere heimesidene for å gjere arbeidet ved Innvandrarsenteret betre kjent".

Kommunen har likevel, ifølgje den same daglege leiaren, eit stort forbettringspotensiale overfor arbeidsinnvandrarar ved t.d. å omsette relevante artiklar på heimesidene til andre språk (polsk, rumensk, litauisk, nederlandsk, tysk), samt å omsetje skjema og anna skriftleg informasjon til fleire språk. Andre tiltak kan vere å engasjere assistentar frå ulike språkgrupper til å vere til stades på Tenestetorget nokre gongar i månaden, gjerne då med utvida opningstid.

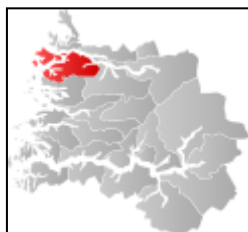
Ei av dei største utfordringane for å få innvandrarane til bli verande, er etter kommunen si oppfatning tilgangen på relevante bustader – i første omgang leigebustader, men også bustader for dei som vil kjøpe eigen bustad.

⁴⁸ KF innvandrarsenterer handlingsprogram 2011

⁴⁹ Kriteria for nominasjonen var: 1) eit fleksibelt og løysingsorientert busettingsarbeid; 2) resultat i introduksjonsprogrammet, overgang til arbeid/utdanning; 3) resultat i norskopplæringa og 4) godt utviklingsarbeid innan integrerings- og busettingsarbeid som dei aktivt deler med andre kommunar

⁵⁰ Svendsen & Berg (2012) *Fra flyktning til floraværing?* NTNU Samfunnsforskning, Trondheim. ISBN 978-82-7570-286-4(web), ISBN 978-82-7570-286-7 (trykk)

5.2.2 Bremanger



Bremanger kommune ligg ute ved kysten og består av ein ytre del med øyene Bremangerlandet og Frøya og ein indre del som dekker eit vidt fastlandsområde. Kommunen er langstrakt og delt mellom Nordfjord og Sunnfjord, og med Svelgen med sine 1200 innbyggjarar som kommunesenter. Innbyggjartalet for heile kommunen er 3900. Desse fordeler seg med 40 % i Svelgen og omliggjande bygder, 40 % på øyane utanfor, og resten på nordsida.

Bremanger har heilt sidan siste istid vore i fokus for jakt, fangst og fiske. Folket har likevel alltid hatt sterke kommunikasjonslinjer med resten av landet og Europa. Også i nyare tid har Bremanger vore ein møtestad, først og fremst ved at det rike sildefisket førte tusenvis av ivrige fiskarar til Kalvåg. Etter andre verdskrig kom etableringa av ein moderne industristad i Svelgen med aluminiumsverket Elkem Bremanger. På sitt meste, på midten av 70-talet, låg innbyggjartalet i tettstaden på rundt 2000. I dag er talet ca 1200. Hovudprodukta ved verket, som i dag har 160 arbeidsplassar, er silisiummetall og ferrolegering⁵¹. Verket kjøper i tillegg eksterne tenester hjå lokale føretak tilsvarande 60 arbeidsplassar. Bremanger har også fiskeindustri og steinbrotsindustri, men det er kommunen som er den største arbeidsgjeveren.

Sidan slutten av 1970-talet og byrjinga av 80--talet har Bremanger hatt ein jamn befolkningsnedgang og stadig lågare fødselstal. Midt på 90-talet kom dei første innvandrane, dei fleste frå Sri Lanka som vart sysselsette i fiskeindustrien. Frå byrjinga på 2000-talet har kommunen hatt ei sterk arbeidsinnvandring, til fiskeindustrien, steinbrotsverksemd og til Elkem. Dei fleste av arbeidsinnvandrarane kjem frå EU-landa Polen, Estland, Latvia, Litauen og Spania. Andre kjem frå Romania, Bulgaria, Slovakia, Honduras og Chile. Fleire av innvandrarane, t.d. frå Thailand, Ukraina, Filippinene og England er også familiegjennforeinte med nordmenn. Dei siste åra har e in og fått mange nederlendarar; totalt er dette den største enkeltgruppa med mellom 80-90 personar. Sjølv om nokre av desse og andre innvandrarar har flytta, er hovudgrunnen til den sterke fråflyttinga at 16-åringane som skal gå på vidaregåande skule, ikkje kjem tilbake etter skulegang. Ein stor del av busetjinga skjer i Svelgen; dette gjeld også familiegjennforeinte. Ved ei slik lokalisering vert det også lettare for NAV å medverke til ein god integreringsprosess (t.d. gjennom oppfølging og førebuing til arbeidsliv).

Grunna nedgangen i folketal over lengre tid, har nyskaping, nyetablering og omstilling vore eit viktig og langsiktig mål for kommunen. Dette har gitt resultat, og dei siste åra har ein fått nye arbeidsplassar både i fiskeoppdrett, fiskeforedling og steinbrot. Siste tiåret har også talet på innvandrarar auka sterkt, frå ca 100 i år 2000 til 323 i 2010. Dei fleste av desse kjem frå Europa (226),

⁵¹ Svihus, Å. (2012) *Ei kort ressurshistorie for Bremanger*

67 frå Asia og dei resterande frå Afrika, Sør-, Mellom- og Nord- Amerika⁵². Medan fiskeindustrien er dominert av polakkar og folk frå Latvia, er eritrearar og somaliarar ei veksande gruppe mellom familiegjenforeinte og flyktningar. Etter at ein i lengre tid ikkje har tatt i mot flyktningar, har det kommunale trykket på innvandring dei siste åra vore svært sterkt. I 2010 gjorde kommunestyret vedtak om å ta inn 15 flyktningar pr år i 3 år, primært frå Somalia. Med ei tilhøyrande omfattande familiegjenforeining (store familiar), ser talet på innvandrarar ut til framleis å auke. Berre i andre kvartal 2012 fekk Bremanger 32 nye innbyggjarar⁵³. I all hovudsak er dette tilflytting frå utlandet. Om lag halvparten av desse er familiegjenforeinte.

Organisering av arbeidet med innvandring

Då Bremanger kommune i 1998 fekk status som omstillingskommune, vart det heileigde kommunale føretaket Bremanger Vekst, no Bremanger Hamn og Næring, etablert som prosjektorganisasjon. Ei viktig oppgåve var å gi hjelp til folk som ville busetje seg i Bremanger. Selskapet organiserte dessutan gratis rekrutteringstenester frå inn- og utland til verksemdene i kommunen. I perioden 2005-2010 var føretaket også ansvarleg for prosjektet "Tilflytting til Nordfjord". Dei fleste av dei 80-90 nederendarane i kommunen har kome til Bremanger gjennom dette prosjektet. Rekruttering skjer framleis.

Arbeidet med flyktningar og innvandring i Bremanger er lagt til NAV⁵⁴. Medan det i 2011 berre var ei halv stilling knytt til arbeidet med busetjing av flyktningar og oppfølging av arbeidsinnvandrarar og familiegjenforeinte, er talet no auka til 1,5. Gjennom denne organiseringa ønskjer kommunen å få eit jobb- og aktivitetsfokus frå første dag, og ikkje minst ein mulegheit til å kople innvandrane med aktuelle arbeidsplassar. På denne måten ein at innvandrane skal bli realitetsorienterte heilt frå starten og behandla likt med andre innbyggjarar i kommunen. Samarbeidet med Innvandrarsenteret i Florø er tett, og desse bidreg med spesialkompetanse. Leiar for NAV- kontoret inngår også i kommunen si leiargruppe⁵⁵. Sjølv om NAV gjer vedtak om rett og/eller plikt til norskopplæring, er det likevel skulesjefen som har det overordna ansvaret for undervisninga. All norskopplæring er lagt til skulane, med unnatak av undervisninga til bebuarar på asylmottaket. Denne undervisninga er lagt til mottaket.

Sidan kommunen har eit uttalt ønske om at folk vert buande, har Bremanger kommune vedteke å satse på familiar og ikkje berre einslege. Vidare ønskjer kommunen primært at nye innvandrarar skal kome frå same nasjon. Grunna den store auken i innvandrarar dei siste året, vedtok kommunen hausten 2012 å vente noko med ytterlegare busetjing. Dette er gjort for å sikre at hjelpe- og utdanningsapparatet skal få omstille seg slik at de klarer å ta imot og integrere dei mange innvandrane på ein god måte.

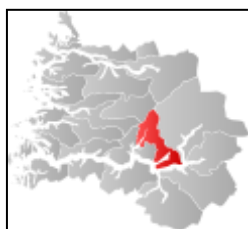
⁵² [http://www.sfj.no/cmssff/cmsmm.nsf/lupGraphics/Innvandrarar%20i%20Bremanger.xlsx/\\$file/Innvandrarar%20i%20Bremanger.xlsx](http://www.sfj.no/cmssff/cmsmm.nsf/lupGraphics/Innvandrarar%20i%20Bremanger.xlsx/$file/Innvandrarar%20i%20Bremanger.xlsx)

⁵³ <http://www.fjt.no/nyheter/article497641.ece> - Fjordane tidende 20.8.12

⁵⁴ <https://bremanger.kommune.no/artikkel.aspx?MIId1=698&AIId=50&eid=90&tid=25>

⁵⁵ <https://bremanger.kommune.no/artikkel.aspx?MIId1=278&AIId=384&back=1&MIId2=280>

5.2.3 Sogndal



Pr i dag har Sogndal kommune ca. 7300 innbyggjarar. Kommunen, som ligg langt inne i Sognefjorden, har tre tettstader: Sogndal, Kaupanger og Fjærland. Kommunesenteret er Sogndal som også er regionsenter for Indre Sogn.

Med sine mellom 2- 3000 studentar og skuleelevar er Sogndal den største skulebygda i Sogn og Fjordane. Men jord- og landbruk spelar framleis ei viktig rolle. Såleis har kommunen stor næringsverksemd både innan konserves og kjøt, med Lerum og Nortura Sogndal som sentrale verksemdar. Bygda er eit viktig handelssenter, og tenesteytande næringar representerer mange arbeidsplassar. Det gjer også Sogndal kommune. Men Sogndal er og ein turistkommune og fotballbygd som med si sentrale plassering mellom fjell, fjord og brear, gir mange mulegheiter for eit aktivt friluftsliv.

Frå midten av 1950-talet har folketalet i Sogndal kommune vore i jamn utvikling. På 70-talet kom dei første innvandrane; dei fleste av desse frå Vest-Europa (svenskar og danskar)⁵⁶.

Innvandrarbefolkninga har hatt ein jamn vekst, men med den klart største auken på denne sida av tusenårsskiftet. Frå 2000 til 2010 vart talet på innvandrarar faktisk meir enn dobla (frå 149 til 337) (SSB). Den største gruppa i denne perioden kom frå Europa (minus Tyrkia), deretter Asia (inkludert Tyrkia) (72), Afrika (Somalia) (med 57) og til sist Nord, Sør- og Mellom Amerika (10). I slutten av 2011 budde det 430 personar som anten er innvandrarar eller norskfødde med innvandrarforeldre i kommunen⁵⁷.

På slutten av fjoråret budde det i kommunen 430 personar som anten var innvandrarar eller norskfødde med innvandrarforeldre. Til saman utgjorde desse gruppene på dette tidspunkt 6 % av folketalet⁵⁸. Hovudtynga av desse er busette flyktingar, dei fleste frå Eritrea, Etiopia og Somalia. Dei siste åra har busetjing av personar frå Eritrea hatt den største auken. Sidan 2008 og fram til første kvartal i år busette ein 84 personar – av desse har 21 personar kome i samband med familieinnvandring. Kommunestyret gjorde i 2010 vedtak om busetjing av tjue og i 2011 tjuufem flyktingar, men ved utgangen av året hadde ein busett heile 21 personar og 9 i samband med familieinnvandring. For 2013 har kommunen gjort vedtak om å busette 35 flyktingar under føresetnad av at ein klarar å integrere dei og skaffe dei bustad. Med unnatak av 2008 har det gjennomgåande vore lite sekundærflytting frå Sogndal kommune.

⁵⁶ Fylkesspegelen Sogn og Fjordane aksessert 251012 – SSB-tal

⁵⁷ Økonomiplan Sogndal kommune 2012 – 15 s 5

⁵⁸ Økonomiplan Sogndal kommune 2012-15 s 6

Prognosar frå SSB viser at Sogndal kommune kan forvente ein jamn folketalsauke i åra framover; dei same prognosane skisserer såleis ein muleg folkevekst på 23% fram til 2030⁵⁹.

Organisering av arbeidet med innvandring (flyktningar)

Sidan kommunen ikkje har noko særskilt opplegg for arbeidsinnvandrarar eller andre innvandrarar som ikkje er flyktningar utover tilbodet om norskopplæring⁶⁰, omhandlar dette punktet primært Sogndal kommune sitt arbeid med flyktningane. Fram til 01.06.12 var flyktningtenesta organisert i støtteining "Fag og utvikling" med ein av kommunalsjefane som næraste overordna for flyktningkonsulenten. Etter denne dato har flyktningtenesta vore organisert som ei avdeling i tenesteeining helse/sosial med tenesteleiar for denne eininga som næraste overordna for flyktningkonsulenten. Tenesteleiar rapporterer til rådmannen. Flyktningtenesta er leia av flyktningkonsulenten (100 % stilling). Tenesta har 3,3 stillingar fordelt på 4 personar.

Flyktningtenesta har ansvar for dei kommunale oppgåvene knytt til busetting av flyktningar med unnatak av norskopplæringa. Busetjing av flyktningar omfattar òg mottak/busetjing av personar som kjem som eit resultat av familieinnvandring. 20 % av ei av stillingane er øymerka kontakt med barnehagar og skular. Flyktningtenesta har også ansvaret for drifta av *Fjøra Intro* (etablert i 2006) som vert nytta til møte, aktivitets- og kursverksemd i samband med introduksjonsprogrammet.

Norskopplæringa er organisert i støtteining fag og utvikling med kommunalsjef for oppvekst som næraste overordna for rektor. Rektor (60 % stilling) er ansvarleg for norskopplæringa som i tillegg til rektor har 6 lærarar. Desse har ansvar for norskopplæringa for busette flyktningar, dei som bur i asylmottak og arbeidsinnvandrarar. Kommunen har og avtale om norskopplæring til elevar frå Leikanger og Luster. Norskopplæringa har òg ansvaret for grunnskuleopplæring for vaksne. Når de t gjeld norskopplæringa til arbeidsinnvandrarar er det som regel eit samarbeid mellom norskopplæringa og verksemdene. Norskopplæringa prøver difor å tilpasse undervisningstida så langt det er mogleg, og kombinerer den gjerne også med nettundervisning. Vidare er det eit tett samarbeid mellom norskopplæring og flyktningtenesta knytt til samordning av undervisning i samfunnskunnskap og aktiviteten på *Fjøra Intro* – også knytt til den enkelte elev/deltakar i introduksjonsprogrammet (gjennom individuell plan). I dette samarbeidet er og NAV med. Sogndal kommune har pr i dag:

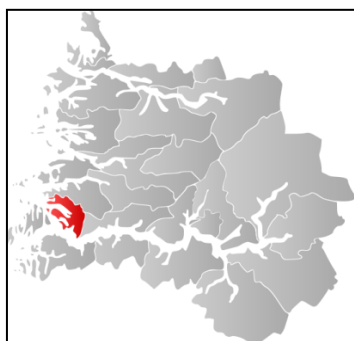
- Partnerskapsavtale mellom kommunen og NAV Sogn og Fjordane
- Samarbeidsavtale mellom kommunen og NAV Sogndal om «overgang» frå introduksjonsprogrammet til arbeidspraksis/kvalifisering i regi av NAV
- Samarbeidsavtale mellom IMDI Vest og kommunen om busetting av flyktningar.

59

[http://www.sfj.no/cms/sff/cmsmm.nsf/lupGraphics/framskriving_2011_2040_Sogndal.pdf/\\$file/framskriving_2011_2040_Sogndal.pdf](http://www.sfj.no/cms/sff/cmsmm.nsf/lupGraphics/framskriving_2011_2040_Sogndal.pdf/$file/framskriving_2011_2040_Sogndal.pdf)

⁶⁰ Desse gruppene har sjølvsgt rett på ordinære kommunale tenestene som alle andre innbyggjarane i kommunen.

5.2.4 Hyllestad



Hyllestad kommune ligg ved kysten av Sogn og Fjordane. Kommunen grenser i nord mot Fjaler og i aust mot Høyanger. I sør dannar Sognefjorden grense mot Gulen kommune mens Solund kommune ligg i sørvest. Leirvik er kommunesenter, og her bur også ca 700 av dei 1500 innbyggjarane i kommunen.

Industri, bygg/anlegg, varehandel, transport, landbruk, skogbruk og sjøbruk har vore grunnlag for størsteparten av sysselsettinga i Hyllestad. Hjørmesteinsverksemda er verftet Havyard Leirvik som sysselset ca 40 innvandrar i fast jobb, dei fleste av desse får Polen. Ei anna stor gruppe arbeidarar er såkalla leigefolk. Desse er tilsett i utanlandske firma innleigde av Havyard, oftast for å jobbe i Hyllestad i kortare periodar på 2-3 månader. Kommunen er også kjend for sin omfattande produksjon av kvernstein, ein produksjon som truleg har gått føre seg i meir enn tusen år. I sentrum av Hyllestad finn vi Kvernsteinsparken. Denne er både eit visningsområde for denne produksjonen samstundes som den fungerer som eit tilrettelagt turområde for innbyggjarane i kommunen.

Hyllestad er ein liten og sårbar kommune. Dette skuldast både at kommunen slit med folketalsnedgang og mangel på nye og varige arbeidsplassar. Frå 1950 har talet på innbyggjarar minka jamt, frå vel 2000 i 1950 til 1461 innbyggjarar i dag. Kommunen jobbar såleis aktivt med å få utflytta ungdom til å returnere og slik oppnå ei jamnare fordeling og samansetjing av alder og kjønn⁶¹. Eit anna initiativ har vore rekruttering av innvandrarar t.d. frå Nederland, men dette har vist seg vanskeleg. I 2010 hadde kommunen 138 innvandrarar⁶², med polakkar som den klart største gruppa (opp mot 90 %). Men også andre land har vore representert, t.d. Tyskland, Ukraina, Romania, England, Vietnam, Filippinane, Sverige, Danmark og Columbia. Dei fleste av innvandrane er arbeidsinnvandrarar. Av dei 40 innvandrane i fast jobb, har 7-10 personar etablert seg med familie i kommunen.

Organisering av arbeidet med innvandring

Hyllestad kommune er ei omstillingskommune. I 2007 fekk kommunen⁶³ difor midlar frå Sogn og Fjordane fylkeskommune og Innovasjon Norge til å setje i gang eit omstillingsprosjekt, "Utvikling og omstilling i Hyllestad", med ordføraren i kommunen som prosjektleiar. Målet var todelt: 1) å få fleire innbyggjarar til Hyllestad kommune gjennom å etablere fleire arbeidsplassar spesielt for kvinner og

⁶¹ Revidert handlingsplan Næring 2010-13 (§5)

⁶² Tal frå Hyllestad kommune basert på lister frå Havyard

⁶³ Det var Hyllestad Næringsråd (HNR) som initierte arbeidet som førte til søknad om omstillingsstatus. HNR utvikla handlingsplanar som førte til oppstart av omstillingsarbeid og søknad om midlar til dette

ungdom, og 2) å få desse nye innbyggjarane til å etablere seg i kommunen og ta med familiene hit (nye nærings- og kulturtiltak). Dette siste punktet var spesielt viktig for å skaffe stabil arbeidskraft til Havyard Ship Technology som har svært stor betydning for Hyllestad kommune. Ikkje berre har mange av innbyggjarane sitt arbeid her, men også mange av dei næringsdrivande er avhengige av at verftet er i god drift, t.d. butikkar, kro, hotell og pensjonat. Kommunen har status som omstillingskommune ut 2013.

Det nemnde omstillingsprosjektet vart bygd opp rundt 8-10 delprosjekt. Eitt av desse var delprosjektet "Integrere utanlandsk arbeidskraft"⁶⁴. Ei delprosjektgruppe vart sett ned med ansvar for å leggje til rette for 1) etableringstiltak for EØS-ledige og 2) arbeids- og språktrening for kvinner frå EØS-land. Det var og eit uttalt ønskje om å auke kontakten og informasjonen mellom innvandarane, kommunen og andre offentlege etatar⁶⁵. I mandatet for delprosjektet inngjekk difor eit ønskje om å få i stand eit innvandarforum som både kunne leggje til rette for sosiale arrangement og i større grad aktivisere innvandarar og bruke desse som ein ressurs i lokalsamfunnet. Eit slikt innvandar forum, Innvandarforum Hyllestad (IFH), vart oppretta i 2010. Dette har sidan hatt jamlege møte og arrangert ulike fleirkulturelle arrangement, anten som hovudarrangør eller medarrangør. Erfaringane så langt er at det er vanskeleg å engasjere delar av målgruppa (t.d. arbeidsinnvandarane) då desse primært er her for å tene pengar og vil bruke lite. Dei som har etablert seg i Hyllestad med familie er meir engasjerte og viser stor fantasi og vilje til å gjennomføre ulike integreringsarrangement. IFH har og fungert og fungerer som kontakt inn mot både kommuneadministrasjonen og andre tenester.

Kommunen har pr i dag ingen innvandringskonsulent. I staden er ansvaret for og arbeidet med innvandingsspørsmål lagt til omstillingsorganisasjonen. Konkret er jobbar ein person frå omstillingsorganisasjonen, Innvandarforum Hyllestad og arbeidsgruppa til det nemnde delprosjektet med innvandingsspørsmål. I arbeidsgruppa er det både ein representant frå Hyllestad kommune, ein pensjonist frå Folkeakademiet i Hyllestad, ein tilsett frå Havyard og ein person frå Hyllestad Frivilligsentral. Utsiktene for Havyard er pr i dag gode, med jamn flyt av nye kontraktar. Ein slit likevel litt med å rekruttere arbeidskraft i leiande stillingar. For å få busett arbeidsinnvandarar arrangerer omstillingsorganisasjonen kvart år norskundervisning og deltek både som medarrangør eller arrangør av ulike integreringstiltak, t.d. fleirkulturelle treff med musikk og mat, lysbiletframvisingar og turar/ekskursjonar til kulturminne i Hyllestad og nabokommunar.

Eit konkret prosjektmål i 2011 var t.d. å få etablert tre utanlandske familiar. Så langt har to familiar busett seg i Hyllestad.

5.3 Regionale aktørar

I dette underpunktet vert det gitt ein presentasjon av dei fire regionale aktørane, Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, Sogn og Fjordane fylkeskommune, NAV Sogn og Fjordane og IMDi Vest. Først gir vi eit stikkordsmessig oversyn over mandatet deira meir generelt, deretter ei kortfatta oppsummering av innvandarrelaterte ansvars- og arbeidsoppgåver spesielt. Informasjonen er henta frå nettsidene til dei respektive aktørane og supplert med informasjon frå intervju.

⁶⁴ Dette er omstillingorganisasjonen sin handlingsplan.

⁶⁵ Revidert handlingsplan Næringsarbeid for Hyllestad kommune 2010-2013.

5.3.1 Fylkesmannen i Sogn og Fjordane

Fylkesmannen er statens representant i fylket og har ansvar for å følge opp vedtak, mål og retningslinjer frå Stortinget og Regjeringa. Fylkesmannen fremmer fylket sine interesser og kan dermed ta initiativ både lokalt og overfor sentrale styresmakter.

Fylkesmannen arbeider til beste for innbyggjarar og samfunn gjennom å:

- sikre at innbyggjarane får dei rettene og tenestene dei har krav på
- sjå til at nasjonal politikk vert gjennomført
- samordne statleg verksemd i fylket
- vere støttespelar og rettleiar for kommunane
- informere sentrale styresmakter om viktige spørsmål i fylket

Fylkesmannen har dessutan eit særleg ansvar for seremonien knytt til statsborgarskap. Meir om dette og informasjon retta mot innvandrarak, går fram av kapittel 7.

Dei tilsette hos Fylkesmannen utfører oppgåvene sine gjennom saksbehandling, rettleiing, tilsyn og utviklingsarbeid. Fylkesmannen har ansvar for oppgåver knytt til helse- og sosialområdet; kommunal forvaltning; samfunnstryggleik, miljøvern, barn og familie, utdanning og barnehage, samt landbruk. Fylkesmannen i Sogn og Fjordane legg også vekt på å utvikle og ta i bruk IKT-løysingar som gjer at fylket kan løyse oppgåvene sine meir effektivt.

5.3.2 Sogn og Fjordane fylkeskommune

Sogn og Fjordane fylkeskommune (Fylkeskommunen) er ein samarbeidsorganisasjon for løysing av offentlege saker. Hovudansvarsområda er vidaregåande opplæring, tannhelse, samferdsle, kultur, næringsutvikling, fylkesvegar, energipolitikk og planlegging.

Mange av oppgåvene som blir gjennomført tar utgangspunkt i lover og reguleringar pålagd av staten. I tillegg tek fylkeskommunen på seg andre viktige oppgåver, som verken er pålagde ved lov eller regulert av andre offentlege etatar. Det viktigaste for fylkeskommunen er at den på ein god måte gjennomfører oppgåver som er viktige for folket i Sogn og Fjordane.

Fylkeskommunen er ein viktig tilbydar av tenester med eit årleg driftsbudsjett på omlag 2400 millionar kroner og med meir enn 1500 tilsette (1100 årsverk).

Som ansvarleg for vidaregåande opplæring for ungdom og vaksne i fylket, er fylkeskommunen ein viktig tilretteleggjar for minoritetsgrupper i skulen. Slik er ein med på å sikre at elevane mottak språkopplæring og andre naudsynte tenester som fremjar rask integrering i skulesystemet. I tillegg har Sogn og Fjordane fylkeskommune i følge tannhelsetenesteloven (§ 1.3 a og d) eit ansvar for tannbehandling for flyktningar og asylsøkjarak fram til dei er 20 år:

“Fylkeskommunen har ansvar for å organisere forebyggende tiltak og er ansvarlig for å gi et oppsøkende tilbud om tannhelsetjenester gjennom den offentlige tannhelsetjenesten til personer i statlig mottak på lik linje med norske statsborgere.”⁶⁶

⁶⁶ http://www.helsetilsynet.no/upload/regelverk/rundskriv/dep_gamle_rundskriv/l-23-1999.pdf (akssesert 13.12.2012)

Etter fylte 20 år (påfølgjande kalenderår) blir flyktningar og immigrantar i tannhelsesamanheng behandla likt med andre innbyggjarar i fylket. Om det er kapasitet ved ein offentleg tannklinikk, kan dei få tilbod der. UDI dekkjer kostnader etter eigne reglar uansett om dei går til privat eller offentleg tannlege.

Fylkeskommunen er også det øvste politiske nivået i Sogn og Fjordane, styrt av befolkninga i fylket gjennom dei politiske organa. Fylkeskommunen er såleis eit verkty både for folket i Sogn og Fjordane og for Stortinget og regjeringa.

5.3.3 NAV Sogn og Fjordane

NAV, som vart etablert 1. juli 2006, forvaltar ein tredjedel av statsbudsjettet gjennom ordningar som dagpengar, arbeidsavklaringspengar, sjukepengar, pensjon, barnetrygd og kontantstøtte. Gjennom dei rundt 450 NAV-kontora i kommunar og bydelar i Norge, samarbeider kommunar og stat om den største velferdsreforma i nyare tid. I Sogn og Fjordane er det NAV-kontor i alle dei 26 kommunane i fylket.

NAV nasjonalt og NAV Sogn og Fjordane har alle innbyggjarane som målgruppe. I januar 2009 ble det innført eit regelverk for arbeidsretta tiltak som opnar ein mulegheit for å gi den einskilde brukar eit meir skreddarsydd tilbod⁶⁷. Lov om introduksjonsordning for nye innvandrarak indikerer at innvandrarak skal ha skreddarsydd tiltak i forhold til individuell plan, språkpraksis og arbeidspraksis (jfr introduksjonslova sjå A-27/2007⁶⁸). På dei lokale NAV-kontora i kommunane arbeider statleg og kommunalt tilsette saman. Kommunen og NAV har avtalt kva for kommunale tenester kontoret skal tilby (Ibid.). Sjølv om tenesteinnhaldet i eit NAV-kontor vil variere frå kommune til kommune, er hovudmålet for tenestene likevel å:

- få fleire i arbeid og aktivitet, og færre på stønad
- bidra til ein godt fungerande arbeidsmarknad
- tilby rette tenester og stønad til rett tid og å leggje til rette i forhold til brukaren sine føresetnader og behov
- sikre ei heilskapleg og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

5.3.4 IMDi Vest

IMDi er landsdekkjande og har seks regionkontor: IMDi Vest; IMDi Aust; IMDi Indre Aust; IMDi Midt-Norge; IMDi Nord og IMDi Sør. I denne rapporten tek vi utgangspunkt i IMDi Vest sitt arbeid for integrering i Sogn og Fjordane. IMDi Vest held til i Bergen og har ansvaret for fylka Rogaland, Hordaland og Sogn og Fjordane. IMDi Vest har 13 tilsette og hovudoppgåvene er: å koordinere busetjingsarbeidet i fylka dei har ansvar for; introduksjon/arbeid; mangfald og tolkeordning.

IMDi Vest sitt arbeid med busetjing tek til etter vedtak i det nasjonale utvalet for busetjing⁶⁹ der ein drøftar kor mange flyktningar IMDi skal be kommunane om å busetje kvart år. Busetjingsbehovet i området til IMDi Vest for 2012 er på 1326 flyktningar, fordelt på Rogaland, Hordaland og Sogn og

⁶⁷ Sjå Nav reform: organisering av innhald: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitikk/NAV-reformen/NAV-reformen-Organisering-og-innhold.html?id=606543> (aksessert 30.10.2012)

⁶⁸ Lov om introduksjonsordning for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven), jf. kapittel 17. <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/rundskriv/2007/a-272007-samarbeid-mellom-kommunen-og-ar.html?id=508466> (aksessert 30.10.2012)

⁶⁹ Dette utvalet har ansvar for å planlegge kor mange flyktningar IMDi skal be kommunane om å busetje kvart år.

Fjordane. Kor mange som skal busetjast i Sogn og Fjordane, er avhengig av kor mange vedtaks plasser kommunane i fylket får. På møta går utvalet gjennom problemstillingar knytt til busetjingsarbeidet som stat og kommune skal løyse i fellesskap. Utvalet er sett saman av representantar frå staten og kommunane. IMDi Vest er sekretariat for utvalet.

Integrerings- og mangfaldsdirektoratet (IMDi) er både eit kompetansesenter og ein pådrivar for integrering og mangfald og set i verk integrerings- og mangfaldspolitikken på Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sine ansvarsområde. Hovudoppgåvene er mellom anna å:

- samarbeide med kommunar om å busetje flyktningar
- følgje opp introduksjonslova
- forvalte viktige økonomiske verkemiddel i integrerings- og mangfaldsarbeidet
- vere nasjonal fagmyndigheit for tolking i offentleg sektor
- følgje opp tiltak i regjeringa sin handlingsplan mot tvangsekteskap
- vere ein pådrivar for offentlege tenester som er tilpassa mangfaldet i befolkninga

IMDi si strategiske rolle eller mandat er:

- å vere ein partner for viktige samfunnsaktørar i arbeidet for integrering og mangfald
- gjennom samarbeid med kommunar og andre samfunnsaktørar å bidra til at ein utviklar og gjennomfører eit lokalt tilpassa integrerings- og mangfaldsarbeid
- IMDi skal, i samspel med andre samfunnsaktørar, bidra til ei heilskapleg og sektorovergripande tilnærming til integrering. Samstundes skal IMDi støtta opp under sektorane sitt sjølvstendige ansvar for integrerings- og mangfaldspolitikken

Kort bakgrunn og nøkkeltal: IMDi vart oppretta 1. januar 2006. Talet på tilsette har auka frå 110 ved etableringa, til rundt 210. I 2012 har IMDi omlag 187 millionar kroner i driftsbudsjett. I 2012 forvaltar IMDi tilskot for omlag 6,7 milliardar kroner til kommunar og frivillige organisasjonar.⁷⁰

⁷⁰ <http://www.imdi.no/no/Stottemeny/Om-Imdi/> (aksessert 31.10.2012)

6 Nettsider

Med utgangspunkt i intervju og dokumentstudium presenterer vi i dette kapitlet korleis dei fire kaskommunane og dei fire regionale aktørane organiserer arbeidet sitt med nettsidene. Kapitlet vil også sjå på korleis nettsidene er tilrettelagde med omsyn til utforming, innhald, språk og omfang/presentasjon av innvandrrelatert informasjon. Det er viktig å understreke at kapitlet tek utgangspunkt i nettsidene slik dei var på det tidspunkt vi gjennomførte intervju med kommunale /regionale nettsideansvarlege. For kommunane sin del var dette i mai/juni 2011; for dei regionale aktørane var dette noko seinare. I den grad sidene har blitt endra sidan intervjutidspunktet, presenterer vi til slutt, for kvar aktør, den nye sida og eventuelle nye funksjonar.

6.1 Kommunar

6.1.1 Flora

Ansvar for dei kommunale nettsidene og utlegging av digital informasjon i Flora ligg til Avdeling for Informasjon og tenestetorg (AIT). Sjølv om dei kommunale tenestene alle har eit sjølvstendig ansvar for innvandrarbefolkninga på sitt område, er det AIT som konkret publiserer informasjon som desse ønskjer å distribuere. Totalt 4 personar er involvert i dette arbeidet. Avdelinga, som i tillegg har ansvar for sentralt postmottak, politisk sekretariat, skranke, sentralbord og enklare saksbehandling (t.d. startlån og bustønad), distribuerer også velkomstmapper til alle nye tilflyttarar i området (basert på informasjon frå Folkeregisteret).

Nettsida til Flora kommune, slik den såg ut i mai 2011 er vist i figur 5. I ein venstremeny finn ein samla informasjon om alle kommunale tenester (t.d. avfall og gjenvinning, barnehage, barn og familie m.m.). Til høgre i skjembiletet, i ein høgremeny delt opp i boksar, finn ein Søkefelt for fritekstøk, Aktuelt no (t.d. sentrumsplanen og ledige stillingar), ein boks for nettkjøp av billetter til kinoen, ein for Sjølvbetening (der ein t.d. kan bestille legetime, finne byggjesøknad på nett, få tilgang til nettbibliotek og skjema) og ein boks for Dialog (der ein t.d. kan kontakte tenestetorget og andre tilsette og der ein har høve til nettpprat med Info-senteret alle yrkedagar mellom 0800-15.00). Den siste boksen i høgremenyen, Lokaldemokrati, viser informasjon om lokaldemokratiske ordningar (som her om det føreståande valet i 2011, ein kan møte ordføraren, finne informasjon om politiske styringsorgan og om saker som blir/har vore handsama i politiske utval med tilhøyrande saksutgreiingar). Eit stort midtfelt viser nyaste informasjon frå dei ulike boksane. Øvst på heimesida finst ein horisontal meny med menyvala Turistinformasjon, Om Flora, Flytte hit?, Lag og organisasjonar, Ledig stilling og Postlister. Eit Nettstadkart er og tilgjengeleg gjennom denne menyen.

Heimesida gir såleis på dette nivået (nivå 1) eit oversyn over administrativ og politisk informasjon, kontaktinformasjon (post, telefon, e-post, faks, adresse og opningstid til kommunehus), tilgang til skjemaressursar og høve til asynkron (e-post og sms) og synkron (nettmøte) kommunikasjon. Via nettstadkartet har ein også mulegheit til å orientere seg om informasjon som ligg på undernivå, og korleis ein skal kunne navigere seg fram til denne. Søkefeltet representerer ein alternativ mulegheit for å finne fram til informasjon. Ein annan hjelpefunksjon er representert gjennom Ofte stilte spørsmål. På det aktuelle tidspunktet var sida ikkje bygd opp utifrå LOS-emneordkatalog (sjå pkt. 3.1.1), men er det no.



Figur 5: Flora si nettside- nivå 1

Språk

Som vist i figuren ovanfor, er heimesida på norsk, nynorsk. Under venstremenyen finn ein to flagg, eit engelsk og eit tysk. Medan det tyske flagget viser til ei turistretta side med informasjon om Flora som turiststad og litt om næringsliv (alt på tysk), lenker det engelske flagget vidare til ei engelsk side som både rettar seg mot turistar, men også mot nye innbyggjarar (t.d. Info-senteret, viktige telefonnummer og kontaktinformasjon), med lenker til nasjonal (t.d. Norge.no, Ny i Norge og NAV)) og lokal innvandraretta informasjon (t.d. om norskopplæringa og integrasjon) (sjå fig 6).



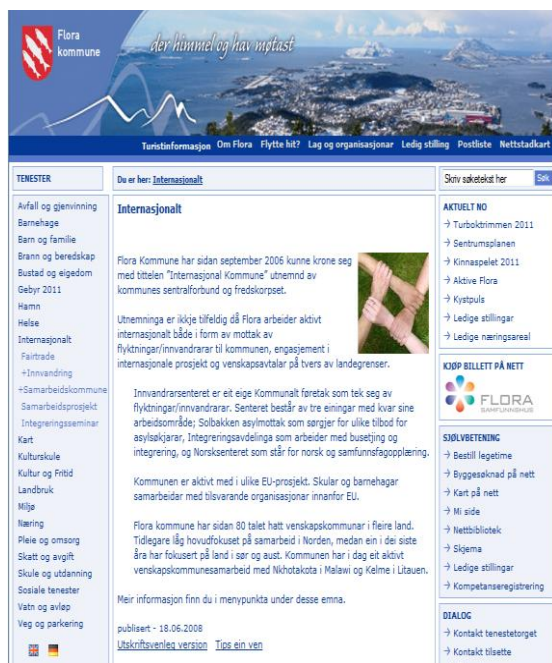
Figur 6: Flora kommune - engelsk nettside

Det bør og nemnast at alle skjema som er tilgjengeleg på heimesida berre er på norsk. Men informantane medgir at meir av informasjonen burde vore på andre språk, og ikkje nødvendigvis berre på engelsk:

«Det er sånn at flyktningane som kjem frå Afghanistan, Irak, Somalia; ja dei frå Somalia kan ofte litt engelsk, men engelsk er ikkje noko naturleg 2. språk for dei. Og det betyr at om vi berre legg ut informasjon på engelsk for de, så blir det litt tynt.» (Intervju).

Innvandrarrelatert informasjon

Informasjon spesifikt retta mot innvandrar finn ein først på nivået under hovudnivå (dvs nivå 2). Ved å velje meny punkt *Internasjonalt* i venstremenyen på hovudsida (fig 5), får ein opp ein presentasjon av Flora kommune både som internasjonal kommune (i 2006 utnemnd av KS og fredskorpset), og som en kommune med eit sterkt innvandringsengasjement (sjå fig. 7):



Figur 7: Internasjonalt



Figur 8: Innvandring

Same figur gir oss vidare tilgang til undermenyen *Innvandring* (figur 8). Denne sida gir ein generell informasjon om Flora som innvandrar- og multikulturell kommune. Sida er opplysnande og forklarande, men synast i like stor grad å vere retta mot Flora sine norske innbyggjarar som innvandrarar. Sida er berre på norsk.

I venstremenyen på Innvandrings- sida får ein følgjande underpunkt:

- Innvandrarsenteret (berre på norsk – meint som info til eksterne- engelsk flagg gir lenke til engelsksida Welcome to Flora)
- Norsksenteret (same her – norsk)
- Asylmottak

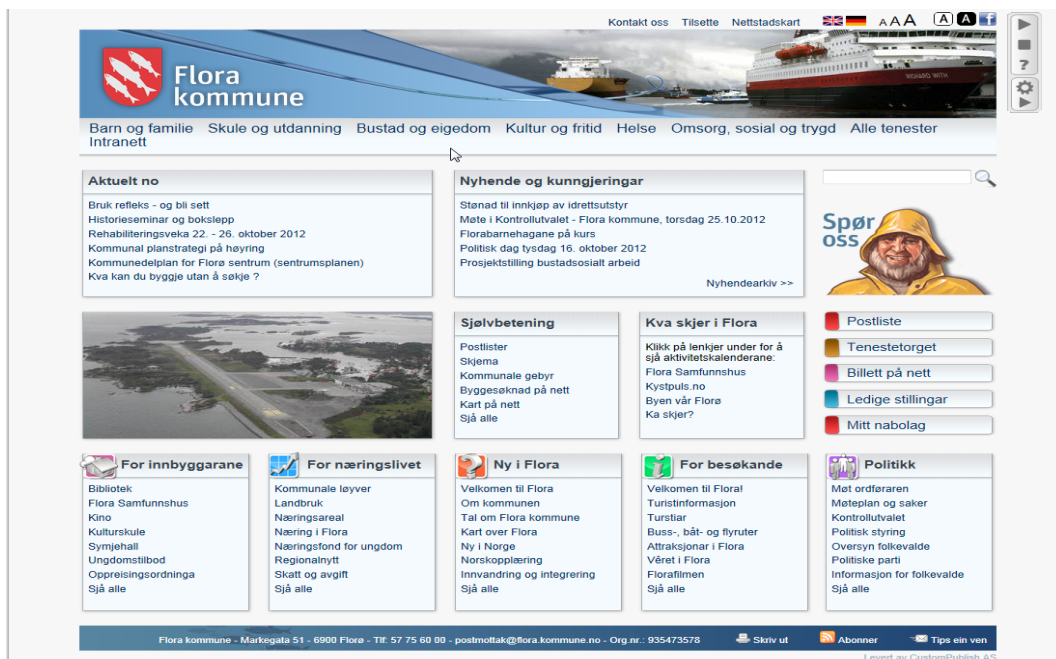
- Integrering
- Tolketeneste (berre på norsk – retta som info til norske?)

Sjølv om nettsidene knytt til desse underpunkta absolutt har informasjon som er relevant for innvandrarar, er det eit generelt inntrykk at innhaldet også her, vel så mykje, er retta mot ei målgruppe som ikkje er innvandrarar. Til dømes etterspør ein på "Integrerings-sida" om "din bedrift vil ta i mot ein flyktning i språkpraksis". Vidare er hovudinnhaldet på sida Tolketenester primært ei orientering om tolketenesta, praktiske ordningar for bruk, refusjonsordningar m.m., dvs ei side der Innvandrarsenteret informerer offentleg tilsette om korleis denne tenesta kan brukast. Informasjon om korleis innvandrarane sjølve skal kunne gjere seg bruk av tenesta, er ikkje-eksisterande. Nettsidene er såleis å sjå på som reine informasjonssider.

Det bør og nemnast at menyvalet *Flytte hit?* på nettsida (nivå 1) heller ikkje er retta mot spesielt mot innvandrarar, men primært mot norske tilflyttarar. Sida er å sjå på som ein marknadsføringsside for Flora kommune, med reklame/informasjon som "eit godt oppvekstmiljø", "aktivt kulturliv", "gode kommunikasjonar", "varierte arbeidsliv" og "godt utval i bustadmiljø og bustadtypar".

Ny nettside

I juni 2011, like etter at vi hadde samla inn data, lanserte Flora kommune ei ny nettside basert på LOS (sjå pkt 3.1.1). Nedst på den nye sida finn vi fem informasjonsboksar, fire retta mot spesifikke målgrupper og ein tematisk (Politikk). Ei av desse boksane har tittelen *Ny i Flora*. Her finn vi både ei lenke til den interne sida Innvandring og integrering og til den eksterne nasjonale nettstaden *Ny i Norge* (Nynorge.no) som tilbyr eit utval praktiske opplysningar frå offentlege etatar på norsk, engelsk, polsk, tysk og litauisk. I same informasjonsboks finn ein også lenka Norskopplæring som gir meir informasjon om norskopplæringa i kommunen - dette på norsk. Klikkar ein på innvandrrelatert informasjon i same informasjonsboks (t.d. på lenka Innvandring og integrering), vil ein få opp ein høgremeny med lenker til innvandrrelatert statleg informasjon (t.d. Tolkeportalen og Norskopplæring for nyankomne). Denne statlege informasjonen er lenka opp via LOS-systemet.

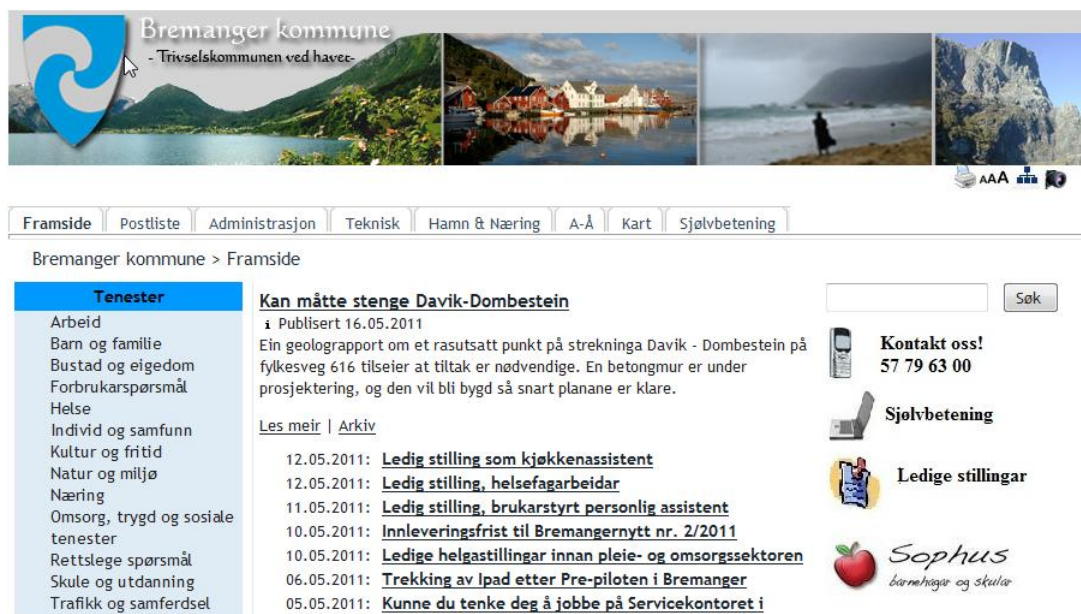


Figur 9: Flora kommune - ny nettside

6.1.2 Bremanger

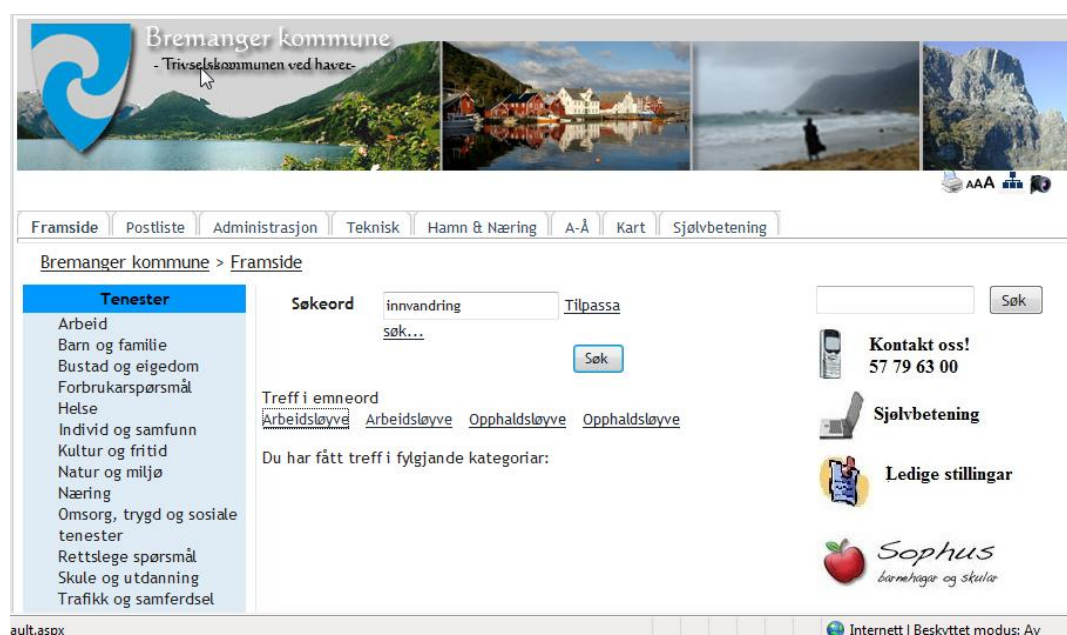
Ansvaret for dei kommunale nettsidene i Bremanger er lagt til Servicekontoret. Her har ei av dei tilsette eit særansvar for å leggje ut informasjon. Denne utformar ho anten sjølv, på oppdrag av ulike delar av den kommunale verksemda (t.d. sjukeheimen), eller får tekst tilsendt (t.d. frå driftssjefar) som ho redigerer.

Nettsidene i Bremanger kommune er bygd opp etter ein felles mal for alle Nordfjordkommunane, med same design, same struktur og med utgangspunkt i LOS emneordkatalog (sjå fig 9 nedanfor). Figuren som er frå mai 2011, er bygd opp med ei fanerekke øvst (Framsida, Postliste, administrasjon, osv) og ein loddrett meny til venstre. Denne viser lenker til tenester i kommunen. Til høgre i biletet finn ein øvst eit søkefelt som opnar for interne søk på kommunen sine nettsider. Like nedanfor finn ein, godt synleg, kontakttelefonnummeret til kommunen, lenke for sjølvetening (for sending av epost til kommunen), lenke til ledige stillingar (kommunale) og til Sophusportalen (ressursportal for barnehage og skule). Midtfeltet er primært eit informasjonsfelt for kommunen, med publiseringar, utlysingar osv. Nedst på sida (syns ikkje på figuren), finn ein også tematisk organiserte informasjonsboksar, t.d. Kultur og Nyhende.



Figur 10: Bremanger si nettside - nivå 1

Søk på *Innvandring* (og også Arbeidsinnvandring) i det interne søkefeltet viste treff på emneorda Abeidsløyve og Opphaldsløyve (sjå fig 11 nedanfor). Vidare klikk ruta oss vidare til eksterne nasjonale ressursar. Til dømes viste klikk på arbeidsløyve til informasjon om "Arbeid og opphold i Norge" (UDI) og til "Skjema frå Utlendingsdirektoratet" (UDIR), begge delar innvandrarrelevant informasjon.



Figur 11: Bremanger - søk på innvandring

Det einaste innvandrrelaterte ordet som ga lokale treff, var søk på ordet *Flyktning*. Her fekk ein treff både til Bremanger Statlege mottak for asylsøkjara (med eksterne lenker til tolkeportal og norsk asylopolitikk) og til ei lenke om *Startlån*. Informasjonen om startlån var imidlertid retta mot alle innbyggjara, og ikkje spesielt mot innvandra/flyktninga. Lenka var uansett informativ og viste både til kvar ein kunne gå for å få hjelp til startlån og namn på sakshandsamar.

Språk

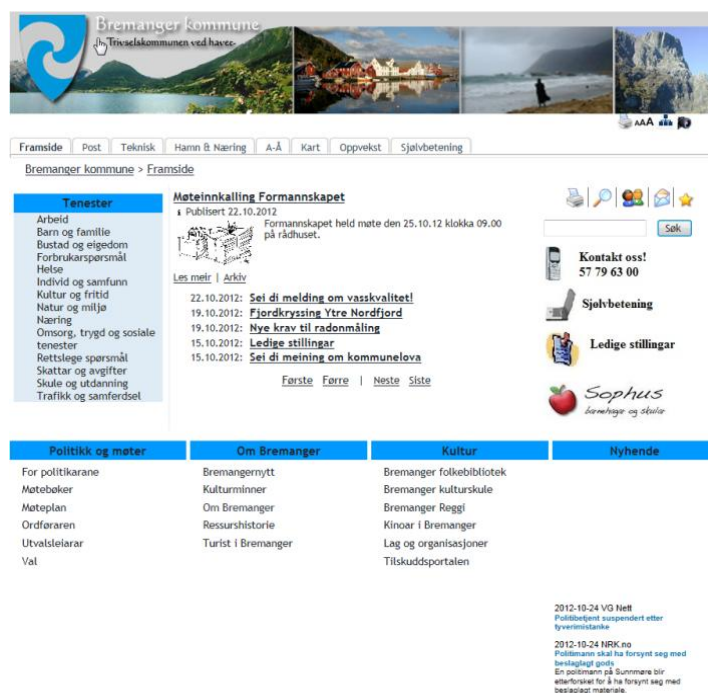
Språket på nettsidene i Hyllestad er som det går fram av figurane ovanfor berre på norsk. Det same gjeld alle menyane, all brødtekst og alle skjema. Ikkje ein gong omtalen av Asylmottaket er på andre språk. Under informasjonsboksen Kultur nedst på sida kan ein imidlertid finne lenka *Om Bremanger*, med lenke til engelske og tyske turistretta informasjonssider om kommunen. Det kan nemnast at sida til det lokale NAV-kontoret og kommunenettsida sin omtale av NAV- Bremanger berre er å finne i norsk språkdrakt. Dette til tross for at det lokale NAV-kontoret har hovudansvaret for alle innvandrarene i kommunen.

Innvandrarrelatert informasjon

Med unntak av ein kort presentasjon av Bremanger statlege asylmottak, finn vi verken på hovudnivå eller lengre ned i menyhierarkiet lokal innvandrarrelatert informasjon. I den grad innvandrarrelatert informasjon finst, er den tilgjengeleg via lenker til såkalla "Eksterne ressursar", t.d. lenke til UDIR, Tolkeportalen, osv. Heller ikkje noko av innhaldet på nettsidene indikerer at det i kommunen bur innvandrare frå fleire ulike land og av ulike nasjonalitetar. Heller ikkje i ein meir generell omtale av kommunen, *Om Bremanger*, er slik informasjon nemnt. Menyar målretta mot nye innflyttarar i kommunen (tilflyttarar eller innvandrare) er også mangelvare.

Ny side

Nettsida til Bremanger kommune vart hausten 2011 noko justert, med nokre mindre endringar i dei horisontale fanene øvst (t.d. vart den horisontale fana Administrasjon øvst oppe tatt vekk). Innhaldssøk på omgrepa som er nemnt ovanfor (t.d. innvandring) gir imidlertid same resultat som før (sjekka 13.9.12). Innvandrarrelaterte lenker er også framleis primært eksterne.



Figur 12: Bremanger kommune - ny nettside

6.1.3 Sogndal

I DIFI si årlege rangering av kommunale nettsider vart nettsidene til Sogndal kommune i 2010 vurdert blant dei ti beste⁷¹. Det overordna ansvaret for nettsida er lagt til rådmannen (redaktør). Vidare har tenesteleiar for ikt/tenestetorg ansvar for drift og vedlikehald (nettansvarleg). Ansvaret for utvikling av nettsida har rådmannen her delegert til kommunalsjefen som har ansvar for støtteiningane. I praksis skjer dette gjennom eit tett samarbeid mellom kommunalsjefen og nettansvarleg (eventuelt ei arbeidsgruppe som jobbar med utvikling av nettsida). Leiar for støtteining Tenestetorg og IKT er web-ansvarleg og har ansvar for publisering.

Figur 13 nedanfor gir eit oversyn over heimesida til Sogndal kommune mai/ juni 2011. Nettsida er designa med eit midtstilt søkefelt øvst oppe. Til høgre for søkefeltet finn vi fire flagg: engelsk, tysk, nederlandsk og fransk. Ved å klikke på kvart av desse, kjem vi til ei generell informasjonsside om Sogndal retta mot turistar. På hovudsida, like nedanfor toppfeltet, finn vi ein vassrett meny (med kontakinfo, viktige telefonnummer, kunngjeringar osv) som kan lesast opp ved å trykke på eit lydikon. Under denne igjen finn vi nok ein vassrett meny som viser til seks kommunale tenestegrupper, nemleg Barn og familie, Skule og utdanning, Helse, Omsorg, trygd sosiale tenester og Natur og Miljø. Dei nemnde gruppekategoriane, som alle er bygd opp med utgangspunkt i LOS-terminologi, er alle utstyrt med klikkbare underkategoriar (t.d. PPT⁷²). Nedst på nettsida finn vi fem boksar. Desse er basert anten på tema (t.d. næringsliv og politikk), målgruppe (t.d. For innbyggjarar og Besøkande/Visitors) eller funksjon (t.d. Sjølvbetening) . Sistnemnde har lenker til ulike sjølvbeteningstenester, t.d. til digitale skjema og lokale forskrifter. I midtfeltet på heimesida finn vi dessutan kalender, aktuelt og nyhende, ein kortmeny for naudnummer (ikkje legevakt) og ein meny mellom anna med *Ny i Sogndal*. Vi kjem tilbake til denne nedanfor (sjå elles kap 8).

Søk på *Innvandring* i søkefeltet på Sogndal si heimeside, ga i motsetning til Bremanger ingen treff. Det gjorde heller ikkje ordet Arbeidsinnvandring. Ved søk på flyktning, fekk vi treff på Flyktningtenesta.

⁷¹ Sogndal var på 9. plass av alle kommunale.

⁷² Som det går fram på slutten av presentasjonen har Sogndal kommune no fått ny side. Nokre av punkta som er kommentert er no endra.

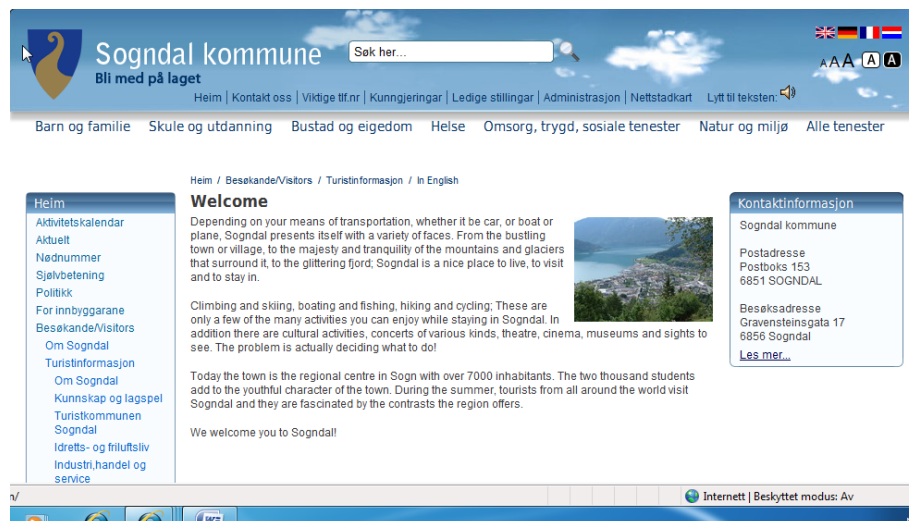


Figur 13: Sogndal si nettside - nivå 1⁷³

Språk

Som nemnt ovanfor viser dei fire flagga øvst på heimesida (fig. 13) til turistrelaterte informasjonssider på fire ulike språk. Alle desse er utstyrt med ein venstremeny på norsk, men med meny punkt retta mot Besøkande / Visitors og med lenker til orienterende underpunkt om Sogndal (om utdanning og forskning, turisme, regionalt sportssenter, gamle dagar osv). Opplistinga er først på norsk, deretter på engelsk eller tysk (sjå td. fig. 14 nedanfor). Med andre ord: det er turistar som er målgruppe også for desse utanlandsspråklege sidene.

⁷³ Biletet er delt – tatt på ulike dagar, men i same periode.



Figur 14: Sogndal - engelsk nettside

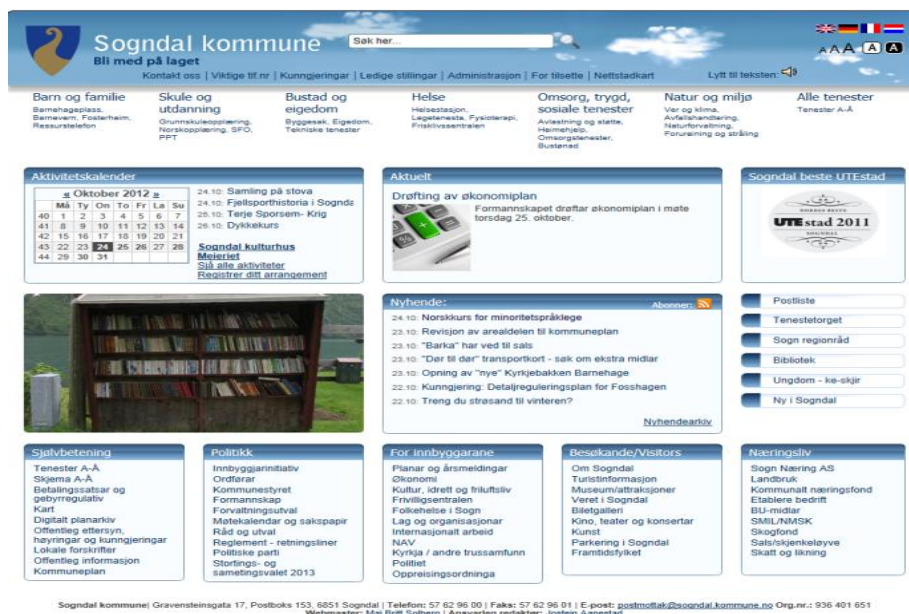
Utover desse nettsidene retta mot turistar er all informasjon på nettsidene på norsk, også skjema som er gjort tilgjengeleg gjennom Sjølveteningsfeltet. Til og med påmeldingsskjema for norskkurs er på norsk.

Innvandrarrelatert informasjon

Menyvalet *Ny i Sogndal* i høgremenyen på heimesida (fig. 13) viser ei helsing frå ordførar, også denne på norsk, som dei fleste andre nettsidene. Sjølv om sida nemner at Sogndal er eit "ungt, dynamisk, fleirkulturelt" samfunn og venstremenyen har lenker retta mot Innvandrarar og asylsøkjjarar, Studentar og Innflyttarar, er innhaldslenkene primært retta mot kulturtilboda i bygda (biletgalleri, museum og kart). Målgruppa for denne sida vert såleis heller opplevd å vere ei side for norske tilflyttarar enn for innvandrarar og asylsøkjjarar. Eit klikk i venstremenyen på valet *Innvandrarar og asylsøkjjarar* (samt underpunkta her), rutar ein vidare til lokale lenker om inkludering, flyktingtenesta, introduksjonsordninga og norskopplæringa. Tilhøyrande sidemenyar viser til nasjonale portalar (t.d. for arbeidsinnvandrarar som *Ny i Norge*) og til forskjellig statleg informasjon (t.d. frå Lånekassen og Utlendingsdirektoratet). Med andre ord: ein må gå ned til nivå 3 på nettsida for å finne innvandrarrelatert informasjon.

Ny side

Kommunen har både ei lokal og interkommunal arbeidsgruppe som jamnleg går gjennom nettsidene og gjer forbetringar. Figur 15 viser heimesida til Sogndal slik den er i dag. Her har ein no tilgang til skjema på andre språk enn norsk, t.d. dersom ein vil melde seg på norskkurs. Pr. i dag får ein også treff på søkeord som Innvandring. Andre endringar er også gjennomført, utan at vi går inn på desse her.



Figur 15: Sogndal - ny nettside

6.1.4 Hyllestad

Ansaret for dei kommunale nettsidene i Hyllestad kommune er formelt lagt til rådmannen (administrasjonssjefen). I utgangspunktet skal likevel dei fleste avdelingsleiarane kunne leggje inn informasjon sjølve. Kommunen har to rettleiarar (superbrukarar) som er ansvarlege for opplæring av personalet i bruk av nettsidene. Også alle sakshandsamarar i kommunen har høve til å legge ut stoff på heimesida. Det har også prosjektansvarleg for delprosjektet "Integrere utanlandsk arbeidskraft". Kommunen har eit teknisk samarbeid om nettsidene med sju andre kommunar i Sunnfjord, i regi av det interkommunale IT-selskapet SYS-IKT.

Nettsidene i Hyllestad i juni 2011, går fram av figur 16 nedanfor. Også denne kommunen har som dei fleste andre kommunane i fylket strukturert sine nettsider etter emne katalogen LOS (sjå 3.1.1). Nettsida består av to horisontale hovudfelt. Det øvste har menyvala Einingar og leiarar, Bibliotek, Legevakt osv; det nedste har menyvala Framside, Tenester, Lokalstyre, Postliste, Sjølvetjening, osv. I forlenginga av denne siste horisontale menyen finn ein og eit Søkefelt. Under desse to hovudfelta finn vi eit vakkert bilete frå kommunen. I tilknytning til dette biletfeltet finn vi ein høgremeny med spesielt synleg telefonnummer til kommunen samt Elektroniske søknadsskjema. Sistnemnde (og også meny punkt Sjølvbetjening like ovanfor) gir tilgang til eit omfattande repetoar av elektroniske og/eller papirbaserte skjema, t.d. for barnehageplass, plass i musikk skule og konsesjonsfritak. Ingen av skjemaa er spesielt retta mot innvandrarar.

Under biletfeltet finn ein to store vassrette hovudfelt. Det første av desse gir eit strukturert oversyn over alle kommunale tenester med lenker til LOS-baserte emneord innan sentrale tenesteområde. Ytst til høgre finn ein dessutan informasjon om valet, kunngjeringar, ledige stillingar og næringsliv. Det nedste hovudfeltet er delt inn i fire boksar, *Aktuelt*, *Kva skjer* og *Mest etterspurde saker* og *Glimt frå Hyllestad*. Det kan sjå ut som det er dette nedste hovudområdet som primært vert oppdatert. Sida inneheld i tillegg nettstadskart slik at det skal vere enkelt å orientere seg. Avslutningsvis kan nemnast at sida ikkje legg til rette for elektronisk interaksjon med brukarane, t.d. i form av e-post.

Nedst på nettsida står riktig nok adressa til Hyllestad kommune, med telefonnummer, postadresse og e-postadresse. Heller ikkje e-postadressa er klikkbar.

Hyllestad kommune

Nettstadkart

Einingar og leiarar Bibliotek Legevakt Kyrkja Hyllestad 150 år Turisme Kvernstein Kart

Framsida Tenester Lokalstyre Postlister Om Hyllestad Kontakt oss For tilsette Sjølvbetjening

Kan vi hjelpe deg?
Ring 57 78 95 00

Elektroniske Søknadsskjema

Arbeid
Arbeidssøking og rekruttering,
Permisjonsordningar, (Fleire)...

Helse
Folkehelse, Pasientrettar,
Svangenskap og fødsel, (Fleire)...

Omsorg, trygd og sosiale
tenester
Avlastning og støtte, Pensjon,
Økonomiske ytingar, (Fleire)...

Barn og familie
Barn og foreldre, Barnehage,
(Fleire)...

Individ og samfunn
Media og kommunikasjon, Politikk og
val, Religion og livssyn, (Fleire)...

Skule og utdanning
Grunnskuleopplæring, Høgare
utdanning, Vaksenopplæring,
Vidaregåande opplæring, (Fleire)...

Bustad og eigedom
Bygging, Kjøp og sal, Leige og
uteige, (Fleire)...

Kultur og fritid
Fritid, Idrett og friluftsliv,
Tilskotsordningar, (Fleire)...

Skattar og avgifter
Offentlege avgifter, Skatt og likning,
(Fleire)...

Kommune- og fylkesvalet

Kunngjeringar

Ledige stillingar

Næringsliv - omstilling

Alle tenester

Aktuelt	Kva skjer	Mest etterspurde sider	Glimt frå Hyllestad
- Festgudsteneste i Øn kyrkje - Sommarpe bibliotek - Kjære Bedriftsleiar - Godkjende vallister til k.. - KVERNSTEINSROCK 2011 - Tilskotsordningar - Kulturskolen - Fleirkulturelt arrangement 8,3 utlån pr. innbyggjar .. - Synfaring Hyllestad Utlv..	- Volleyball - Aktiv på dagtid Hyllestad "Soga om den heilage Inge.. - LIHESTKLYVET - Fotball: Hyllestad - Vik 2 - Kvernsteinsrock	- Skjema - Velkomen til Hyllestad - Einingane i Hyllestad kom.. - Hyllestad kommune 150 år - KVERNSTEINSROCK 2011 - Omstilling og næringsutvi.. - Hyllestad skule - Aktuelle reglement og skj.. - Lokaturisme - Godkjende vallister til k..	Solnedgang i august Fotograf Trond Hansen

Alle saker ...

Hyllestad kommune, 6957 Hyllestad, tlf. 57789500, postmottak@hyllestad.kommune.no

Levert av ACOS AS

Figur 16: Hyllestad si nettside - nivå 1⁷⁴

Språk

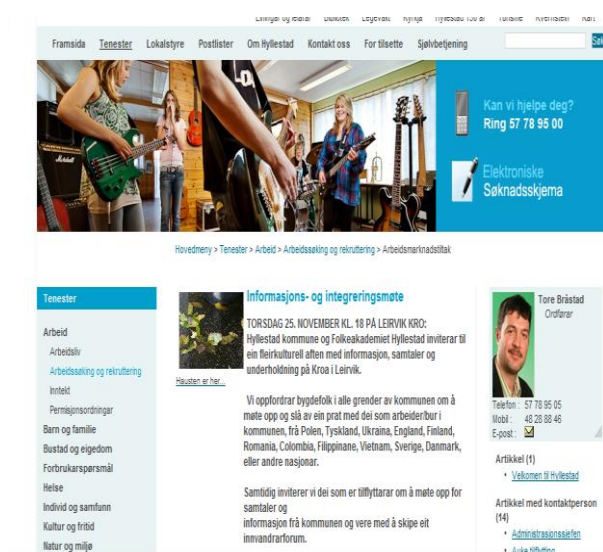
Nettsidene i Hyllestad er berre på norsk - nynorsk. Dette gjeld også alle skjemaa som ligg ute så vel som informasjon om arbeid, ledige stillingar og informasjon om fritidsaktivitetar. Også turistinformatjonen som vert presentert, er berre på norsk.

Innvandrarrelatert informasjon

Heimesida til kommunen gir på ingen måte inntrykk av at ein har kome til ein kommune med ei stor gruppe arbeidsinnvandrarar. Her er verken informasjon *om* innvandrarar eller *for* innvandrarar. Går

⁷⁴ Dessverre er sideklippet delt i to – tatt på same tid.

ein inn på nokre av menypunkta, t.d. Arbeid, kan ein likevel via undermenyar finne lenker til innvandraretta informasjon, spesielt til informasjon retta mot arbeidsinnvandrarar, t.d. om arbeidsløye, arbeidssøking og opphaldsløye. Klikkar ein seg vidare ned i lenkehierarkiet, finn ein t.d. på nivå 4 lenker til artiklar om lokale informasjons- og integreringsmøte i Hyllestad (sjå fig. 17). Også under lenka *Individ og samfunn*, i ein undermeny som kjem opp på menypunktet *Arbeid* på heimesida, finn ein innhald relatert til innvandrarar, t.d. om Språk, religion, politikk og val og innbyggjarrettar. Går ein vidare herifrå, finn ein også lenker til eksterne ressursar, for innvandrarar generelt (t.d. familieinnvandring) og ikkje minst, for arbeidsinnvandrarar spesielt (t.d. rekvisisjon av D-nummer). Informasjon om arrangement i regi av omstillingsorganisasjonen/ innvandrarforum Hyllestad vert publisert når noko skjer; elles er lite innvandraretta informasjon utarbeidd lokalt. Informasjon om innvandring og innvandrarar er såleis primært tilgjengeleg i form av lenker til regionale (NAV – Sogn og Fjordane) og nasjonale aktørar/nettstadar (fig. 18).



Figur 17: Informasjonsmøte



Figur 18: Lenker til regionalt/nasjonalt nivå

Ny side?

Frå 2011 og fram til i dag har det, ifølgje kommunen, ikkje skjedd strukturelle endringar med Hyllestad si nettside. Utforminga er den same, men innhaldet vert sjølvsagt jamleg oppdatert. Nokre meny punkt og lenker er også flytta.

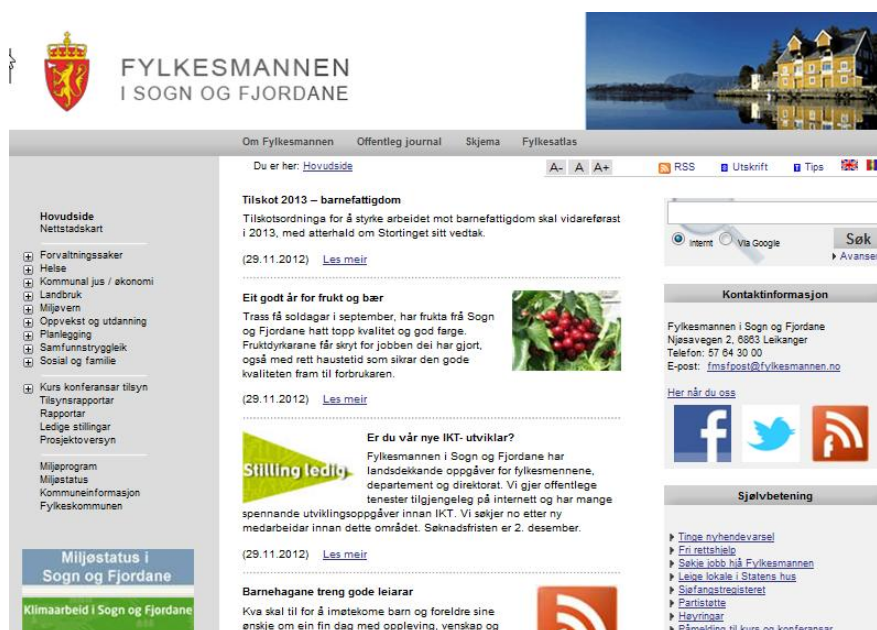
Sjølv om kommunen ikkje har nokon mediestrategi, har ein nyleg starta opp eit prosjekt som går på informasjons- og mediestrategi for *omstillingsarbeidet* i kommunen. Dette initiativet vil også omfatte nettsida.

6.2 Regionale aktørar

6.2.1 Fylkesmannen i Sogn og Fjordane

All intern og ekstern kommunikasjon ved Fylkesmannen sin administrasjon følgjer deira interne kommunikasjonsstrategien (2011-2013). Tilsette i staben med kommunikasjon som ansvarsområde skal vere ressurspersonar for heile embetet. Alle avdelingane er representerte i redaksjonsgruppa som har møte om lag ein gong i månaden. Ein teknisk redaktør er medlem av redaksjonsgruppa. Vedkomande har ansvar for den tekniske sida av tenesta.

Ei vurdering av Fylkesmannen si heimeside med omsyn til innvandringsrelatert innhald, grad av synlegheit og relevans, må sjåast i samanheng med dei overordna tiltaka retta mot innvandrarar (omtala i 7.1.1). Likeeins bør vurderinga sjåast i lys av det overordna mandatet til fylkesmannen, som har fylket som heilskap som si målgruppe (sjå 5.3.1). Fylkesmannen si heimeside går fram av figur 19 nedanfor.



Figur 19: Fylkesmannen si nettside - nivå 1⁷⁵

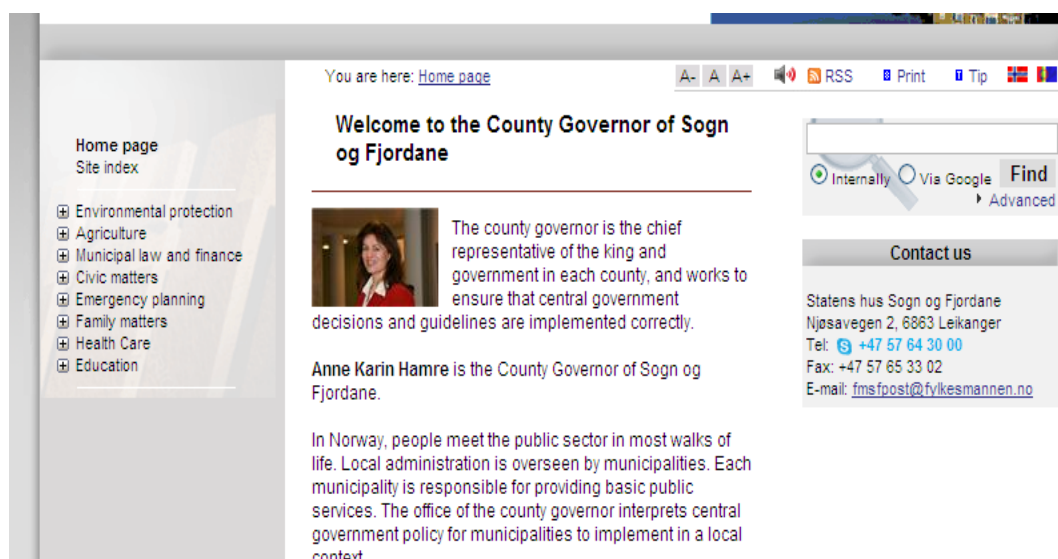
Framsida syner tre tenester av særleg relevans for vårt tema:

- Innvandrrelatert innhald - representert ved det engelske symbolet/flagget øvst i høgre hjørne
- Kontaktinformasjon - til høgre gir høve til å koma i kontakt med Fylkesmannen
- Søkjevektøy - heilt til høgre på framsida og på engelsksida

For innvandrarane er det først og fremst den engelske kortmenyen (sjå fig. 20 nedanfor) som er aktuell. Denne fører oss til fleire sider med relevant informasjon for innvandrarar. Her skil *Civic*

⁷⁵ Dette klippet er frå november 2012

matters seg ut, med tilgang til informasjon om statsborgarskap. *Contact us* er òg sett på som noko innvandrarakar kan bruka for å leite etter informasjon og tilbakemelding på ting dei er opptekne av.



Figur 20: Fylkesmannen - engelsk nettside

Også søkjefeltet på engelsksida blir sett på som nyttig for å få tilgang på meir spesifikk informasjon om innvandring og integrering. Med dette, kan ein lett finne informasjon rundt introduksjonsprogrammet og samarbeid med kommunane, t.d. informasjon om det juridiske rammeverket rundt introduksjonsprogramma. Eit søk på 'innvandrarakar' og 'introduksjonsprogrammet' på hovudsida, fekk fram fleire treff retta mot kommunar som samarbeider med fylkesmannen om språktrening for deltakarakar på introduksjonsprogrammet. Eit eksperimentelt søk på 'språk', til dømes, får fram informasjon om a) norske skular, b) sosialtenester og c) vaksenopplæring. Informasjonen her er relevant (tre avsnitt om vaksenopplæring som seier noko om språkkurs for innvandrarakar), men svært kort. Utover dette blir det ikkje gitt fleire detaljar, kontaktar eller lenker – noko som kunne ha vore nyttig.

Det å måtte søkje etter denne informasjonen i søkefelt i staden for gjennom meny punkt, tyder likevel at informasjonen ikkje er umiddelbart synleg. Dette kan kanskje forklarast med at 1) noko av informasjonen er arrangements- eller nyhendeorientert og difor berre synleg i ein kort tidsperiode, og 2) at kontaktpersonane hjå Fylkesmannen, ifølgje desse, legg opp til å ta direkte kontakt med aktuelle brukarakar:

*"Fylkesmannen tek direkte kontakt med alle som får norsk statsborgarskap. Dette er personar som normalt har vore i Norge i fleire år, derfor vender vi oss til desse på norsk. Vi ser også når vi møter dei nye statsborgarane at dette er personar som pga. norskopplæring meistarar språket godt"*⁷⁶.

⁷⁶ E-post korrespondanse, FMSF, 20.10.2012

Fylkesmannen har ikkje ennå nytta brukarundersøkingar for å generere informasjon av eller om innvandrarar.

Språk

Som vi ser av figur 19 ovanfor har heimesida, utanom nynorsk, ikon for samisk og engelsk som alternative språkval øvst til høgre på framsida. Begge "språksidene" (sjå t.d. fig 20) har ei framside med introduksjonar og informativt innhald om fylkesmannen sine plikter og arbeidsrammer. Venstremenyen (som synt i bildet over) tilbyr generell informasjon om fylkesmannen si rolle, inkludert miljøvern, landbruk, kommunale lover og økonomi, kriseplanlegging, familiespørsmål, helsetenester og utdanning⁷⁷.

Innvandrarrelatert informasjon

Innvandringsrelatert informasjon er hovudsakleg retta mot a) innvandrarar - gjennom den informative informasjonsdelen om statsborgarskap og borgarrettar, samt høve til å kontakte fylkesmannen for meir informasjon og tilbakemeldingar, og b) kommunar som gjennomfører introduksjonsprogrammet (t.d. introduksjonsprogrammet, kurs osv.).

6.2.2 Sogn og Fjordane Fylkeskommunen

Grunnlaget for organiseringa av informasjonsarbeidet hjå fylkeskommunen ligg i dokumentet «Plan for informasjonsarbeidet». Denne omhandlar også informasjonen som vert presentert på vevsida. Planen seier ikkje noko spesifikt om innvandrarar som gruppe. Grunnlaget for informasjonsplanen er fylkeskommunen sitt verdigrunnlag, og overordna mål er at alle innbyggjarar og brukarar skal få tilstrekkeleg informasjon om dei fylkeskommunale tenestene, eit godt og tydeleg språk, og at informasjonen skal tilpassast til aktuelle målgrupper og valt medium. Eit døme på ei slik målgruppe kan vere innvandrarane i fylket.

Fylkeskommunen har fleire informasjonsmedarbeidarar, med informasjonssjefen som redaktør for vevsidene. Vedkomande har mellom anna ansvar for plan- og strategiarbeid på informasjonsområdet, overordna retningslinjer, mediekontakt, rådgjeving, pressemeldingar, oppdatering av vevsider og intranett, og drift av sosiale medium. Innhaldet i både faste tekstar og i artiklar vert til i samarbeid med fylkeskommunen sine fagavdelingar og fagfolk.

Hovudmålgruppa for informasjonen til Fylkeskommunen er den generelle offentlegheita, elevar, lærarar, kommunar, politikarar, organisasjonar, media og forskningssamfunn, men altså ikkje innvandrarar spesielt.

Dette kan vere noko av forklaringa på at det vert opplevd som vanskeleg å finne relevant og tilgjengeleg informasjon som stettar integreringsspesifikke behov på nettsida til Fylkeskommunen (sjå fig21 nedanfor).

⁷⁷ Sjå kapittel 8 for meir informasjon om innvandringsperspektiv på regionale vevsider og nynorsk som det operative språket i SFj.



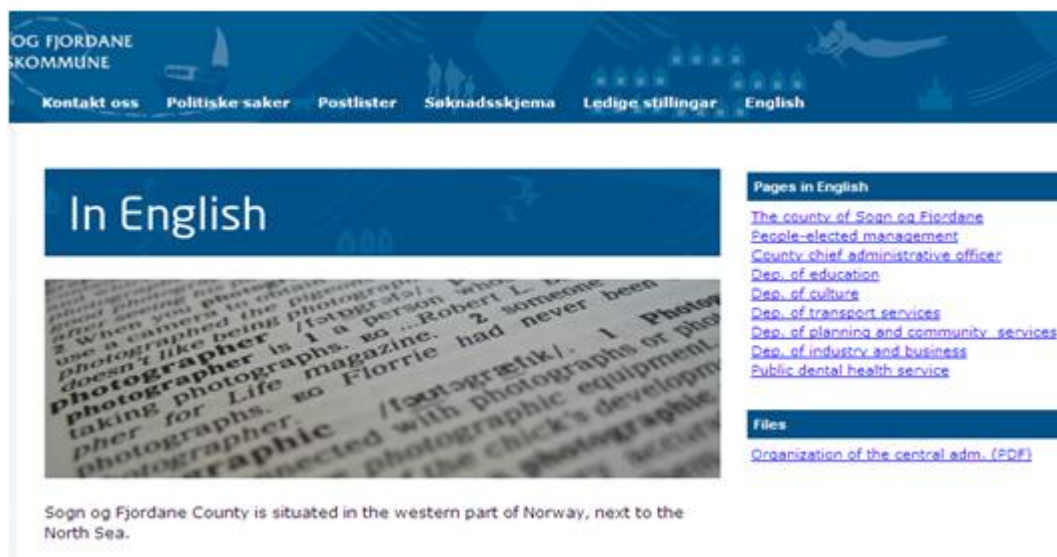
Figur 21: Fylkeskommunen si nettside - nivå 1

Menyen *Regional planlegging* til høgre i figuren rutar oss til dømes til det strategiske planleggingsdokumentet som organisasjonen følgjer i sitt daglege arbeid. Der finn du Fylkesplanmelding 2010. Nummer 4/2010 om 'utvikling av regional politikk for innvandring'. Meldinga ser likevel ikkje ut til å gå vidare med ei utforming av konkrete handlingsplanar for gjennomføringa av ein slik politikk. Menyen til venstre på vevsida syner *Internasjonalt*, men denne lenkja fører berre til informasjon om samarbeidsaktivitetar mellom fylkeskommunen og andre land, og vedrører såleis ikkje innvandring og innvandrarak i Sogn og Fjordane

Menyvalet *Fylkesspegelen* til høgre på heimesida er utvikla i samarbeid mellom Fylkesmannen, NAV, HiSF og Fylkeskommunen, og er ein nettstad for fortløpande statistikk og kunnskap om utvikling i Sogn og Fjordane. Sida er meint å gi eit grunnlag for planleggingsarbeidet til fylkeskommunen og kommunane i Sogn og Fjordane (regional utviklingsplan og kommuneplanar). Likevel er det avgrensa kor mykje statistikk Fylkesspegelen har om innvandrarak i fylket. Prosjektet er, og har vore, avhengig av data frå SSB, NAV og fylkesmannen. Det bør nemnast at det ikkje utan vidare er synleg på nettsida at innvandrarakrelevant informasjon er tilgjengeleg her.

Språk

Fylkeskommunen si heimeside har tilbod om engelsk som einaste alternativ til norsk. Dette er tilgjengeleg øvst i høgre hjørna på framsida. Den engelske nettsida (sjå fig. 22) gir ein generell informasjon om Sogn og Fjordane fylke og ein presentasjon av arbeidet til Fylkeskommunen.



Figur 22: Fylkeskommunen - engelsk nettside

Innvandrarrelatert informasjon

Som nemnt over er det knapt med informasjon om og for innvandrere på vevsida. Ei lenkje på nettsida til fylkesspegelen fører fram til eit kommuneoversyn med informasjon om innvandrere i kvar einskild kommune. Dette er data frå SSB.

6.2.3 NAV Sogn og Fjordane

NAV Sogn og Fjordane sine vevsider er oppbygde etter ein nasjonal mal, ei utforming som NAV SF ikkje kan endre. Minst tre tilsette arbeider regionalt med vevsidene og legg ut regionale nyhendesaker, nasjonale nyhende som er spesifikke for Sogn og Fjordane, og informasjon om tilbud spesielt for fylket.

NAV Sogn og Fjordane si nettside nivå 1 (sjå fig. til høgre) tilbyr relevant regionsspesifikk informasjon som:

- Kontaktinformasjon for alle dei 26 kommunane i form av "NAV i din kommune"
- 'Ledige stillingar' i kommunane og fylke
- Tal og analyser med sysselsettingsstatistikk frå mellom anna
- Sogn og Fjordane.⁷⁸



Figur 23: NAV Sogn og Fjordane si nettside

⁷⁸ <http://www.nav.no/Lokalt/Sogn+og+Fjordane> (aksessert 30.10.2012)

På nettsida nivå 2 kan ein også finne lenker til relevante tenester, verksemder og organisasjonar som arbeider tettare med innvandrarar, t.d.:

- Lenke til Kontaktutvalet for innvandrarar og myndigheitene (KIM) i Sogn og Fjordane⁷⁹ men informasjonen ligg skjult då ein må navigere gjennom 'Brukarmedverknad'
- Lenker til informasjon om "tolkbestilling", ei teneste NAV Sogn og Fjordane tilbyr i hovudsak til kommunane heller ikkje denne er å finne på førstesida

Følgjande regionale lenker peikar i tillegg til meir tilpassa informasjon (sjå fig 24):

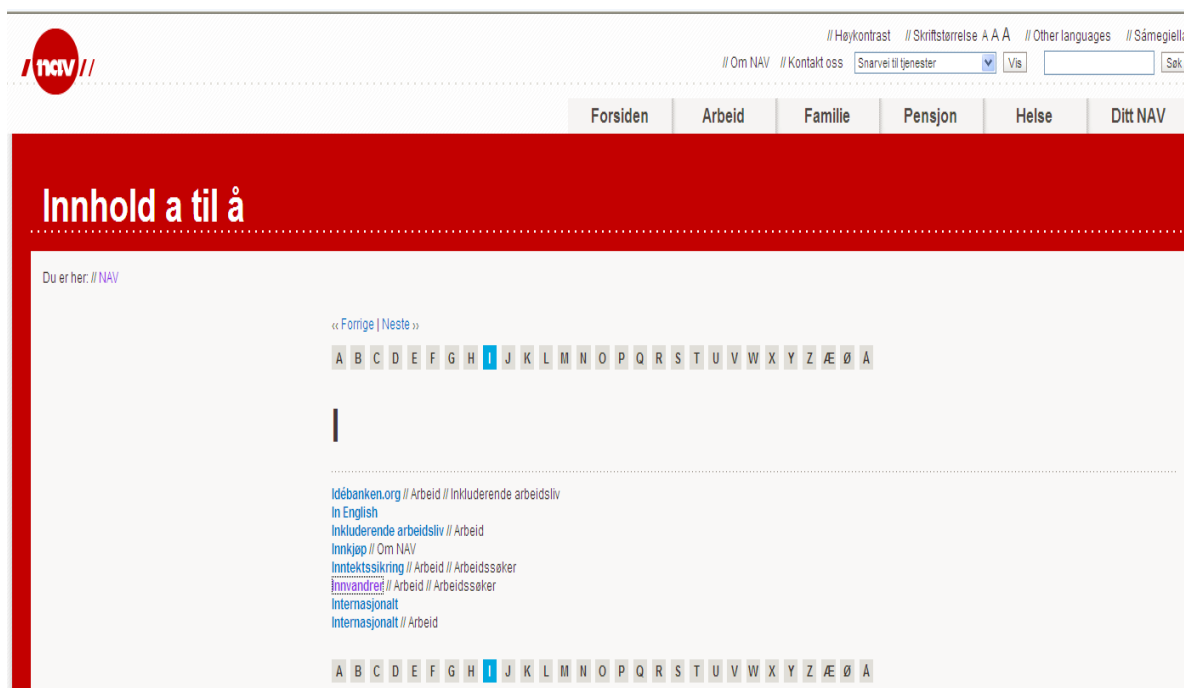
- *Fylkesspegelen Sogn og Fjordane* som har noko statistikk om innvandring i fylket (sjå også 6.2.2)
- *'Innhald a til å'* (denne tenesta er ein del av den nasjonale NAV-sida) (sjå figur nedanfor)
 - til dømes leiar 'I', til informasjon om innvandrarar (nasjonalt tilpassa): ['Innvandrer // Arbeid // Arbeidssøker'](#)
 - Under 'i', for eksempel, introduserer NAV fleire tilbod til arbeidssøklarar med innvandrarbakgrunn. Viss dei har gyldig arbeidsløyve, kan NAV hjelpe med informasjon, rettleiing, jobbformidling og ulike arbeidsmarknadstiltak
 - 'E' leiar til nasjonal informasjon om EURES SERVICES meint for arbeidsinnvandrarar i EU. Informasjonen dei tilbyr omfattar:
 - EURES-rådgjevarar som hjelper jobbskaparar med informasjon om arbeidsmarknaden
 - Lenke til 'EURES sin portal for arbeidsmobilitet'⁸⁰
 - NAV si Informasjonsside om EURES har ein lenkje: 'Vacancies on nav.no in Norwegian', men den fører ikkje til vidare informasjon⁸²

⁷⁹ www.kim.no

⁸⁰ Eures på navsida: <http://www.nav.no/NAV+EURES+work+and+recruit+in+Norway/Recruit+in+Norway/Eures+services>

⁸¹ Tilgang til eureshjemmesida: <http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=en> (last access 30.10.2012)

⁸² <http://www.nav.no/NAV+EURES+work+and+recruit+in+Norway/Recruit+in+Norway/Eures+services> (last accessed 30.10.2012)



Figur 244: Innhold a til å

NAV Sogn og Fjordane har også har eit søkeverktøy på toppen av sida, som kan gi innvandrarar mulegheit til å søkje på relevant informasjon (fig. 24). Eit testsøk forskaren gjorde etter engelskspråklege jobbar i Sogn og Fjordane, resulterte i null treff. Ifølgje informanten frå NAV Sogn og Fjordane finst det også engelskspråklege jobbutlysingar i Sogn og Fjordane, men desse vert som oftast annonserte periodevis, avhengig av behova i dei relevante sektorane.

Språk

NAV Sogn og Fjordane tilbyr ikkje tenester på andre språk enn norsk, men via *other languages* på toppen av NAV Sogn og Fjordane si side, får ein vidare tilgang til seks språk (engelsk, polsk, tysk, arabisk, somali og urdu). Den engelske sida, til dømes, tilbyr nyttig informasjon over eit vidt spekter, som: arbeid i utlandet; bu i Norge, skjema, helsetenester med meir.

Innvandrarrelatert informasjon

Når det gjeld å tilby informasjon og tenester både på nett og elles, er innvandrarar dekkja av mandatet 'like tenester for alle'⁸³. Generell innvandar- og flyktningsspesifikk informasjon er difor svært avgrensa på heimesidene til NAV Sogn og Fjordane. Heller ikkje er innvandrarar og flyktningar involverte i utforminga av det regionale innhaldet. Likevel finst det noko innvandrarinformasjon på nettsida, men denne er verken samla eller lett synleg (t.d. på toppnivå (nivå 1)). Dessutan finst det nyhenderelatert innvandrarinformasjon, spesielt retta mot arbeidsgjevarar og mot arbeidsinnvandrarar (t.d. spesifikk informasjon om arbeidsinnvandring frå EU/EØS-landa).

Ved alle dei 26 NAV-kontora i fylket finst det fleire datamaskiner (PC'ar) som alle har internettilgang. I tillegg finst det telefon, kopimaskin og fax til gratis bruk. Innvandrarar får her fri tilgang til desse

⁸³ Sjå Diskrimineringslova.

kommunikasjonskanalane som dei mellom anna brukar til å søke og finne fram til relevant informasjon.

6.2.4 IMDI Vest

IMDi har ein landsdekkande web (IMDI.no), og sida til IMDi Vest er ei utviding av denne. Figuren nedanfor viser sistnemnde nettside (nivå 1) med aktuelle kontaktdetaljar og mulegheit til interaktivitet. IMDi sitt arbeid med kommunikasjon og informasjon er i tråd med IMDi sin strategi: «Mangfald er kvardagen». Den generelle kommunikasjonsstrategien er knytt til oppgåva om å styrke kommunane, sektormyndigheitene og andre samarbeidspartnarar sin kunnskap og kompetanse om integrering og mangfald. Det er sektoransvarsprinsippet som gjeld, også innan kommunikasjon og informasjon. Det vil seie at det er den etaten eller instansen som har ansvaret for tenesta som også har ansvar for å kommunisere og å gje relevant informasjon til alle innbyggjarane, også innvandarane.

IMDi sitt innhald på nett er difor først og fremst retta mot kommunane, heller enn mot innvandarane, jfr den omfattande menyen til venstre på hovudsida til imdi.no, som tilbyr utfyllande detaljert og relevant informasjon og lenkjer til eit vidt spekter av informasjon. Denne er retta mot IMDi's målgrupper, først og fremst kommunar og andre samarbeidspartnarar:

- Informasjon om integrering, lover, introduksjonsprogrammet osv.
- Forsking og statistikk om innvandring og informasjon om integrering frå forskingsinstitusjonar
- Informasjon om tilskot for å fremje integrering i kommunane og gjennom frivillege organisasjonar
- Konferanseinformasjon

Sjølv om informasjonen her er rikeleg, synleg, lett tilgjengeleg og relevant for innvandringsspørsmål, er den generell og nasjonalt retta. Det er lite synleg detaljar om regionale tilhøve og kontekst.

Språk

Engelsk er det einaste synlege språket på hovudsida som, alternativt til norsk, leiar til relevant informasjon/innhald, inkludert iFACTS, om innvandarar og integrering i Norge. Denne er omsett til engelsk og norsk. Dette er òg synleg på nettsida.

IMDi har i tillegg til dei ordinære vevsidene redaktøransvaret for eit produkt som heiter 'Ny i Norge' (dette finst òg i den engelske menyen). Denne vevsida er eit informasjonsverktøy for arbeidsinnvandarar, men har synt seg å vera nyttig også for andre innvandarar. Dette produktet finst både digitalt (www.nyinorge.no) og i trykt form. Bidragsytarane er ulike offentlege etatar. 'Ny i Norge' vart i si tid laga på bakgrunn av spørsmål frå arbeidsinnvandarar retta mot statlege og offentlege etatar. Sidene blir jamnleg oppdaterte, både på bakgrunn av epostar frå sluttbrukarar til 'Ny i Norge', men òg på bakgrunn av tilbakemeldingar som sluttbrukarane gir til ulike offentlege etatar. 'Ny i Norge' blir omsett til fire språk.

Informasjon om å flytta til Norge, om arbeid, barn og skule, helse, fritidsaktivitetar, transporttenester samt anna nyttig informasjon blir òg presentert. Denne informasjonen er av ein generell karakter og er verken region-, fylkes- eller kommunespesifikk.

Innvandrarrelatert informasjon

IMDi presenterer primært tilgjengeleg relevant informasjon, forskning og fakta om innvandring og integrering på ein slik måte at kommunar og sektormyndigheiter skal kunne nyttiggjere seg denne i sitt arbeid med innvandring og integrering. Innvandarane fell såleis utanfor primærmålgruppa for nettsidene til så vel IMDi som IMDi Vest.

6.3 Oppsummering

Gjennomgangen i kapittel 6 synar at innvandarane i fylket i liten grad vert sett på som ei aktuell målgruppe for offentlege nettsider. Dette gjeld både lokale og regionale aktørar. Heller ikkje synast det som om det offentlege eksplisitt har vurdert nettsidene som ein potensiell informasjonskanal for å nå nettopp denne målgruppa. Dette kjem til syne ved at all primærinformasjon (t.d. informasjon om skule- og helsetenester), med unntak av NAV SF og IMDi Vest, er på norsk (nynorsk). Med unntak av NAV, gjeld dette, så langt vi kan sjå, også for søknads- og påmeldingsskjema når slike er tilgjengelege på nettsidene. Likeeins ser det ut til at i den grad regionale eller lokale offentlege aktørar har lagt til rette for sjølvbetening, er også desse tenestene på norsk. Med nokre få unntak (t.d. Flora, Sogndal, Fylkesmannen, NAV og IMDi), er det berre turistretta informasjon som er tilgjengeleg på andre språk, oftast då på engelsk, tysk eller fransk. Slik turistretta informasjon omfattar oftast berre nokre få nettsider. Det finst likevel heiderlege unntak, t.d. i form av ei lita undermeny (t.d. Flora kommune og Fylkesmannen). Noko overraskande er det at nokre av kommunane ikkje ein gong har valt å omsetje den turistretta informasjonen, som ein slags "førstehjelp" til innvandrargruppene og/eller som ein inngang til kommunal informasjon.

Eit karakteristisk trekk ved dei offentlege nettsidene vi har undersøkt er dessutan at *språket gjennomgåande er komplisert*. Nokre av omgrepa er dessutan vanskelege å skjønne, t.d. kva som skal forståast med *Lag og organisasjonar*, eit omgrep som inngår i dei fleste kommunale nettsidemenyane. Nettsidene er dessutan generelt *tekst- og ordrike*, med fleire *kompliserte termar* og i mange tilfelle, *lange avsnitt og komplekse forklaringar*. Bruk av *forklarande visuelle element* som bilete er lite brukt; video er fråverande. *Kart* er i einskilde tilfelle tilgjengelege, men i liten grad brukt til å synleggjere kor ein kan finne offentlege kontor (t.d. legekontor og apotek). Her finn vi likevel unntak, t.d. blir 1) integrerte Google Docs- kart nytta til å vise kvar skulane i Sogndal kommune er lokaliserte, og 2) Fylkesatlas vert brukt til å vise kvar dei fylkeskommunale kontora er plasserte i Førde⁸⁴.

Presis kontakthinformatjon, noko som er spesielt viktig den første tida innvandarane er i kommunen, er i fleire tilfelle fråverande. Sjølv om alle nettsidene inneheld kontakthinformatjon til administrasjonen, ser vi ofte at kontakthinformatjon til dei ulike tenestene ikkje er tilgjengeleg eller oppdatert, t.d. om ein går inn på den kommunale sjukeheimen. Dette gjeld primært kommunenivået. Omfanget av *interaktive tenester* utover e-post er også heller magert. Ein av dei kommunane som har opna ei slik teneste (chat/nettprat) er Flora; denne er tilgjengeleg i kontortida. Karakteristisk for nettsidene er vidare at *innvandrarrelatert innhald gjennomgåande er fråverande på heimesida* (nivå

⁸⁴ Sistnemnde ser ikkje ut til å vere oppdatert.

1). I staden er slik informasjon plassert på lågare nivå. Heller ikkje er innvandrane synlege i form av presentasjonar og intervju. I nokre tilfelle dukkar dei opp som ein nyhendesak (t.d. i Hyllestad ved referat frå eit møte i Innvandarforum). Mykje av dei same trekka karakteriserer også dei regionale offentlege nettsidene. Desse manglar dessutan ein meir spesifikk regional /lokal kontekst, t.d. med omsyn til innhald og informasjon. Sidan mesteparten av informasjonen er produsert og tilrettelagt nasjonalt, er informasjonen heller ikkje kopla til aktuelle regionale utfordringar. Fleire av dei offentlege sidene, både lokale og regionale, har lenker til nasjonale kjelder eller til nasjonale «mor»-sider (t.d. til NAV.no og IMDI.no). Omfanget av dette varierer.

Kort oppsummert er dei offentlege nettsidene så langt ein plass der aktørane (lokale og regionale) informerer om sine tenester. *Informasjonen er tilbydar- eller leverandørorientert (top-down)* og organisert i tråd med dette. Av denne grunn kan det vere vanskeleg for publikum, og ikkje minst for innvandrarakar, å finne fram til relevant informasjon. Heller ikkje evner *søkefelte*, som alle offentlege nettsider er utstyrt med, å bidra vesentleg. Som vist til i dette kapitlet var treffa vi fekk på t.d. innvandring svært varierande. I einskilde tilfelle fekk vi ikkje treff sjølv om informasjonen faktisk eksisterte i nettsidehierarkiet.

Sidan innvandrarakar ikkje vert tenkt på som ei målgruppe, fortel dei fleste av våre regionale og lokale informantar at dei så langt heller aldri har spurt denne brukargruppa om korleis dei opplever nettsidene. Heller ikkje har denne brukargruppa vore inkludert i utviklingsprosessen. Dette beror ikkje på vond vilje, men at ein rett og slett ikkje har tenkt på dette. Vi ser likevel at tinger på gang. Sogndal kommune sitt initiativ med å involvere to innvandrarakar i arbeidet med ein ny informasjonsstrategi (jfr. kap 5) er såleis svært velkome.

7 Arbeidsintegrasjon

Dette kapitlet presenterer eit overblikk over tiltak retta mot arbeidsmarknadsintegrasjon i Sogn og Fjordane. Fokuset er på dei fire regionale aktørane og dei fjorten kommunane som er vist til i figur 1 (kap 4). Målet med dette kapitlet er å gi innsikt i dei strategiske prosessane, erfaringane, og utfordringane som finst innanfor feltet arbeidsmarknadsintegrasjon i regionen.

7.1 Regionale aktørar

7.1.1 Fylkesmannen i Sogn og Fjordane

Fylkesmannen har tilsynet for introduksjonsprogramma i Sogn og Fjordane. I tråd med dette, har fylkesmannen ansvaret for å administrere kontroll og kvalitetssikring og marknadsføre introduksjonsprogrammet i fylket. Vidare tilbyr Fylkesmannen, innanfor sitt mandat⁸⁵, også andre tenester som kan sjåast på som støtte til prosessen med arbeidsmarknadsintegrering. Dei følgjande er nokre av oppgåvene som er lagt til Fylkesmannen i 2011 gjennom embetsoppdraga til avdelingane:

Statsborgarskapssaker

Fylkesmannen har ansvaret for å organisere statsborgarseremoniane. Statsborgarskap gir innvandrarakar like rettar (og plikter) som etniske nordmenn. Desse rettane omfattar også tilgang på arbeid og/eller støtte frå staten. Meir om statsborgarskapsseremonien kan ein sjekke på Fylkesmannen si nettside⁸⁶.

Tilsyn med kommunane si gjennomføring av introduksjonslova

Fylkesmannen gjennomfører tilsyn med kommunane som implementerer introduksjonsordninga (i tråd med introduksjonslova). Tilsynspliktene omfattar også handsaming av klagesaker som gjeld introduksjonslova, forvaltning av tilskot til opplæring i norsk med samfunnskap for vaksne innvandrarakar, asylsøkjarakar (og barna deira), og formidling av informasjon til kommunane .

Helsetenestetilbod til asylsøkjarakar, flyktningar og innvandrarakar

Fylkesmannen har ansvar for å bidra til oppfølging og vidareutvikling av helsetenestetilbodet til asylsøkjarakar, flyktningar og innvandrarakar, inkludert familiegjeforeinte. Med andre ord: han skal bidra til at revidert rettleiar om helsetenestetilbod for denne målgruppa blir teken i bruk i kommunane, bidra til styrking av smitteverntilbodet for same målgruppe (t.d. gjennom fylkesvise smittevernkonferansar og annan kompetanse- og informasjonsverksemd med fokus på hiv/aids og tuberkulose) og vurdere kapasiteten i det kommunale helsetilbodet opp mot dei som bur i mottak.

Helse - og omsorgstenestene omfattar òg å gi råd og rettleiing til kommunar når det gjeld tilrettelegging av tenestetilbodet for minoritetsgrupper og urbefolkning, uavhengig av etnisk, kulturell eller religiøs bakgrunn. Dessutan omfattar helsetenestetilbodet personar som har

⁸⁵ T.d. er fylkesmannen ein del av Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane. Fylkesmann Anne Karin Hamre har også bidrege i Global Futures som mentor. Begge desse initiativa har vore nemnde andre stadar i denne prosjektrapporten.

⁸⁶ <http://www.fylkesmannen.no/fagom.aspx?m=660>

vore utsette for seksuelle overgrep eller vald i nære relasjonar. I samband med skulehelsetenesta følgjer t.d. fylkesmannen opp prosjektet med å dele ut gratis vitamin D-dråpar til spedbarn med innvandrarbakgrunn.

Kjønnslemlesting

Fylkesmannen bidreg òg til at lova om kjønnslemlesting er kjend i kommunane, spesielt i kommunar der det er grupper som tradisjonelt praktiserer kvinneleg omskjering. Når det er naudsynt, organiserer ein kurs for å auke medvitet om denne lova. Dette blir gjort i samarbeid med det Regionale ressursenteret om vald, traumatisk stress og sjølvmoordsførebygging. Nokre av innvandrarane i denne studien (t.d. asylsøklarar og deira familiar) har også bruk for denne tenesta.

Forum for integrering

Etter modell frå Rusfagleg forum har dei aktuelle avdelingane sett på om det er muleg å etablere eit "Forum for integrering". Tanken er at tema/problemstillingar på området er av ein slik art at ein samla vil nå eit breitt spekter av faggrupper, som helsearbeidarar (som jordmødre, helsesøstre og legar), barnevernstenesta, NAV, flyktningkonsulentar, vaksenopplæring, PPT, skulen, politiet, folkehelsekoordinator og krisesenter.

Følgjande arenaer er planlagde for dette arbeidet: Heimesida, samlingar med ordførarar og rådmenn, rådmannssamlingar, drøftingsmøte med fylkeskommunen, årlege samlingar med UDI og IMDi saman med fleire aktuelle samarbeidspartnarar, Fagleg Forum for Kommunalt Flyktningarbeid (FFKF - landsdekkande organisasjon), Nasjonalt senter for Fleirkulturell Opplæring (NAFO) og Høgskulen i Sogn og Fjordane.

Kompetanseutvikling

Fylkesmannen arbeider i partnerskap med kommunane, IMDi, NAV og andre for å organisere og koordinere møte og verkstader med mål om å styrke kompetansen til dei som jobbar med introduksjonsprogrammet. Gjennom *Fagleg Forum for Kommunalt Flyktningarbeid* (FFKF - landsdekkande organisasjon) møtast programleiarar 3-4 gongar årleg for å dele erfaringar og diskutere utfordringar og løysingar rundt gjennomføringa av programmet.

Kurs og seminar blir òg organiserte for denne målgruppa, t.d. for lærarar i norskopplæring, organisert i samarbeid med HiSF og VOX⁸⁷. *Fylkesmannen* er også medlem av (og koordinerer) Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane (meir informasjon om nettverket gitt under pkt. 7.1.2).

7.1.2 Sogn og Fjordane Fylkeskommune

Fylkeskommunen har ikkje noko spesielt ansvar for introduksjonsprogrammet eller innvandrarar, med unnatak av føringar gitt gjennom det nasjonale rammeverket om likestilling og som alle institusjonar i offentleg og privat sektor må følgje. Heller ikkje har Fylkeskommunen noko ansvar for

87

http://www.hisf.no/no/for_tilsette/avdeling_for_laerarutdanning_og_idrett/arkiv_fleire_saker_paa_al_i_veven/stor_interesse_for_kompetanseheving (aksessert 17.12.2012)

kommunane i deira arbeid med introduksjonsprogrammet. Når det er sagt, har fylkeskommunen indirekte bidrege med støtte til program, tenester og verktøy som har innvandrarak i regionen som sluttbrukarak. Under nemner me nokre av desse tiltaka som dei anten har sett i gang aleine eller i samarbeid med andre offentlege organisasjonar:

Finansiering (2010-2011)

Fylkeskommunen gir direkte og indirekte økonomisk støtte til tiltak som bidreg til integrering av innvandrarak. Her nemner vi fire slike tiltak:

Tabell 3: Utvalde aktiviteter som Fylkeskommune har gitt økonomisk støtte til

	Aktivitet	Formål	Støtte	Kommentarak
1	Global Futures Sogn og Fjordane	Utvikle kompetansen til høgt utdanna innvandrarak i SFj til leiarstillingar og styreverv (sjå kapittel 3 for meir)	400 000	Fylkeskommunen hadde besøk av deltakarane i programmet, og utfallet av dette var ein rapport skriven av innvandrarak om utfordringane dei møter når dei skal integrerast på arbeidsmarknaden, og korleis offentlig sektor kan møte desse utfordringane
2	Innovasjon Noreg	Næringsutvikling	40 000 000	Ungdom, kvinner og innvandrarak er prioriterte målgrupper
3	Kommunane	Næringsutvikling	29 000 000	Føresetnad om inkludering og integrering gjeld
4	Tilflytting til Nordfjord	Integrering og regional vekst	1 201 000	Busetjing og arbeidsintegrering (sjå nedanfor)

Samarbeid om inkludering

Fylkeskommunen er medlem av Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane som omfattar organisasjonar frå offentlig sektor, slik som HiSF, SISOF, DIFI, NAV, Skatteetaten, Vegvesenet og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Nettverket har som mål å styrke kunnskapen og kompetansen i den regionale delen av offentlig sektor med omsyn til å bygge inkluderande og suksessrike arbeidsplassar. Nettverket treffast 3-4 gonger i året. Eit av spørsmåla som har vore reist, er knytt til integrering i arbeidsmarknaden og likskap i sysselsetjinga. Nettverket inviterer føredragshaldarak med erfaring, kunnskap og kompetanse til å drøfta mulegheiter og utfordringar. I november 2011 vart to deltakarar frå Global Futures Sogn og Fjordane invitert til å dele erfaringar under emnet 'Mitt møte med arbeidslivet'.

I tillegg besøkte Global Futures- gruppa sentraladministrasjonen i fylkeskommunen. Ved det høvet møtte gruppa topleiarar i fylket, nemlig fylkesordførar og fylkesrådmann samt administrasjonssjefen ved Fylkesmannen sitt kontor. Resultatet av dette møtet var at innvandrarak skreiv eit notat/ innspel til fylkeskommunen om tiltak for auka mangfald i arbeidsstokken og i politiske verv.

For kompetansenettverket presenterte Vestlandsforskning i oktober i år resultatet frå forskingsprosjektet *Kompetanseutvikling blant innvandrarak med høg utdanning i Sogn og Fjordane*⁸⁸. Som eit resultat av denne presentasjonen, har Kompetansenettverket no sendt søknad til Difi om økonomisk støtte til eit tilrettelagt språkkurs for tilsette (i offentlig sektor) med innvandrarakbakgrunn. Målet med eit eventuelt språkkurs er å styrke innvandrarakane sine kommunikasjonsevner og å bidra til å gjere dei meir sjølvstendige.

Tilflytting til Nordfjord (2005-2010) er eit samarbeidsprosjekt som vart finansiert ved hjelp av midlar frå kommunar i Nordfjord, Nordfjoradrådet (prosjekteigar), Fylkeskommunen og Fylkesmannen. Hovudmålet med prosjektet var å motarbeide to uheldige tendensar hjå dei deltakande kommunane: 1) negativ folketalsutvikling, og 2) mangel på arbeidskraft som følgje av forgubbing. Fokuset var på rekruttering av nederlendarar som stod på venteliste for å flytte til utkant-Norge. 219 nye innbyggjarar vart rekrutterte gjennom prosjektet, med mål om å skaffa seg brei erfaring, nettverk og kompetanse. Sluttrapporten⁸⁹ viser at:

- Av dei 219 personane som vart rekrutterte, var 92 born. Dette er av stor verdi i ein region der tilflytting er eit sentralt politisk mål
- Prosjektet har dokumentert mange lokale vinn-vinn situasjonar både økonomisk, sosialt og kulturelt
- Prosjektet har relativt lav kostnad (712.000 kr i 2010)

Prosjektet har dokumentert eit konkret potensiale for rekruttering frå Nederland / Tyskland. Spesifikke resultat frå prosjektet:

- Omlag 23 familiar har kjøpt eller bygd hus i prosjektområdet
- 7 personar har starta eiga verksemd (einmannsføretak)
- 4 studentar fekk praksisplass i to verksemdar i Nordfjordregionen
- Dei familiare som fikk hjelp frå prosjektet, busette seg for det meste i mindre bygder

Eit anna prosjekt, Mosaik, er eit treårig kulturprosjekt som set fokus på den psykiske helsesituasjonen til asylsøkarar og flyktningar. Ideen er at det å vere involvert i musikk og musikkterapi kan bevare og fremje god psykisk helse. Forsking syner at asylsøkarar og flyktningar er ei sårbar gruppe når det gjeld utvikling av psykiske helseproblem. Dei største helseproblema blant flyktningar er av psykisk art (PTSD, depresjon og angst). Målet med Mosaik er å få til førebyggjande og helsefremjande tiltak for denne gruppa. Sogn og Fjordane fylkeskommune er prosjekteigar og koordinerer prosjektet ved fylkessenteret for musikkterapi⁹⁰. Samarbeidspartar er Solbakken mottak, Flora kommune, Bergum mottak, Førde kommune, Norsksenteret, Jølster mottak og Jølster kommune.

Utfordringar

Fylkeskommunen har ein rådgjevar som arbeider med utvikling av arbeidsgjevarpolitiske handlingsplanar og strategiar. I dialog med vedkomande vert det peika på to hovudutfordringar når

⁸⁸ Meir om prosjektet: <http://www.vestforsk.no/prosjekt/arbeidskompetanseutvikling-blant-hoyt-utdannede-innvandrere-i-sogn-og-fjordane>.

⁸⁹ <http://www.distriktssenteret.no/filearchive/sluttrapport-tilflytting-til-nordfjord.pdf>

⁹⁰ [http://www.sj.no/cmsdff/cmspublish.nsf/\\$all/C95C556B91A2A9CBC125794500337DC5](http://www.sj.no/cmsdff/cmspublish.nsf/$all/C95C556B91A2A9CBC125794500337DC5)

det gjeld sysselsetjing av innvandrarar i den fylkeskommunale organisasjonen, nemleg språkmangel og kunnskapsmangel:

Språkmangel - i fylgje Fylkeskommunen sin rådgjevar, skuldast dei låge tilsetjingstala av innvandrar i sentraladministrasjonen mellom anna språkbarrieren. Langt dei fleste i fylkeskommunen sin sentraladministrasjon har sakshandsaming som arbeidsoppgåve, noko som krev gode evner i skriftleg evner og først og fremst nynorsk:

”Å skrive kort, nyansert og presist krev gode evne i skriftleg norsk. Dei innvandrarane som har søkt sakshandsamarstillingar har ikkje hatt god nok norskkompetanse til å bli vurdert som kvalifisert. Me har hatt fleire innvandrarar inne til intervju, men diverre var språkkompetansen svak slik at dei ikkje har vore kvalifiserte.”

Han legg til at fylkeskommunen sine språkkrav resulterer i at mange norskfødde heller ikkje slepp gjennom nålauget for tilsetjing.

Kunnskapsmangel – same rådgjevar peikar samstundes på at det er eit klart behov for meir forskning og meir detaljert kunnskap om innvandrarane i Sogn og Fjordane:

”Me treng samordna og ny kunnskap om innvandrarane i fylket... Eg meiner det er behov for dette t.d. i form av årlege statusrapportar, om innvandrarane i Sogn og Fjordane. Me treng kunnskap om alder, utdanning, kvar dei bur og korleis me som arbeidsgjevar kan hjelpe dei å bli integrerte... Det er eit mål for fylkeskommunen at våre tilsette skal spegle mangfaldet som bur i fylket. Då er det viktig at me stadig utviklar vår arbeidsgjevarpolitikk for å møte utviklinga og endringar i dette mangfaldet.” (Ibid).

Kort oppsummert er Fylkeskommunen sine tiltak for at innvandrarar skal bli integrerte i arbeidsmarknaden i samsvar med lovene om likestilling, nemleg å byggje ein inkluderande offentlig sektor. Fylkeskommunen har hatt ei støttande rolle gjennom sine bidrag til integrering i arbeidsmarknaden. Denne rolla har hovudsakleg blitt utøvd i form av økonomisk støtte og ulike typar samarbeid som til ein viss grad kjem innvandrarane i regionen til gode. Fylkesplanen frå 2010 nemner også integrasjon av innvandrarar som ei problemstilling, men der er det stogg: Konkrete steg for gjennomføring finst ikkje, som kva, korleis og kvifor? Slik sett vil det vere ønskeleg om planen var meir spesifisert for å kunne fungere som ein rettleiar for fylkeskommunen sine framtidige tiltak for integrering generelt og arbeidsintegrering spesielt.

7.1.3 NAV Sogn og Fjordane

NAV sine tiltak for arbeidsmarknadsintegrering fell innanfor NAV sitt mandat om å få alle inn i meningsfullt arbeid. NAV har ei sentral rolle, ikkje berre i samband med introduksjonsprogrammet, men også i møte med arbeidsmarknaden sine krav til innvandrarar med bu - og arbeidsløype. Nedanfor er ein gjennomgang av nokre av tiltaka til NAV i Sogn og Fjordane:

Introduksjonsprogrammet

Det er lagt opp til eit nært samarbeid mellom kommunane og NAV i arbeidet med introduksjonsprogrammet. Sidan ein innførte NAV-reforma har ein del kommunar i Sogn og Fjordane valt å leggje ansvaret for forvaltinga av introduksjonsordninga til kommunen sitt NAV-kontor.

Innvandrarane blir ikkje gitt spesialbehandling, og det er ingen særskilde ressursar sett av til denne gruppa.

Arbeidspraksis - Som del av introduksjonsprogrammet har alle deltakarane rett på minst seks månader praktisk arbeidserfaring, vanlegvis i løpet av det andre året i programmet. Her har NAV ei særleg rolle sidan kommunane leitar etter arbeidsplassar for 'studentane' sine. Alle kommunane som gjennomfører programmet har ein kontaktperson for denne målgruppa. Deira ansvar er å finna verksemder og arbeidsplassar som vil ta inn innvandrarane i arbeidspraksis. NAV-kontaktane tar vanlegvis utgangspunkt i den einskilde "student" sine individuelle planar når dei finn og tildelar arbeidsplassar (t.d. at dei passar til ambisjonar, kompetanse og kvalifikasjonar). Dette er ei frivillig ordning som verken arbeidsgjevarane eller innvandrarane får betalt for. Verksemdene får fordelene av ekstra arbeidskraft, og idealet er at praksisordninga kan føre fram til langtidsarbeid på same arbeidsplass i etterkant.

NAV-kontaktpersonar som samarbeider med kommunane, treffast ofte månadleg for å diskutere framtidsutsiktene og utfordringane i arbeidet sitt. NAV Sogn og Fjordane kan sjølv avgjere dei viktige regionale spørsmåla. Tre gongar i året lagar dei vanlegvis ein rapport som blir sendt til NAV sentralt. Tilbakemeldingar frå innvandrarar skjer vanlegvis gjennom kontaktkontora. Dette, i tillegg til statistikk for sysselsetjing og arbeidsløyse, påverkar avgjerder for vidare arbeid. NAV Sogn og Fjordane peikar på følgjande utfordringar i arbeidet sitt:

Ikkje god nok språkkompetanse - Tilbakemeldingar frå arbeidsgjevarane indikerer at innvandrarane ofte ikkje kan snakke norsk godt nok til å gjere ein god jobb. Den avgrensa språkkunnskapen forårsakar ofte forseinkingar, misforståingar og frustrasjon og skaper eit negativt inntrykk av innvandrarane sitt arbeidspotensial.

Vanskeleg å finne verksemder - Ifølgje informanten frå NAV Sogn og Fjordane er det ofte vanskeleg å finne dei rette verksemdene som passar til innvandrarane sin kompetanse. Spesialrådgjevar for NAV Sogn og Fjordane forklarar:

"Sogn og Fjordane er eit lite og spreidd fylke der språk er ein sterk føresetnad. Det er få verksemder som har engelsk som arbeidsspråk og det er få jobbar der ein ikkje treng gode norskkunnskapar."

Høge forventningar – Ei av utfordringane på dette området har med NAV si manglande evne til å møte eksisterande forventningar. Dette skuldast at kontaktpersonane i kommunen så vel som innvandrarane sjølve ofte har høge forventningar til jobbkvaliteten og kor fort jobbar skal bli tilgjengelege. Deira bilete stemmer ikkje alltid med røynda. Ifølgje informanten for NAV Sogn og Fjordane har kommunane generelt høge forventningar og urealistiske mål om kva for språkkunnskapar ein skal ha når praksistida kjem, samstundes som innvandrarane har høge forventningar til sin eigen språkkunnskap og er ivrige etter å få arbeid i tråd med kvalifikasjonar og utdanning i heimlandet. Som eit resultat av dette må deltakarar ofte ta arbeid der det er krav til lågare kompetanse enn dei sjølve forventar. Til dømes er det vanleg at velutdanna innvandrarar vaskar eller utfører lågstatus-/ lågkompetansearbeid i lærlingtida.

Tilbod til arbeidsinnvandrarar

NAV tilbyr OECD-innvandrarar arbeidsmulegheiter etter dei har vore i arbeid i Norge og vorte arbeidslause. Den nedre grensa for å bli klassifisert som sysselsett er at ein har arbeidd minst 6 timar

dei siste fjorten dagane. Statistikken syner at dei fleste av desse arbeidsinnvandrane er frå austuropeiske land og er i aldersgruppa 30 - 50 år. Mange arbeidsinnvandrarar frå Polen, Romania og Latvia kom til Norge under økonomiske oppgangstider. Dei kom gjerne i grupper der berre éin eller to snakka engelsk og fekk jobb på skipsverft. Då mange av desse etter kvart vart arbeidsledige, vart dei tvungne til å søkje jobb på individuell basis, noko som har vore vanskeleg for det store fleirtalet. Desse arbeidsledige innvandrane har store problem med å skaffa seg arbeid, først og fremst fordi dei ikkje meistarar norsk.

Global Futures Sogn og Fjordane

NAV Sogn og Fjordane var ein av ni⁹¹ organisasjonar som støtta dette programmet retta mot å utvikle kapasiteten til høgt utdanna innvandrarar i Sogn og Fjordane. NAV Sogn og Fjordane bidrog med 400.000 kr til dette programmet. Detaljar for programmet har vore drøfta andre stader i denne rapporten (sjå til dømes pkt. 7.1.2).

Kurs for å utvikle kompetanse

NAV arrangerer kurs både for innvandrarar og arbeidsgjevarar:

For innvandrarar - NAV Sogn og Fjordane organiserer også kvalifiseringskurs retta mot å vidareutvikle kompetansen til alle nordmenn, inkludert innvandrarar. Ifølgje informanten frå NAV SF er det likevel ofte vanskeleg å få tilpassa kurs/tiltak for alle i regionen. Dette har med geografien i fylket å gjere; busetnaden er spreidd og gjer lang reising ekstra dyrt og komplisert.

For arbeidsgjevarar – Til dømes skal NAV nasjonalt og NAV SF, frå november 2012, halde ei kursrekke (*Gode multikulturelle arbeidsplassar*⁹²) om mangfald og leiing retta mot leiarar og personalarbeidarar på alle nivå, samt tillitsvalde og verneombod. Kurset tar for seg forventingar til leiing og deltaking når ein har tilsette med ulik bakgrunn, korleis byggje fellesskap og gode arbeidsmiljø trass i ulikskapar, og korleis utvikle medvit om kva kultur og kulturskilnader betyr i arbeidskvardagen. Ifølgje NAV Sogn og Fjordane sin invitasjon til arbeidsgjevarar i Sogn og Fjordane er målet:

*”...å setje fokus på mangfald som ein ressurs for verksemda. Vi tek for oss moglegheiter og utfordringar i leiing og utvikling av gode multikulturelle arbeidsplassar.”*⁹³

Intern rekruttering i NAV Sogn og Fjordane

Når det gjeld rekruttering til arbeid i NAV, har ikkje NAV Sogn og Fjordane ein eigen rekrutteringsstrategi utover den nasjonale:

⁹¹ Sparebanken Vest/Sparebanken SF; NHO, Fylkeskommune i Sogn og Fjordane; REKOMP; LO Sogn og Fjordane, Innovasjon Norge; Regionrådene og Rekrutterings- og bemanningsbyrå.

⁹² Kursa i SFj skal finna stad i Florø, Stryn og Skei:

[http://helenorge.nho.no/getfile.php/Sogn%20og%20Fjordane/Filer/Kurskatalog%20haust%202012%20Sogn%20og%20Fjordane%20\(B\).pdf](http://helenorge.nho.no/getfile.php/Sogn%20og%20Fjordane/Filer/Kurskatalog%20haust%202012%20Sogn%20og%20Fjordane%20(B).pdf)
(Last accessed 30.10.2012)

⁹³ Epost til Vestlandsforskning, 22.10.2012

«NAV er opptatt av mangfald og vi oppmodar alle kvalifiserte kandidatar til å søkje jobb hos oss uavhengig av alder, kjønn, funksjonsevne eller etnisk bakgrunn.» (korrespondanse, spesialrådgjevar for NAV Sogn og Fjordane, 10.2012)

Som alle statlege verksemdar har NAV eit mål om at 5% av medarbeidarane skal ha ein ikkje-norsk etnisk bakgrunn. Alle kvalifiserte med annan etnisk bakgrunn enn norsk, vert kalla inn til intervju. Med andre ord, med utgangspunkt i sitt overordna mandat om å hjelpe alle til å få eit meningsfullt arbeid, fyller NAV Sogn og Fjordane dette mandatet med omsyn til innvandraran gjennom blant anna følgjande fire tenester: a) Skaffe arbeidspraksis for deltakarar i introduksjonsprogrammet; b) Kvalifiseringsordningar; c) Opplæring for arbeidsgjevarar i mangfald og leiging; d) Arrangement for arbeidsinnvandraran.

7.1.4 IMDi Vest

IMDi sin visjon, "Like muligheter og like levekår, et flerkulturelt samfunn"⁹⁴, kan brukast til å skildre deira vitale arbeid: å leggje fundamentet for integrering i arbeidsmarknaden. IMDi utfører desse aktivitetane i samarbeid med fleire aktørar, inkludert kommunar, Fylkesmannen, Husbanken, academia, NAV, VOX, UDI og flyktningane sjølv. Under vil me skildre korleis IMDi si systematiske forenkling av introduksjonslova og -programmet gjer dei til ein viktig støttespelar i prosessen med å integrere innvandraran i det norske samfunnet generelt og i arbeidsmarknaden spesielt.

Sikre bustad

IMDi spelar ei viktig rolle i den tidlege fasen av integreringa ved å finna ei heimkommune for brukarane sine (flyktningar og deira familiar). Her er IMDi det sentrale bindeleddet mellom UDI og dei lokale kommunane som innvandraran buset seg i, i håp om å kunne starte eit nytt liv. Kvar dei endar opp med dei nye liva sine, kjem primært an på kvar IMDi har greidd å få tak i ein vertskommune⁹⁵. Vanlegvis gjer ein ei innleiande kartlegging av bakgrunnen til den einskilde flyktning før ein vel kommune. Denne kartlegginga tek aspekt som helse, utdanning, arbeid og familie med i vurderinga⁹⁶. Denne informasjonen blir så vurdert opp mot tilgangen på tenester i dei ulike lokalsamfunna. IMDi er ansvarlig for å velje passende kommune. Ifølgje IMDi sine siste rapportar⁹⁷ (sjå tabell 5) enda busetjinga i 2011 på 5486 personar. Dette er 311 færre busette enn i 2010 og 601 færre enn i 2009.

Tabell 4: Tal flyktningar til Norge og Sogn og Fjordane dei siste åra (Kjelde IMDi)

	2010	2011
Noreg totalt	5797	5486
Sogn og Fjordane	155	148

⁹⁴ IMDi sine vevsider

⁹⁵ Innvandraran har òg høve til å velja vertskommune sjølv - men då må dei ordna busetjing sjølv.

⁹⁶ <http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Rapport20om20OFF.pdf>

⁹⁷ Årsrapport frå IMDi Vest for busetjing 2011 og Kvartalsrapport tredje kvartal 2012

Økonomisk tilrettelegging

Etter å ha funne ein heimkommune til flyktningane, tildeler IMDi kommunane naudsynnte finansielle ressursar for å gjere kommunane i stand til å gjennomføre introduksjonsprogrammet (neste del skildrar utfordringar med programmet). I tillegg tildelar IMDi Vest årlege midlar og tilskot til andre organisasjonar som arbeider for integrering av innvandrarar, inkludert frivillege organisasjonar. Desse tilskota er vanlegvis annonserte, med frist for innsending av forslag til bidrag frå relevante offentlege og frivillege organisasjonar. Det er etter at desse midlane⁹⁸ er tildelte, at prosessen med å førebu innvandrane til integreringa tek til, ein prosess som vanlegvis tek to år med opplæring og praksis.

Ressurs- og kunnskapsbase

IMDi (Vest) spelar ei viktig støtterolle som ressursbase for aktørar i innvandrings- og integreringsfeltet. Desse ressursane omfattar følgjande:

- *Forskingsdatabase* - IMDi har ein stor database med forskning og akademisk materiale på innvandring og flyktningar i Norge og internasjonalt. Ved å slå saman forskinga på feltet lagar IMDi ein unik ressursbase for å finne relevant og nyttig informasjon/forsking/analyse i disiplinen (sjå pkt 6.2)
- *Juridiske ressursar* - På IMDi sine sider kan ein òg finne juridisk og politisk rammeverk som er relevant for å forstå og gjennomføre integreringsprogramma for innvandrarar generelt og flyktningar spesielt
- *Konferansar/debatt* - IMDi organiserer konferansar rundt landet med mål om å reise dialog, debatt og auke medvitnet kring innvandrarar og innvandrarspørsmål i Norge. Fleire av desse rapportane har å gjere med kor godt innvandrarar blir integrerte i arbeidsmarknaden
- *Kurs og verkstader* - I tråd med deira prioriteringsmandat om å leggje til rette for introduksjonsprogrammet over heile landet, organiserer IMDi verkstader og kurs for personar som gjennomfører programmet. Desse kursa, eller verkstadene, er vanlegvis retta mot å byggje kapasitet, dele kunnskap og erfaring og leggje strategiar for å levere betre tenester og for å oppnå betre integrering

Tolketenester

Mellom dei andre støttetjenestene IMDi tilbyr brukarane sine i startfasen av integreringa, er tolkingstenester. Dette er heilt vitalt, sidan mange av flyktningane ikkje snakkar eller forstår verken engelsk eller norsk. Tolken forenkler integreringsprosessen, spesielt i starten før flyktningane tek til å lære norsk.

⁹⁸ Tildeling av midlar til organisasjonar skjer i ein egen løyvingsprosess på overordna nivå. Midlar til å gjennomføre introduksjonsprogrammet, skjer på personnivå (per capita).

Intern rekruttering

Som ein sentral aktør i integreringsprosessen, skal IMDi sin interne rekrutteringspolitikk vere med og fostre arbeidsinkludering. Måltalet for tilsette med innvandrarbakgrunn skal vere over 25%. Pr. 30.06.2012 var prosentdelen tilsette ved IMDi med innvandrarbakgrunn 30,5%, 69 av totalt 226. 38 av desse var på 6 regionkontor. Prosentdelen for leiarar med innvandrarbakgrunn var 27,5%, 11 av 40. I 2011 hadde 32% av dei nytilsette innvandrarbakgrunn. Personalreglementet til IMDi seier at *"Minst 50 % av de som innkalles til intervju bør ha innvandrerbakgrunn – forutsatt at kvalifikasjonskravet er oppfylt."* (IMDi, epost korrespondanse, 23.10.2012).

Ifølgje rekrutteringsstrategien til IMDi skal tilsetjingsframlegg alltid innehalde:

- Vurdering med omsyn til mangfaldsmåla (grunngeving dersom ein har gått vekk frå 50%-regelen)
- Erfaringsbasert kompetanse skal leggjast vekt på og grunngevingast
- Dersom det ikkje er kandidatar med innvandrarbakgrunn mellom dei som er føreslegne innstilt, skal det bli gitt ei grunngeving for kvifor ingen med innvandrarbakgrunn er funne kvalifiserte og er med blant dei inntil 3 kandidatane som er med i tilsetjingsforslaget (innstillinga).

IMDi si hovudutfordring i gjennomføringa av arbeidet sitt, er at kommunane skal klare å finne bustader i kommunane. Dette er vanlegvis ein føresetnad for å 'distribuere' innvandrarar i kommunane.

Såleis kan vi oppsummere at IMDi spelar ei viktig rolle i integreringsprosessen for deltakarane i introduksjonsprogrammet. Hovudsakleg har dei ei støtterolle når det gjeld å busetje innvandrarane og forenkle integreringsprosessen deira. I tillegg sytar dei for naudsynte ressursar for å sikre at arbeidet skal lukkast, i samarbeid med regionale og nasjonale partnerar.

7.2 Kommunar

Denne delen av rapporten tek utgangspunkt i 14 kommunar i Sogn og Fjordane, 13 som gjennomfører introduksjonsprogrammet og ein som på eige initiativ har sett i gang arbeidsmarknadsintegrasjonstiltak (kasuskommunen Hyllestad). Vi ser på erfaringar dei gjer seg og kva utfordringar dei møter i forsøket på å integrere innvandrarane i den lokale og regionale arbeidsmarknaden.

Oversikta over desse erfaringane og utfordringane er meint å gje innsikt i prosessane rundt aktivitetane i introduksjonsprogrammet slik at vi betre kan forstå følgjene det kan ha for det endelege resultatet av integreringa i arbeidsmarknaden.

Tabellen nedanfor framhevar næringsstruktur og dermed arbeidsmarknadsstrukturen i dei 14 kommunane (dvs. dei viktigaste gruppene av arbeidsgjevarar). Det er desse næringane som er hovudmålgruppa for arbeidet arbeidsmarknadsintegrering. Som tabell 4 viser, er helse- og sosialarbeid, industri, offentleg administrasjon og tenesteyting blant dei viktigaste bransjane i dei aktuelle kommunane. Kva dette betyr for koplinga til innvandrarar sin kompetanse blir diskutert meir i kapittel 9.2.).

Tabell 5: Kommunar (m/tilhøyrande næringsstruktur) som inngår i studien av tema 2

Kommune	Kart	Folketal	Næringsstruktur ⁹⁹
Sogndal		7 336	Tenester (24,6%), Helse - sosial (17,5%), Undervisning (15,9%), Varehandel (13,6%)
Flora		11679	Tenester (30,1%), Helse-sosial (17,2%), Industri og olje (15,1%), Varehandel (10,3%)
Førde		12 431	Helse-sosial (28,5%), Tenester (22%), Varehandel (19,2%), Undervisning (7,9%)
Bremanger		3 937	Industri og olje (24,6%), Helse-sosial (21,4%), tenester (15,5%), Jord/skog/fiske (10,2%)
Vik		2 743	Helse-sosial (21,1%), Tenester (20,9%), Industri og olje (16,7%), Jord/skog/fisk 11,9%)
Eid		5 937	Helse-sosial (26,2%), Tenester (16,1%), Varehandel (14,5%), Industri og olje (19,8%)
Stryn		7 086	Industri og olje (20,8%), Tenester (17,6%), Varehandel (15%), Helse og sosial (14,5%)
Gloppen		5 702	Helse-sosial (22,1%), Tenester (19,3%), Varehandel (13,7%), Industri og olje (12,4%)
Luster		5 041	Tenester (21,9%), Helse-sosial (20,9%), Jord/skog/fiske (14,7%). Kraftutbygging ^{100*}
Høyanger		4 222	Helse-sosial (29,6%), Tenester (19,3%), Industri og olje (15,2%), Undervisning (9,9%)
Leikanger		2 248	Offentlig adm. (52,4%), Tenester (13,5%), Helse-sosial (9,9%), Byggingsevne (7,2%)
Lærdal		2 205	Helse-sosial (36,1%), Tenester (18,5%), Byggingsevne (12,9%), Varehandel (9,8%)
Hyllestad		1 433	Industri og Olje (29,5%), Helse-sosial (19,2%), Tenester (14,3%), Jord/skog/fiske (8,2%)
Balestrand		1 342	Helse-sosial (32%), Undervisning (15,8%), Tenester (14,4%) Industri og olje (10%)

Tabell 6 nedanfor (IMDI Vest, oktober 2012) viser kor mange flyktningar Sogn og Fjordane har godkjent for introduksjonsprogrammet dei siste åra. I perioden 2010 til oktober 2012 var talet så langt kome opp i 383. Tabellen syner dessutan at 19 fleire skal busettast dette året.

Tabell 6: Tal på flyktningar i introduksjonsprogrammet i Sogn og Fjordane 2010-12

	2010	2011	2012	2012 – avtale gjort mellom kommune og IMDI VEST, men framleis ikkje busett
Tal flyktningar	155	148	80	19

⁹⁹ Følg dei fire største bransjane/arbeidsplassane. Kilde: SSB, 4. kvartal 2011, statistikken ligg på: <http://www.nho.no/kommunekaringer/fylke/?fnr=14> (aksessert 26.10.2012)

¹⁰⁰ Luster kommune er den største kraftprodusenten i Sogn og Fjordane: <http://www.luster.kommune.no/naeringslivet-i-luster.171103.nn.html>

Nedanfor følger ei skildring av prosessane, erfaringane og utfordringane ein støytar på når ein freistar å nå måla for arbeidsmarknadsintegrering.

7.2.1 Introduksjonsprogrammet

Introduksjonsprogrammet er i 3.2.1 forklart som ei samanslåing av alle lovdrivne forsøk på rask integrering av innvandrarar i norsk samfunn og arbeidsliv. I neste punkt (7.2.2) vil vi sjå nærare på tre ulike aspekt ved introduksjonsprogrammet, som norskopplæring, samfunnsfag og arbeidspraksis. Her, derimot, vil vi primært rette merksemda mot erfaringar frå dei kommunalt ansvarlege og utfordringar dei såg knytt til overordna organisering og leiing av dette programmet. Dette omfattar spørsmål knytt til ressursar, kapasitet og kompetanse, samt forankring av programmet i overordna kommunalt arbeid og samarbeidsaktivitetar.

Ressursar, kapasitet og kompetanse

Når det gjeld ressursar, har nokre få kommunar rapportert om mangel på midlar til utvida oppfølging¹⁰¹. Dette skuldast at integreringsarbeid har mange dimensjonar, og at dei individuelle behova varierer (til dømes treng ein analfabet som ikkje snakkar engelsk tettare oppfølging enn ein som snakkar engelsk og har utdanning). Krava til oppfølging er såleis somme tider vesentleg større enn ressursane, samstundes som mange kommunar ikkje sjølv har høve til å skyte inn ekstra midlar.

Kompetanse knytt til multikulturelt arbeid vart også rapportert som ein avgrensande faktor i arbeidet med introduksjonsprogrammet, særleg i samband med kommunikasjon. Tolketenester er ofte nytta, men ikkje alle språk er tilgjengelege gjennom denne tenesta. Eit stort kulturelt og religiøst mangfald har utløyst eit behov for trening i tema og strategiar som fremjar interkulturell forståing. Slikt kan falle utanfor rammene for programmet – og vil difor krevje ekstra ressursar (vilje, tid og pengar).

Som eit svar på utfordringar knytt til kompetanse, held Fylkesmannen i Sogn og Fjordane kurs for kommunane. Eitt av desse er *Etterutdanningskurs for leiarar og lærarar som underviser i norsk og samfunnsfag knytt til Introduksjonsprogrammet*. Kurset starta i 2012¹⁰². Resultat og eventuelle effektar av dette kurset, kan difor først studerast seinare.

Samarbeid med andre

Kommunane utfører pliktene sine i samarbeid med fleire andre aktørar, mellom anna desse:

*Fagleg forum for kommunalt flyktningararbeid (FFKF)*¹⁰³ er eit nasjonalt, interkommunalt nettverk som pr. mai 2011 hadde 178 kommunar som medlemmar. I Sogn og Fjordane er det 13 kommunar i nettverket – alle representert ved sin flyktningfaglege ansvarlege. Nettsida til FFKF fortel at hovudmålet med nettverket er å fremje fagleg utvikling av flyktningararbeidet i kommunane, og å målbera medlemmane sine synspunkt overfor sentrale myndigheiter og organisasjonar. FFKF er høyringsinstans i flyktningrelaterte saker; eit medlemskap i FFKF sikrar såleis at kvar kommune kan vere med å påverke statlege føringar og politikk innan fagfeltet. Informantane i denne studien meinte nettverket var nyttig både for å dele råd og få rettleiing og støtte i det daglege flyktningararbeidet. Nettverket arrangerer også studieturar. Våren 2004 reiste til dømes to grupper (over 70 deltakarar) til Iran for å lære meir mellom anna om flyktningane sine leveforhold før dei

¹⁰¹ Dette førte mellom anna til at deltakarane sjeldan fekk oppfølging etter at kurset var slutt.

¹⁰² <http://fylkesmannen.no/fagom.aspx?m=439&amid=3533182>

¹⁰³ <http://www.ffkf.no/dokumenter/Pdf/Fylke/s&fjnov11.pdf> (sist nedlasta 26.10. 2012)

kjem til Norge, og om livet i eit relativt strengt muslimsk land. Hausten 2008 gjekk studieturen til Israel/ Palestina. Ingen av våre informantar har vore med på slike studieturar.

Friville organisasjonar (trussamfunn, Raudekrossen, idrett og anna) er eit svært viktige supplement til kommunane sitt arbeid med integrering. Aktivitetane varierer mykje i omfang. Enkelte kommunar oppnår gode resultat, medan andre rapporterer om avgrensa verknad og effektivitet.

Samarbeid med NAV er lovpålagt og har blitt omtala i 7.1.3.

Kommunal forankring

Forankring av innvandarane i kommunale strategiar, visjonar og aktivitetar er blitt nemnt som ein faktor som påverkar resultatet av integreringsarbeidet. Medan enkelte kommunar vel å sjå på innvandring som eit overordna kommunalt sitt ansvar, finst det andre kommunar der innvandringsspørsmål ikkje får same merksemd. I sistnemnde kommunar rapporterer informantane at dei opplever at arbeidet ikkje vert prioritert og at dei kjenner seg «einsame og utelatne». Fleire informantar har uttrykt eit ønske om at kommuneadministrasjonen skulle /burde interessere seg meir for innvandarane og arbeidet med innvandring, t.d. korleis det går med dei og kva slags utfordringar dei støyter på. Det var òg eit ønske om å bli inkludert som ei meir prioritert eining.

7.2.2 Norskopplæring

Denne studien er basert på informantar som hadde eit samla timetal til norsk- og samfunnsfagsopplæring på 300 timar¹⁰⁴; av desse var 250 timar øyremerkte norsk. Denne opplæringa skulle gi innvandrarane høve til likestilling, deltaking og integrering i det norske samfunnet. Det er dette timetalet som danner grunnlaget for erfaringane som er lista opp nedanfor.

Norskopplæring

Fagleg kartlegging og tilrettelegging

Eit generelt mål i språkkurset er at deltakarane skal lære grunnleggjande kommunikasjon. Som støtte til arbeid og til innvandarane sine individuelle behov og planar, viser studien at kurset er av avgrensa nytte. Målet er altså ikkje å utvikle tilstrekkeleg fagleg språkkompetanse («arbeidsnorsk») og slik kvalifisere kvar enkelt innvandrar innan hans eller hennar kompetanseområde. For å få dette til, må innvandarane i stor grad studere vidare etter norskopplæringa.

Grupper og implikasjonar

Kommunar med avgrensa kapasitet opplever det ofte som ei utfordring å tilpasse norskkursa til deltakarane sitt kompetansenivå. Eit resultat av dette er at deltakarane, uansett om dei er analfabetar eller masterstudentar, eller om dei kan snakke engelsk eller ikkje, går på same kurs. Informantane gav uttrykk for at dette forseinka språkleg framdrift. Nokre hevdar å kunne ha lært språket raskare med eit anna opplegg.

Læremiddel

Få kommunar brukte nynorske læremiddel (bøker og digitale verktøy) trass i at Sogn og Fjordane er eit fylke der nynorsk er det offisielle språket. Grunnen til dette er at læremiddel på bokmål er mest

¹⁰⁴ Dette timetalet vart auka til 600 timar frå 1.1.2012.

brukt, at dei er betre utvikla og meir tilgjengelege. Ved å bruke bokmål som opplæringspråk, er nokre av den oppfatninga at integrasjonen av innvandrane i arbeidslivet vert hemma.

Tidsfaktoren

Tilbakemeldinga frå kurset var at noverande timetal (250 timar) var nødvendig, men ikkje tilstrekkeleg for å lære seg norsk til å lukkast i eit arbeidsmiljø basert på nynorsk. Dette vart også tilbakemeldinga frå næringslivet (sjå pkt. 8.3).

7.2.3 Samfunnskunnskapsopplæring

Gjennom eit 50 timars samfunnskunnskapskurs hadde innvandrane "våre" vore underviste i følgjande emne: Innvandarar i Norge, Demokrati og velferd, Skule, utdanning og kvalifisering, Arbeid, arbeidsliv og arbeidsmarknad, Barn og familie, Befolkningsstruktur og naturforhold og Informasjonssøk. Målet, etter introduksjonslova, er «å bidra til å gi menneske i voksen alder adgang til kunnskap, innsikt og ferdigheter som fremmer den enkeltes verdiorientering og personlig utvikling og styrker grunnlaget for selvstendig innsats og samarbeid med andre i yrke og samfunnsliv».¹⁰⁵

Informantane vurderte denne delen av programmet slik:

Forankring i lokalsamfunnet

Kurset er i knappaste laget for å utvikle forståinga for norske normer og veremåtar, eit punkt som får konsekvensar for trivselen på arbeidsplassen. Alternativ forankring i lokalsamfunnet er blitt prøvd ut av enkelte kommunar, t.d. ved at kommunane har utvikla eller etablert sosiale aktivitetar som eit supplement til programmet (spesielt ved å tilby meir praktiske erfaringar knytt til samfunnskunnskap).¹⁰⁶ Desse aktivitetane omfattar mellom anna musikkgrupper, kvinnegrupper, idrett, skigåing, osb.). Uansett, ein finn ikkje slike aktivitetar i alle kommunane.¹⁰⁷ Informantane nemner likevel at sjølv om folk i lokalsamfunnet generelt er positive til innvandrarakar, finst det likevel ei kløft mellom lokalsamfunnet og innvandrane.

Tidsfaktoren

Som det vart konkludert med i språkkurssamanheng, er det oppsette timetalet (her 50) nødvendig, men ikkje tilstrekkelege til å forstå samfunnet slik at ein kan konkurrere på arbeidsmarknaden på lik line med etniske nordmenn eller innvandrarakar som har vore over lengre tid i Norge.

7.2.4 Språk og arbeidspraksis

Som eit ledd i opplæringa, er kommunane forventa å gi språkelevane praktisk erfaring gjennom språk- og arbeidspraksis. Denne studien viser at kommunane tolka og gjennomførte denne komponenten på ulike måtar. Dei fleste sendte til dømes "studentane" ut i språkpraksis det første året dei gjekk på kurs og la arbeidspraksisen til det andre året. Andre valde å sende "studentane" ut i begge praksisane det andre året. Delvis var dette eit resultat av ansvarshavarane si tolking/forståing, delvis eit resultat av manglande praksisplassar.

¹⁰⁵ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/dok/nouer/2007/NOU-2007-11/5/3.html?id=480450>

¹⁰⁶ Sjå kapittel 8.3 om innvandrarakar sitt syn på kurset sine avgrensingar som eit einvegs, lærarsentrert initiativ som ville ha drege fordelar av felt-orientert læring gjennom ekskursjonar til verksemder, besøk/innlegg frå arbeidsgjevarar, osb.

¹⁰⁷ Skulane er blitt nemnde som ein god arena for å bygge sosiale og yrkesmessige nettverk. Dette gjeld familiar med born – som generelt er betre integrerte enn andre.

Erfaringar med næringslivet

Tilbakemelding frå offentlege tilsette

Fleire informantar formidla at det i beste fall var vanskeleg å finne relevante praksisplassar. Generelt vart det å finne praksisplassar der innvandrarane kunne få språk- og arbeidserfaring sett på som vanskeleg. Når dei vart spurde om grunnane til dette, varierte svara som følgjer:

- *Få verksemder/arbeidsplassar* – spesielt i mindre kommunar i Sogn og Fjordane. Problemet heng òg saman med ein mangel på verksemder som kan ta imot nokon av dei høgt kvalifiserte/utdanna innvandrarane
- *Skepsis* – vart også nemnt som eit muleg hinder for tilgang til den lokale arbeidsmarknaden (praksis og arbeid) etter introduksjonsprogrammet. Somme lokale verksemder var ifølgje innvandrarane lite kjende med den kompetansen som innvandrarane kunne ha
- *Arbeidsinnvandrarar* – fleire store selskap, spesielt innan industrien, tilset arbeidsinnvandrarar frå Aust-Europa¹⁰⁸. Desse har ofte kome i grupper og har difor ikkje vore nøydde til å kunne norsk så lenge nokre av gruppemedlemmane kunne snakke eller tolke for dei

Tilbakemelding frå verksemder

Som del av praksisen, fekk kommunane tilbakemeldingar frå verksemdene om korleis innvandrarane fungerte som lærlingar eller praktikantar. Dette er nokre av tilbakemeldingane:

- *Ikkje gode nok i språket* – Ofte var innvandrarane for dårlege i norsk til å arbeide sjølvstendig. Dette betydde at nokon i verksemda måtte bruke ressursar (tid) på å forklare og følgje opp innvandrarane. Dermed er det ikkje sagt at enkelte av verksemdene ikkje hadde nytte av eit par ekstra hender - det hadde dei
- *Kulturutfordringar* – I andre verksemder oppstod det ein kollisjon mellom arbeidskulturar når innvandrarar til dømes møtte opp mange timar for seint, let vere å melde ifrå når dei ikkje møtte på arbeid, eller sendte nokon andre for å arbeide for seg

Erfaringar med innvandrarar

Også kommunale informantar delte erfaringane dei hadde hatt med innvandrarane under gjennomføringa av programmet. Her er nokre av dei:

- *Ulike forventningar* –Einskilde av dei som anten hadde respekterte stillingar i heimlanda sine, hadde høgare utdanning, eller av grunnar knytt til kultur, kjønn eller religion hadde vanskeleg for å utføre visse jobbar
- *Motivasjon* –Manglande motivasjon og inspirasjon er kanskje eit resultat av:
 - traumatiske opplevingar i fortida
 - mangel på nettverk og familie

¹⁰⁸ Sjå St.meld. nr. 18 (2007-2008) om rekruttering frå utlandet - <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/2007-2008/stmeld-nr-18-2007-2008-/4.html?id=507775> (31.10.2012)

- at det tek så lang tid å kome i jobbe og tene pengar (praksisen var ubetalt)
- dårleg samsvar mellom praksis og kompetanse/utdanning
- alder (yngre innvandrarak var generelt meir motiverte)
- Pendling - somme av dei mindre kommunane, særleg dei som var nye i introduksjonsprogrammet, hadde ikkje tilbod om opplæring i kommunen sin og valde å kjøpe desse tenestene frå nabokommunar som hadde eit slikt tilbod. Dette resulterte i at deltakarane måtte pendle for å gå på kurs og delta på aktivitetar. Det same var også vanleg når det galdt språk- og arbeidspraksis. Tilbakemeldinga var at dette var tidkrevjande for deltakarane

Innvandrarane sine versjonar av erfaringar er omtala i kapittel 8.

7.3 Oppsummering

Som vist til i dette kapitlet, er det kommunane som gjennomfører introduksjonsprogrammet og har ansvar for å førebu innvandrarane til møtet med arbeidsmarknaden. Resultata av arbeidsmarknadsintegreringa var varierende. Sjølv om ein oppnådde positive resultat undervegs, var ikkje prosessen fri for utfordringar. Dei største utfordringane gjekk på at programmet hadde avgrensa rammer; at det var vanskar med å finne relevante arbeidsplassar; at nokre av innvandrarane ikkje forstod lokal arbeidskultur, og at det var manglande forståing og forankring av innvandrarsaker både i kommuneadministrasjonen og i lokalsamfunnet. Vi kjem tilbake til dette i kapittel 10.

Regionale aktørar sine arbeidsmarknadsintegreringstiltak syner varierende resultat avhengig av organisasjonane sine mandat og strategiar. Medan NAV Sogn og Fjordane har dei mest direkte tiltaka mot integrering i arbeidsmarknaden, bidreg dei andre til dette arbeidet gjennom å styrke aktivitetar og prosessar som fremmer integrering.

8 Eit innvandrarperspektiv

Eit viktig mål med dette prosjektet var å sleppe innvandarstemmene fram. Heile 17 innvandrarak har vore involvert i prosjektet, 10 vart intervjuat, 5 deltok i brukartesting og 2 var inviterte til å innleie på eit referansegruppemøte. I dette kapitlet er det desse stemmene som kjem fram, med sine oppfatningar, erfaringar og vurderingar både av nettsider (8.2) og arbeidsintegrasjonstiltak (8.3). Innleiingsvis gir vi ein kort presentasjon av innvandrarane, kven dei er og korleis dei har bidrege inn mot prosjektet.

8.1 Kven er innvandrarane

Som det går fram av oppsettet nedanfor har vi *intervjuat* 5 kvinner og 5 menn. Tre av desse var busette flyktingar, to arbeidsinnvandrarak og fem familiegjenforeinte. Medan dei busette flyktingane var frå Afrika/Arabia (1 kvinne og 2 menn), var arbeidsinnvandrarane frå EU-land, begge menn. Dei familiegjenforeinte, alle kvinner, hadde ein meir variert bakgrunn: 3 frå Polen, 1 frå Palestina og 1 frå Somalia. Alle ti informantane var i aldersgruppa 29-44 (tabell 7). Med unnatak av ein hadde dei fleste utdanning frå heimlandet, fleire på universitetsnivå (lågare eller høgare grad). Dei fleste hadde kome til Norge mellom 2007-2009.

Tabell 7: Oversyn over innvandrarinformantane frå dei 4 kasuskommunane (M=menn; K=kvinner)

Eigenskapar	Busett asylsøkjark	Arbeidsinnvandrar	Familiegjenforeint	Totalt
Kommune				
-Bremanger	1	0	1	2
-Hyllestad	0	0	2	2
-Flora	1	1	1	3
-Sogndal	1	1	1	3
Kjønn (M/K)	2M, 1K	2M	4K	5M, 5 K
Najonalitet	Somalia, Irak	Polen, Tyskland	Palestina, Polen, Somalia	Somalia, Polen, Irak, Tyskland

I tillegg til desse ti informantane gjennomførte vi som nemnt i kapittel 4 ein *brukartest* med 5 innvandrarak, alle frå Sogndal. Også her var kvinnene familiegjenforeinte og arbeidsinnvandrarane menn, alle mellom 29 og 44 år (tabell 8). Dei busette flyktingane var også begge menn (sjå tabell 9). Fire nasjonar var representerte: Polen, Eritrea, Nepal og Palestina. Fire av personane hadde vore i Norge 3-4 år, ein i 8 år. To av informantane hadde høgare utdanning, minst på masternivå.

Tabell 8: Oversyn over innvandarane som deltok i brukartesting (M=menn; K=kvinne)

Eigenskapar	Busetts asylsøkjjar	Arbeidsinnvandarar	Familiiegjenforeint	Totalt
Sogndal	2	1	2	5
Kjønns (M/K)	2M	1M	2K	3M, 2K
Nasjonalitet	Palestina, Eritrea	Nepal	Polen, Eritrea	Polen, Eritrea, Nepal, Palestina

Som nemnt i kapittel 4 var ikkje innvandarane representerte med faste medlemmer i referansegruppa (RG). Til det andre av dei tre RG-møta inviterte vi difor to innvandarar¹⁰⁹, begge busette i Sogndal. Desse hadde også vore bidragsytarar i Sogndal kommune sitt arbeid med å utvikle ein ny informasjonsstrategi. Konkret bad vi dei å fortelje om seg sjølv, si eiga historie, men også om korleis det hadde vore å kome til kommunen og å bli integrert der, og kva som skulle til for å bli verande. Dei to deltok i heile møtet og kom med innspel også til andre punkt på dagsordenen.

Tabell 9: Oversyn over innvandararar som deltok i RG-møtet

Informant	Land	Alder	Kom til Sogndal	Utdanning heimland	Status	Jobb før-no
Kvinne	Burundi	50+	Des 2004	Helsearbeidar	Familiiegjenforeint i 2007 med 3 av 5 barn	Jobba i helsesektoren Deltidsstilling (56%) som helsefagarbeidar i Sogndal kommune
Mann	Eritrea	44	Nov 2007	Vidaregåande skule: engelsk og morsmål	Kone og 2 barn Familiiegjenforent: 2010	Leiar ungdomsarbeid Fast vikar ved Nortura Deltar som frivillig ved Sogndal Frivillighetssentral

Vi oppdaga fort at sjølv om intervjuet, brukartesten og referansegruppemøtet skulle fokusere på lokal/regional offentleg digital informasjon og arbeidsintegrasjon, var tema som språk og samfunnskunnskap, introduksjonsprogram, ikt – kunnskap, kompetanse, bustadtilhøve, fritidsaktivitetar og informasjonskanalar ikkje til å unngå. Desse innspela vert reflektert i framstillinga nedanfor.

¹⁰⁹ Den eine av desse deltok og på brukartest.

8.2 Bruk av digital informasjon

Vox - rapporten omtalt i punkt 3.1.2 viser at 83 % av innvandrarene hadde tilgang til PC heime. I stor grad var dette situasjonen også for våre informantar. Alle unntatt ein hadde privat PC; faktisk hadde fleire informantar meir enn dette. Dei med eigen PC hadde alle også tilgang til internett. PC'en vart i stor grad brukt dagleg, til kontakt med familie, slekt og vener, til å leite etter ulike typar informasjon, til deltaking i diskusjonsgrupper og/eller Facebook. Nokre brukte i tillegg PC på bibliotek, kommunehus og norskopplæringa, sidan dei der kunne få hjelp til informasjonssøk og ytterlegare opplysningar.

Fleirtalet av informantane hadde også vore PC-brukarar før dei kom til Norge. Før dei kom til fylket, hadde dei søkt etter relevant informasjon om kommunen på internett, primært via Google (t.d. Sogndal Job). Fleire hadde dessutan brukt nettstadene Finn.no og Nav.no til å leite etter jobb eller bustad. Ingen hadde vore opptekne av informasjon om mulege fritidsaktivitetar. Familiegienforeinte og arbeidsinnvandrare viste til ektefelle eller framtidige arbeidsgjevarar som viktige hjelparar, medan dei som gjekk på norskkurs eller deltok i introduksjonsordninga viste til kontaktpersonar i kommunen eller lærarar på språkkurset. Eit generelt inntrykk var likevel at dei fleste var godt vande med å søke etter informasjon via digitale medium.

8.2.1 Bruk av kommunale nettsider

Intervjua med dei fem innvandrarene frå Hyllestad og Flora (1 mann og 4 kvinner, tre med polsk bakgrunn, ein med palestinsk og ein med etiopisk) som alle hadde vore i Norge i ein periode frå to til fem år, viste ein gjennomgåande låg bruk av dei kommunale nettsidene. Sitata nedanfor illustrerer dette:

"I don't use that much the commune site. Only when I need something about the bamehage and such things – information about this"

"Sometimes I try to go to the commune web site, but so long my Norwegian is not good enough to understand what, most of the words, most of the sentences, I just quit "

"De bruker eg av og til men ikkje så ofte"

Ein av informantane, som hadde vore i landet heile tre og eit halvt år, ante faktisk ikkje at denne type nettsider eksisterte:

"No one have told me about these sites before".

Det gjorde heller ikkje venninna hennar som sto ho bi i intervjusamanheng. Nok ein informant (etiopisk) hevda at ho var ein av dei få i hennar krins som i det heile tatt oppsøkte sida. Svara vi fekk i intervjurunda, kan tyde på at det kan vere mykje rett i dette. Berre ein informant, ein svært aktiv internetbrukar, nytta sida jamleg, primært då til å skaffe seg lokal informasjon eller det ho omtala som "lokale beskjeder". For ho var nettsida ein viktig inngang til kva som skulle skje i bygda, noko som hadde høg prioritet.

Som det går fram av kapittel 6, har både grunnskular og barnehagar i dei fire kommunane eigne nettsider med lenke til den kommunale nettsida. Av dei tre informantane som hadde barn i skule, var det likevel berre ein som hadde kjennskap til dette, hadde brukt skulen sine nettsider, og/eller fått

tilgang til eller tatt i bruk skulen si læringsplattform (It's Learning eller Fronter). Denne nytta ho til å kontakte lærarar og til å sjekke eventuelt nytt stoff. Dei to andre informantane hadde absolutt ingen kjennskap til at slike skulenettsider eksisterte, trass i at deira eigne barn brukte desse. Noko underleg sidan den eine av desse jobba på ein skule der denne type læringsplattform faktisk var i bruk. Tilsvarande visste heller ikkje den einaste informanten som hadde barnehagebarn, at "hennar" barnehage hadde ei slik nettside. At ho der kunne orientere seg både om månads- og årsplan eller gå innom den elektroniske turboka som barnehagen hadde liggjande på nettet, var også ukjent. Fram til då hadde ho berre vore inne på den kommunale nettsida. Dette hadde skjedd etter tips frå barnehagepersonalet; ho hadde nemleg behov for det elektroniske søknadsskjemaet om barnehageplass som låg der. Men, skjemaet hadde likevel ho ikkje funne. Ho seier:

"Maybe it is something wrong with me. I always have problems with finding things from Hyllestad commune – I can't change it"

Spør vi informantane om kva dei eventuelt nyttar den kommunale nettsida til, er dette svært avgrensa: hente søknadsskjema om barnehageplass, sjekke veret, finne fram til fridagar på skulen, adresse og opningstid til symjebasseng, osb. Berre den eine med ein meir omfattande internettbruk, svarte: "alt som trenger eg".

Så – kva er grunnen til at dei informantane som trass alt visste om dei kommunale nettsidene likevel ikkje nytta dei meir? Ei gjennomgåande forklaring var at nettsidene hadde *eit komplisert språk* :

"Alt er ...skrevet i så vanskelige ord ja"

"... the information there is mainly written in more technical [language]"

Ein annan grunn er at *norskkunnskapane deira er for dårlege*, og at norsk språk vert opplevd som vanskeleg:

"... but so long my Norwegian is not good enough to understand what, most of the words, most of the sentences, I just quit. ... It is not an easy language – it is not simple Norwegian – it is a very rich language- it is a very strong language, especially to one just learning Norwegian."

Ein av dei som snakkar engelsk peiker på at nettsidene er *spesielt vanskelege å forstå for folk som kjem frå land med ikkje-latinske språk* (t.d. Asia og Afrika):

"If they try to go to the website, it will not take them further. Because for me there are so many words which are close or similar to English language, and I can understand, far better than the Eritreans can understand because their national language is not written in latin. Also, other people they use national språk, Arabic, and it is not easy for them to get some information, at least the hints from this web site. Despite it is fluent for Norwegians."

Ein annan viser til *store navigeringsproblem* når ho skal leite seg fram til rett informasjon:

"I can't find it [the formula] in H commune. It does not go in English. It does go in Norwegian. And it is very difficult to find it [the formula] in [Hyllestad] commune. .. But, that the formula is in Norwegian does not make any problem. The trouble is to find it on Hyllestad kommune's web site"

Fleire nemner også at dei opplever at kommunen si nettside *berre inneheld generell informasjon*:

- G: *Men er det ting du ikkje har funne i kommunen, offentlig informasjon du saknar – anten offentlig informasjon eller informasjon om kommunen. Er det noe du mener at kommunen burde ha informert om på nettsidene sine?*
- M: *Vi kan finne bare generell informasjon, ja. Og viss det er noe annet, da er det behov for å ta direkte kontakt.*
- G: *Da er det den måten du gjør det?*
- M: *Ja, kommunen sine sider har bare generell informasjon. Hvis det er noe mer, bruker eg andre internettsider. Ikkje kommunen [sine sider].*

Det faktum at nettsideinformasjonen berre er på norsk, samstundes som flagga på nettsidene indikerer at ein også kan bruke andre språk (t.d. engelsk og tysk), er forvirrende og representerer eit problem. Når det gjeld informasjon om viktige saker, er det eit gjennomgåande trekk at *dei ønskjer detaljert, presis og korrekt informasjon på eige språk*. Å forstå er viktig, spesielt når sakene er komplekse. Ikkje minst er det viktig med informasjon på eige språk den første tida ein er i Norge, noko sitata nedanfor viser. Både for å forstå, men også for å unngå at feilinformasjon spreiar seg blant innvandarane:

” Av og til lettere å lese på engelsk... Jeg skjønner for eksempel – det er vanskeleg å forstå kontekst – kva de meiner. Av og til jeg har lyst å skjønne mer.... For meg akkurat no er det ikkje noe problem. For eg klarer ganske mykje. Men viss eg skal snakke om de som skal kome her, de innvandrene som skal leve her, de[kommunen] må oversette så mye som muleg for dem så de kan skjønne”

” You know, we will always pass information between polish people, but we don’t know if it is half correct, ...”

Som ein av informantane seier:

“If I could speak better Norwegian it would be easier for me to read”

Det å lære norsk, kan ta lang tid; ifølgje ein av informantane kanskje ti år. Fleire viser likevel til at dei er *hyppige brukarar av ordbok*, store og mange ordbøker. Eit fellestrekk ved dei to heimane eg var inne i, var at desse låg lett tilgjengeleg på stovebordet. Utover ordbøker, har tre av informantane tatt i bruk *Google Translate* når dei studerer nettsidene, to av dei i stort omfang:

“Eg har en kjempestor ordbok. I tillegg bruker eg Google Translate – kjempenyttig”

Ei familiejenforeint kvinne peikar eksplisitt på at nettsidene har lite informasjon for hennar innvandrargruppe:

“Kommunens website har veldig lite informasjon for familiejenforente innvandrere”

Dette kan indikere at familiejenforeinte kan ha spesifikke informasjonsbehov, særleg sidan dei ikkje vert fanga opp verken av arbeidsgjevarar eller introduksjonsordninga.

Generelt vart manglande eller liten nettsidebruk forklart med manglande relevans, nytte og dybde i informasjonen. Andre moment var mangel på alternative språk, lite synleg og/eller delvis manglande innvandrrelatert informasjon, spesielt for dei som fell utanfor introduksjonsordninga.

8.2.2 Bruk av offentlege regionale nettsider

Bruken av offentlege regionale sider var gjennomgåande svært liten. Berre ein av informantane viste til at ho brukte slike, primært då for å leite etter jobb i tråd med hennar utdanning. Nettsidene til Sogn og Fjordane fylkeskommune og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane var ingen kjende med, trass i at ein av informantane var oppteken av norsk statsborgarskap. Heller ikkje IMDI sine sider vart brukte med unnatak av tenesta *NY/NORGE*. Sjølv om denne nettsida primært er retta mot arbeidsinnvandrarar, hadde den vore prøvd ut av ei familiegjengeint kvinne. Dessverre var arabisk språk fråverande.

I den grad informantane brukte offentlege vevsider utover dei kommunale, oppsøkte dei i staden sentrale/nasjonale nettsider:

- nav.no (NAV)
- skatteetaten.no (SKATTETATEN),
- lovdata.no (Norske LOVER) og
- lo.no (LANDSORGANISASJONEN)

Desse landsomfattande tenestene vart primært brukt 1) når ein trengte meir generell, djuppløyande informasjon om konkrete ytingar, eller 2) til spesifikke tenester som berre var tilgjengelege på desse sidene. Til dømes vart desse NAV-sidene brukt til å skaffe seg informasjon om fødselspengar, barnetrygd, betaling for sjukehusopphald og arbeidstidsordningar, samt til tinging av europeisk helsekort. Tilsvarende vart Skatteetaten sine nettsider brukt til informasjon om eigenmelding ved sjukdom. Desse sidene var helst nytta av arbeidsinnvandrarar eller familiegjengeforente med desse. Det var også denne gruppa som nytta Lovdata og LO sine nettsider, både for å setje seg inn i lowerk og reglar om arbeidstilhøve. Dei som snakka best norsk, brukte konsekvent den norske versjonen av nettsidene dersom slike var tilgjengelege. Andre nytta den engelske versjonen.

8.2.3 Innvandrane sine informasjonsbehov

Eit gjennomgåande trekk i denne studien var at innvandrane sine informasjonsbehov var prega av kva for innvandrarkategori dei tilhørde og, ikkje minst, kva for livssituasjon dei var i, t.d. om dei hadde barn, hadde familie rundt seg, var i jobb og kva for interesser dei hadde. Sidan datamaterialet er avgrensa til 17 svært ulike innvandrarar (med omsyn til nasjonalitet, familiesituasjon, butid m.m.), er det vanskeleg å bryte ned funna på ulike innvandrarkategoriar. Slik sett er informasjonsbehova slik dei er presenterte nedanfor å sjå på som meir generelle informasjonstema for innvandrarinformantane våre som heilskap. Nokre av informasjonsbehova er sentrale for innvandrarar som nyleg har kome hit, andre er viktigare for familiegjengeforeinte. I tabell 10 skisserer vi først dei samla informasjonsbehova slik dei kom fram i intervjusamanheng. Deretter oppsummerer vi informasjonsbehova slik dei vart formidla i brukartest (tabell 11) og slik dei kom fram gjennom dei to innvandrane i referansegruppemøte (tabell 12).

Tabell 10: Informasjonsbehov i intervju samanheng

Tema	Detaljering
Om det norske samfunnet	• Om det norske samfunnet, styringssystem, om kultur, religion, valordning, politiske parti, politisk system, lovverk og trygd • Om norske reglar og skikkar (t.d. korleis norske barn feirar bursdag) • Om nordmenn (t.d. at dei er skye men ikkje sinte) –tips frå andre innvandrarakar
Om kommunen	• Lokal informasjon – informasjon om lokalsamfunnet • Transport, kontaktinformasjon, kvar ein finn viktigaste tenestetilbod (t.d. på kart) , kyrkjesamfunn
Norskopplæring	• Om norskopplæringstilbodet i kommunen (kvar, når, søknadsskjema, søknadsfrist, testar osv.) og nettbaserte kurs • Om kor viktig det er å lære og skrive (både norsk og sitt eige språk)
Nyhende	• Lokale nyhende i kommunen
Fritidsaktivitetar/frivilleg arbeid	• For barn og vaksne og korleis ein finn fram til desse, kva dei kostar (t.d. til Turlag, Røde kors, Barnas Turlag) • Kurstilbod (t.d. om baking og matlaging)
Om innvandring/innvandrarakar	• Korleis bli integrert i kommunen - tips frå andre innvandrarakar
Innkjøp / heim	• Kvar ein finn ting til huset, prisar, reklamasjonsordningar, avtalar med straumleverandørar • Hjelp til problemløysing
Helse/Tannhelse	• Om helsesystemet og helsetjenester • Fastlege, skifte av fastlege, graviditet, innkalling til undersøkingar på helsestasjon, om vaksiner, kontrollar, tannhelse og ulike ordningar (t.d. eigenmeldingsordning, frikort, europeisk helsekort)
Utdanning	• Om utdanningssystemet, kva ein skal gjere med utdanninga ein har, godkjenning av utdanninga, NOKUT, • Vidare utdanningstilbod (vidaregåande skule og høgare utdanning) og etterutdanningskurs • Om kor viktig det er å ta utdanning
Skule	• Om grunnskulesystemet generelt • Informasjon om kva for skule barnet skal gå på, om sjølve skulen og lærarakar, om kontakt med skulen, nettsidene til skulane, om foreldremøte, kontaktinfo, vitnemål, karakterar, fridagar og andre ordningar (t.d. SFO) • Korleis ting fungerer og kva ting kostar
Barnehage	• Om søknadsprosess, søknadsskjema, kva for barnehage barnet skal gå i, feriar, reglar og rutinar
Skatt	• Om skattesystemet – t.d. om restskatt,
Opphald	• Opphaldsløyve, statsborgarskap, oppgåvefordeling mellom ulike etatar (t.d. UDI/politi) • Pass – kvar du får det, og kor mykje det kostar
Økonomi	• Banktenester, oppretting av konto, bruk av nettbank • Kurs om heimeøkonomi
Bustad	• Om korleis få ein plass å bu, huskjøp, tomt, planar for tomteland, prisar • Finansierings- og tilskotsordningar
Jobb	• Korleis få jobb • Lover , paragrafar og reglar, arbeidsavtalar, LO, NAF, lønsforhold, arbeidsavtalar

Det kom også fram eit ønskje om step-by-step informasjon, t.d. ”eg skal til lege- kva må eg gjøre”.

Som vist til i kapittel 4, vart det gjennomført ein brukartest med utgangspunkt i Sogndal kommune si nettside. I samband med denne testen bad vi innvandarane også om å vurdere nytteverdien av desse nettsidene, om dei sakna relevant informasjon, kva for informasjon dei meinte var viktigast, og kva dei meinte burde gjerast for at nettsidene skulle bli betre. Oppgåvene dei vart presenterte for var retta mot helse, arbeid, norskopplæring, sosialt nettverk, fritidsaktivitetar (sjå meir informasjon i vedlegg 2). Informasjonsbehova som kom fram i denne testen, er presenterte i tabell 11:

Tabell 11: Informasjonsbehov identifisert i brukartest

Tema	Detaljer
Bustad	Kjøpe, leige, tomt
Jobb	Finne jobbar - korleis søke
Stønadssordningar	Trygd, sosialhjelp, sosiale tenester
Helse	Finne fram til fastlege
Barn og familiar	Skule, barnehage, barnevakt
Innvandrarar og flyktingar	Informasjon om, for, og produsert av desse gruppene
Viktige telefonnummer	Legevakt, brann, politi
Fritidsaktivitetar	Feriemulegheit lokalt, kinotilbod
Lovverk	Norske lover, rettar og plikter
Skikk og bruk	Kva kan ein gjere i det offentlege rom
Lokale nyhende	Oppdaterte nyhende og lenke til Sogn Avis

Dei prioriterte informasjonsbehova var knytt til *jobb, bustad og barn*, sjølv om ein av informantane avslutta med følgjande utsegn:

“Vi manglar nesten all info”

Frå den siste arenaen som vart brukt til datainnsamling, nemleg referansegruppemøtet, fekk vi følgjande tilbakemelding om informasjonsbehov frå dei to innvandarrepresentantane:

Tabell 12: Informasjonsbehov i RG-møtet

Informasjonsbehov
Behov for meir informasjon - også på eige språk
Behov for tilgang til NAV frå kommunen si nettside
Behov for betre informasjon frå NAV og kommunen om norsk samfunnsstruktur og -organisering
Behov for informasjon på forma “Kva -kvar-når”
Behov for møteplassar med lokalsamfunnet
Behov for hjelp til å delta i fritidsaktivitetar
Behov for støtte og rettleiing i korleis ein skal systemorientere barna
Behov for meir kunnskap om norsk fagterminologi

Med utgangspunkt i dei samla informasjonsbehova som kjem fram ovanfor, vil vi i punkt 8.2.4 skissere udekkte informasjonsbehov saman med ei kort oppsummering av innvandarane sin bruk av offentlege nettsider i Sogn og Fjordane.

8.2.4 Oppsummering digital informasjon

Kort oppsummert var innvandarane sin bruk av offentlege nettsider generelt låg. Særleg låg var bruken av dei regionale sidene. Medan nettsidene til Sogn og Fjordane fylkeskommune og

Fylkesmannen i Sogn og Fjordane var ukjende, hadde ein av informantane brukt den regionale NAV – sida. Hjå IMDI hadde berre tenesta NY I NORGE blitt oppsøkt, også denne berre av ein informant.

Fullt så liten bruk hadde ikkje dei kommunale nettsidene. Av dei få som hadde nytta desse nettsidene, hadde bruken vore svært avgrensa. Nokon hadde berre brukt den 1 - 2 gongar totalt. Når vi spurde informantane om kva dei eventuelt brukte den kommunale nettsida til, var svara lite konkrete.

Som vist ovanfor, ga brukartesten oss nokre fleire svar, t.d. kva for informasjonsbehov som var mest presserande akkurat no (t.d. informasjon om arbeid, jobb, hus, helse og eventuelt barn). På mange måtar opplevde vi brukartesten som ein læreprosess, for informantane så vel som for oss. For det første lærte informantane seg å navigere og orientere seg i stoffet. For det andre fekk vi som forskarar indirekte informasjon om inkonsistent innhald, språklege utfordringar osv. Vi observerte også at nettsida, gjennom brukartesten, begynte å fungere som ein læringsarena for informantane, ikkje berre om norsk språk, men også om struktur i det norske samfunnet.

Med andre ord, det er grunn til å konkludere med at dagens kommunale vevsider ikkje er nok on suksess i innvandrarverda. Sidene er i altfor liten grad tilpassa denne brukargruppa. Dette skuldast ikkje berre tilbydarane (lokale og regionale offentlege aktørar), men også det at innvandrargruppa har 1) problem med det norske språket, 2) manglande kunnskap om organisering, struktur og tenkjemåtar i det norske samfunnet, og, 3) at nokre av innvandrarane faktisk er mindre ressurssterke, delvis på grunn av traumatiske opplevingar. Vi ser no at ein fylkesdekkande innvandrarportal, som vi i forkant av studien hadde trudd kunne bli ei fruktbar løysing, ikkje er nokon veg å gå. Det er kommunane som er det sentrale utgangspunktet for innvandrarane, og det er utifrå dei kommunale nettsidene det er naturleg å orientere seg. Dette vil vi kome tilbake til i neste kapittel.

8.3 Introduksjonsprogrammet og arbeidsintegrasjon

Det store tiltaket her er Introduksjonsprogrammet som inneheld juridisk funderte struktur, program og prosessar med mål om å fremje rask innlemming av målgrupper i lokale og regionale arbeidsmarknader. Hovudmålet for opplæringa er å bidra til å gi menneske i vaksen alder tilgang til kunnskap, innsikt og meistringsevne som fremmer den enkelte sin personlege utvikling og styrker grunnlaget for sjølvstendig innsats og samarbeid med andre i yrke og samfunnsliv.

Her går innvandrarane gjennom ein prosess som har arbeidsintegrasjon (eller vidare utdanning) som sitt endemål. Prosessen startar når UDI/IMDi finn kommunar som vil ta mot nykomarane. IMDi skaffar då kommunane finansieringa for å gjennomføre introduksjonsaktivitetane. Kommunane har hovudansvaret og den direkte kontakten med deltakarane. Aktivitetane inkluderer: a) busetjing, altså å finne bustad, registrering, helse, skule osv., b) gjennomføre norskopplæring (språkopplæring og samfunnsfag), pluss to praktiske tilleggskomponentar c) språkpraksis og d) arbeidspraksis.

Arbeidsinnvandrarar og familiane deira har tilgang til betalte språkkurs (språkkursa inneheld ikkje samfunnskunnskap, språk- og arbeidspraksis, og personane må sjølve ordna med bustad, helse, skule og slike behov). Tilbakemelding frå denne gruppa følgjer i kap.9.3.2.

8.3.1 Erfaringar frå deltakarar

Norskopplæring

Informantane i denne studien hadde vore gjennom 250 timar obligatorisk opplæring i norsk (flyktningar). Den overordna forventinga for vaksne innvandrarakar er at kursdeltakarane skal kunna nå eit norskspråkleg nivå B¹¹⁰, som gjer dei i stand til å bruke eller byggje vidare på kompetansen dei har med seg frå utdanning, arbeid og samfunnslivet elles. Dette skal skje innanfor dei gitte rammene. Tilbakemeldinga frå informantane våre syner følgjande:

Norskopplæringa var god, men kort - informantane var samde i at programmet gav eit godt grunnlag for integrering i det norske samfunnet generelt og i arbeidsmarknaden spesielt. Likevel var det utfordrande å få den naudsynte språkkunnskapen innanfor dei tildelte 250 timane. Informantane kjende seg ikkje kompetente etter kurset, og dei fleste tilrådde meir tid til norskopplæring.

Språkopplæringa – informantane la til at språkopplæringa var på bokmål, medan nynorsk er skriftspråket ein brukar i Sogn og Fjordane - mange fann dette både forvirrande og utfordrande.

Klassedeling - den udiffereensierte inndelinga av klassane, altså ei blanding av ikkje skrivekunnige, noko skrivekunnige og høgt utdanna personar i same klasse, var ei kjelde til frustrasjon for dei som lærte fort og som følte at deira framgang vart halden attende.

Samfunnskunnskap

I tillegg til norskopplæringa øymerker det juridiske rammeverket femti timar til samfunnskunnskap. Opplæring i norsk og samfunnskunnskap skal gi innvandrarakar mulegheit til likestilling, deltaking og integrering i det norske samfunnet. I tillegg til dei 300 timane har kommunane plikt til å gi inntil 2700 timar ytterlegare opplæring til dei som har behov for dette. Emne innanfor dei 50 timane med samfunnsfag inkluderer: Innvandrarakar i Norge; Demokrati og velferd; Skule, utdanning og kvalifisering; Arbeid, arbeidsliv og arbeidsmarknad; Born og familie; Folkesetnadsstruktur, Naturforhold og Informasjonssøking.

Informantane våre hadde desse kommentarane om samfunnsfaget:

”Dei 50 timane var ikkje nok til å forstå dei nye systema [t.d. lovene] som skilde seg frå deira land.”

”Læringsmetodane var eindimensjonale - heile kurset var for lærarorientert med avgrensa involvering av studentane. Det var difor behov for meir gruppediskusjon, språkpraksis og, viktigast, ekskursjonar til verksemder eller alternativt at verksemder og direktørar heldt førelesingane... dette ville ha late oss stille spørsmål til og få svar direkte frå marknadsplassen.”

”Norske arbeidsgjevarar kunne vore inviterte til timane av og til - for betre orientering og realitetsorientering, byggje nettverk.”

I tillegg var det ei oppfatning at:

”Tidlegare kursdeltakarar eller etablerte innvandrarakar skulle vore inviterte til å prate for oss; dette ville gjeve oss høve til å lære frå deira erfaringar og dele erfaringar og få svar på realitetsrelaterte spørsmål”

¹¹⁰ Spor 3 vil fører til B1 nivå, oppnådd gjennom A1 og A2 i fyrste året, og A2 til B1 andre året.

Språkpraksis/Arbeidspraksis

Språkpraksis og arbeidspraksis som praktiske komponentar av opplæringa i norsk og samfunnskunnskap vart opplevd ulikt av dei ulike informantane. Kvar deltakar skulle ha ein individuell plan som grunnlag for å skreddarsy kurset til eigen kompetanse og jobbmulegheiter. Medan nokre ikkje hadde nokon negative kommentarar til dette tiltaket, var det andre som rapporterte at dei opplevde eit misforhold mellom deira eigne kvalifikasjonar og personlege mål - dei meinte dei var plasserte på feil arbeidsplass og at det ikkje fremja karriere- og språkmåla over. Til dømes hadde nokre deltakarar språkpraksisen sin på stader der det verken var kommunikasjon eller interaksjon med andre arbeidarar, og andre meinte at arbeidspraksisen deira fann stad på arbeidsplassar som ikkje svara til deira kvalifikasjonar.

I tillegg meinte dei fleste at den tildelte tida til språk- og arbeidspraksis var for kort, i likskap med heile toårsprogrammet. Det følgjande er nokre av erfaringane frå introduksjonsprogrammet som heilskap:

Rolla til dei som gjennomfører programmet

Kontaktpersonar spelar ei viktig rolle for graden av suksess i integreringsprosessen. Medan nokre av informantane hadde veldig positive erfaringar med og sette pris på bidra til sine kontaktpersonar i arbeidsmarknadsintegreringsprosessen, var det andre som drog fram negative erfaringar frå sine kontaktpersonar. Dei opplevde manglande respekt, manglande hjelp til å få kontakt med verksemdar (til språk- og arbeidspraksis) og dårleg informasjonsflyt.

Sosialisering og nettverkbygging

Som følgje av den sentrale rolla som lokal nettverkbyggjar og ansvarleg for forankring i lokalsamfunnet, etablerte nokre kommunar, slik som Sogndal (gjennom Fjøra Intro¹¹¹) og Hyllestad (innvandrarforum¹¹²) arenaer for nettverksbygging men også kontaktledd mellom Hyllestad kommune si integreringsnemnd i omstillingsprosjektet og dei mange innvandrarane som bur i kommunen. I fleire kommunar var der frivillege organisasjonar som hadde tiltak meint som tillegg til det kommunale integreringsarbeidet. Medan nokre av informantane nytte godt av dette støtteapparatet, var det andre som ikkje følte at deira behov vart dekte sidan organisasjonane sine brukargrupper ikkje var spesiallaga for innvandrarane sine behov, men

Fjøra Intro, Sogndal kommune – ein sosial arena hovudsakeleg mynta på deltakara i introduksjonsprogrammet i Sogndal. Det er ein møtestad der innvandrarane kan sosialisere seg og bli integrerte med dei lokale gjennom arrangerte aktivitetar. Tilbakemeldingar frå innvandrarane indikerar både positive og negative røynsler;

a) 'Det er mykje moro på Fjøra Intro. Vi slappar av, snakkar med kvarandre og vi ler. Det blir servert mat, og vi omgåsast hyggelege folk'.

b) 'Fjøra Intro tiltrekkjer seg mest deltakara frå introduksjonsprogrammet og kanskje ein eller to representantar frå kommunen og nesten ingen lokale' (Intervju 12, 2011). Mangel på kontakt med lokalbefolkninga gjer det vanskeleg å bli integrerte i lokalsamfunnet. Dette avgrensar Fjøra Intro som ein arena for å byggja dei naudsynte nettverka for nykomarane. (Tilråding: Betre marknadsføringa av Fjøra Intro til lokalsamfunnet).

c) 'Fleire innvandrarar som kom til Fjøra Intro prata det same språket, sosialiserte seg i mellom og ekskluderte dermed andre som ikkje var frå deira land...' (Intervju 12, 2011).

¹¹¹ Strategi for busetting, kvalifisering og integrering av flyktningar (2011-2014)

¹¹² <https://www.hyllestad.kommune.no/artikkel.aspx?Mid1=53&Aid=436>

for lokalsamfunnet generelt.

I samband med opplevd stor avstand mellom innvandraranne og lokalbefolkninga¹¹³ nemnde nokre informantar behovet for mentor-/fadderordningar som kunne hjelpe dei å "bygge brua", samstundes som det opna for å byggje dei naudsynste nettverka på arbeidsmarknaden. Det kom òg framlegg om å etablere ei liste med frivillege fadderar/mentorar som alle innvandraranne kunne ha tilgang på i sine lokalsamfunn.

Det er viktig å nemne at medan nokre av informantane lei under manglande lokale nettverk til å hjelpe seg gjennom integreringsprosessen, var det andre som etablerte alternative hjelpesystem innanfor sine lokalsamfunn. Dette er nokre av dei:

- Meddeltakarar frå introduksjonsprogrammet – 'nokre av desse er svært hjelpsame'
- Skulesystemet - dei med born fann at skulesystemet hjelpte til å byggje kontakt mellom foreldra. Skulane vert sett på som opne arenaer ved at dei gir tilgang til opplæring for borna og andre aktivitetar som nordmenn deltek i
- Kyrkja - for dei som er religiøse og finn det naturleg å søkje dit
- Arbeidsgjevarar og medarbeidarar - for nokre arbeidsinnvandraranne
- Naboar
- Program - slik som *Global Futures* har vore nemnt som ein arena for å utvikle nettverk, spesielt mellom høgt utdanna innvandraranne
- Innvandraranne som vart foreina med familie som hadde kome til landet tidlegare, hadde enklare for å få tilgang på relevant informasjon og integreringsstrategiar
- Norske vener

Livet etter introduksjonsprogrammet

Ikkje lett å få fast jobb – Familiegjeforeinte og asylsøklarar, dei som var ferdige med programmet, syntes det var svært vanskeleg å finna arbeid etter å ha fullført programmet. Ifølgje ein informant:

"Det er svært krevjande og vanskeleg å få jobb som brukar kompetansen min. I starten må ein prøve og prøve og prøve."

Ifølgje denne informanten var problemet knytt til språkkunnskap. Fordi ho har hatt fleire år med konsistent språkopplæring, har ho no fått ein jobb som tilsvarar kompetansane hennar. Ho seier:

"Eg er fornøgd på jobben min no - det er eit godt miljø, kollegaene mine er hyggelege, og eg held fram med å læra, men det blir betre etter kvart."

For ein informant frå Somalia, som hadde vore på ei resultatlaus jobbjakt i to år under og umiddelbart etter introduksjonsprogrammet, var det essensielt å lære dei sosiale kodane:

¹¹³ Informant C – 'Nordmenn er vanskelege å tilnærma seg, det er ikkje normalt å møte folk på gatene og prata til dei...'

”Det tek utruleg lang til å få ein varig jobb, og eg trur at, utanom språket, er kunnskap om den lokale kulturen eit hinder. Det er vanskeleg å forstå nyansane i systemet, sidan det ligg så langt frå vårt opprinnelege land. Dette gjer det vanskeleg å passa inn.”

Nokre av informantane arbeidde i fleire jobbar samstundes i ulik prosentgrad, for å få endane til å møtast. Dette oppfatta dei som krevjande.

Tilsetjing under kompetansenivå – både familiegjengeforeina og asylsøkjjarar erfarte dette. Fleire av informantane hadde høgare utdanning, men arbeidde i lågt lønna arbeid med låge kompetansekrav både under arbeidspraksisen og etterpå. Slik dei såg det, var det anten på grunn av manglande språkkunnskap, uvisse om kvaliteten på dei utanlandske utdanningssystema, eller skepsis hjå arbeidsgjevarane. Dette vart erfart hovudsakleg av informantar som var flyktningar og familiegjengeforeinte.

Betre språk - betre arbeid - innvandrane sjølve forsto at det å få dei rette jobbane eller fulltidsjobbar, var mogleg med betre språkkunnskap. I nokre tilfelle vart ikkje-vestlege innvandrarar tilsette i høgkompetansestillingar utan å kunne norsk (t.d. innan teknologisektoren), men desse måtte lære norsk sjølve, med støtte og fleksibilitet frå arbeidsgjevaren.

Ambisjonar og framtidsplanar - det var tydeleg at dei fleste av informantane ønskte å lære meir norsk for å auke sjansen til å få arbeid i kommunane dei budde i. Andre viste teikn til å vere desillusjonerte med omsyn til å få ein passende jobb i tråd med utdanninga sin. Særleg galdt dette små kommunar. Fleire vurderte å forlate regionen til fordel for større og meir fleirkulturelle byar med fleire arbeidsmulegheiter. Dette gjaldt dei med høgare utdanning og ambisjonar. Andre var nøgde med jobbsituasjonen sin sjølv om dei arbeidde på lågare nivå enn kompetansen skulle tilseie.

”Jeg er akkurat nå hvor eg skal være, eg liker jobben min og sjefen min og medarbeidere liker meg. Det er helt ok”.

8.3.2 Arbeidsinnvandrarar/familiegjengeforeinte sine erfaringar

Arbeidsinnvandrarar og familiane deira er ikkje dekte av introduksjonsprogrammet, men har tilgang på betalte språkkurs (språkkursa er utan samfunnskunnskap, individuell tilrettelegging, samt språk- og arbeidspraksiskomponentane). Dei må òg sjølve ordne med bustad, helse, skule og liknande. Dette er tilbagemeldingane frå denne gruppa:

- *Norsk kurs er dyrt* - kostnaden varierer frå kommune til kommune, mellom 53.000 til 60.000¹¹⁴ i året for Nivå 3; A1-B1. Medan nokre får språkkursa dekte av arbeidsgjevarane sine, må andre betala for desse sjølve. Dei som betalte, tykte kursa var nyttige, men dyre.
- *Konflikt med arbeidstid* - dei vanlege opplæringsstidene er kl 9-14 - dette kjem i konflikt med arbeidstida til dei som har vanlege jobbar. Ofte finst det tilbod om alternative kveldskurs, men då må kurset konkurrere med private forhold, noko som kan vera vanskeleg for dei med familiar og små barn.
- *Allereie tilsette før dei kom* - arbeidsinnvandrarar som vart intervjuet til denne studia hadde allereie arbeid. I tillegg til å ha arbeid, hadde dei hjelpsame arbeidsgjevarar og kollegaer som gjekk gjennom kommunale og offentlege krav og forventingar (Skatt, opphalds-/arbeidsløyve, visum osv). Innvandrarar i familiegjengeforeining fekk hjelp frå ektefellane sine

¹¹⁴ Omfattar alle kostnader, inkludert lisens, skulemateriale, digitale tenester m.m.

til å navigere i arbeidsmarknaden, men det var likevel ikkje lett å få tilgang på jobb i Norge med avgrensa språkkunnskap.

- *Digitale opplæringsløysingar* vart gitt tilbod om som del av kurset, og fleire innvandrarar utnytta desse verktøya til å lære språket på fritida. Dei som brukte digitale tenester, hadde følgjande kommentarar:
 - Teknologien ein brukte var ikkje kompatibel med andre program
 - Dei ulike digitale oppgåvene verka ikkje slik dei skulle - noko dei fann frustrerende
 - Problem med interaktivitet - eigenlæring med avgrensa tilbakemelding og inga form for spontant samarbeid
 - Fysiske møte var ein gong i veka - ikkje nok for språkopplæring (jobba med IT).
- *Betre språk, betre jobb* - Dei rette jobbane, fulltidsstillingar eller jobbar som passa den einskilde sitt kompetansenivå, vart oppnådde av/mulege for berre dei med betre språkkunnskapar (dette gjeld òg deltakarar på introduksjonsprogrammet). I nokre tilfelle vart ikkje-vestlege innvandrarar tilsette i høgkompetanestillingar utan å kunne norsk (i vårt tilfelle, innan teknologisektoren), men desse måtte lære norsk sjølv, med støtte og fleksibilitet frå arbeidsgjevarane.
- *Støttande arbeidsgjevarar* - arbeidsinnvandrarar opplevde å ha støttande arbeidsgjevarar/kollegaer som anten finansierte kursa deira, eller gav innvandrane den naudsynte fleksibiliteten til å delta på kursa, eller anna uvurderleg støtte som hjelp med skatt, visum og registrering og sosiale ankerpunkt. I tillegg fekk nokre frå denne gruppa, slik som flyktningar, hjelp frå nordmenn.

8.3.3 Oppsummering arbeidsintegrasjon

I sum var introduksjonsprogrammet (som ein totalsum av alle integreringsarrangementa) sett på som eit godt grunnlag for integrering på arbeidsmarknaden for flyktningar og deira familiar. Fleire opplevde kurs og kurstilbydarar som positive, tolmodige, oppmuntrande og støttande. Likevel var det nemnt nokre svake sider som avgrensa effektiviteten, slik som: lengda på kurset; manglande språkkompetanse etter kurset; språktrening utan kontekst; mangel på nettverk i arbeidsmarknaden; og skepsis hjå fleire arbeidsgjevarar.

Arbeidsinnvandrarar og dei familiegjenforeinte er ikkje kvalifiserte til introduksjonsprogrammet. Dei måtte difor meistra utfordringane sjølv, eller gjennom ektefellar og arbeidsgjevarar. Denne gruppa, som allereie hadde ein fot i arbeidsmarknaden, hadde eit fortrinn i høve til introduksjonsprogramdeltakarane, som framleis, etter kvalifiseringsprogrammet, sleit med å få fulltids- og relevante jobbar.

Erfaringar med bruk av IT var generelt sett positive når det gjaldt digital kompetanse, og mindre positive når det kom til skreddarsydde tenester og språkmanglane i desse tenestene i dei kommunale og regionale samanhengane. Her vart dei som oftast behandla som dei andre fastbuande.

Informantane våre brukte ikkje kommunane sine heimesider så mykje som dei brukte spesielle offentlege og generelle vevsider som Nav.no og finn.no/google-søk/ google-omsetjing. Informantane hadde bruk for å omsetje standardinformasjon og grunnleggjande informasjon og kontaktar for grunnleggjande nykomartenester, spesielt når det gjaldt bustad, skatt, visum trygd og språkkurs.

Når det kjem til arbeid, opplever ein introduksjonsprogrammet som godt og velutvikla for å oppnå ei rask integrering i arbeidsmarknaden. Ikkje berre tok programmet seg av grunnleggjande behov som

bustad og helsestell, programmet gjekk òg i gang med språkopplæring, som blir sett på som eit positivt steg mot integrering i arbeidsmarknaden. Likevel var det ikkje utan utfordringar. Desse var knytte til at det toårige programmet var for kort til å førebu dei ordentleg til arbeidslivet etter programmet. Dei kjende seg berre halvferdige til arbeidsmarknaden. For informantane som nyleg hadde fullført programmet, tok det for lang tid å få jobbar. For nokre var opplevinga at kommunen var for lite involvert i integreringsarbeidet, utanom gjennomføringa av introduksjonsprogrammet. Det var difor både behov for meir oppfølging etter at programmet var ferdig og ei sterkare kopling mellom lokalsamfunnet og innvandarane og mellom innvandarane og lokale arbeidsnettverk. Arbeidsinnvandarar (spesielt frå Europa) som hadde jobb då dei kom, hadde meir positive resultat - noko som indikerer at tilgang på jobb er ein fundamental barriere å bryte for å oppnå arbeidsintegrering. For arbeidsinnvandarar var òg språk ein viktig føresetnad (avhengig av næring). Utfordringa for dei var at dei måtte betale for denne dyre tenesta.

9 Funn

Eit mål med dette prosjektet har vore å undersøke korleis offentleg sektor i Sogn og Fjordane møter utfordringar knytt til integrering av innvandrarak gjennom:

- tilrettelegging av digital informasjon for innvandrarak slik at den vert opplevd som relevant av denne målgruppa (tema1)
- tilrettelegging av arbeidsmarknadsintegrasjonstiltak (tema 2)

Ved å undersøke begge desse tiltaka frå eit tilbydar- (offentleg sektor) og eit brukarperspektiv (innvandrarakane), søker vi å identifisere utfordringar knytt til dei to temaa og bidra til ei djupare forståing av dynamikken rundt inklusjon og eksklusjon. På sikt vonar vi også at studien skal medverke til at offentleg sektor i Sogn og Fjordane skal lukkast betre med si integrering av innvandrarak slik at desse i større grad blir verande i fylket.

I dette kapitlet gir vi eit oversyn over sentrale funn, først for tema 1 (9.1), deretter for tema 2 (9.2). I kvart av underpunktta drøftar vi funna også opp mot relevante teoriar, forvaltningsmessig rammeverk og tidlegare forskning.

9.1 Funn og diskusjon - offentlege nettsider

9.1.1 Funn

Det er fleire tilhøve som set rammer og er med på å påverke innhald, utforming og bruk av offentlege nettsider. Dette gjeld også tilrettelegginga av innhald for den målgruppa vi studerer, nemleg innvandrarakane. For å kaste lys over korleis offentleg sektor legg til rette for at nettopp desse skal kunne få tilgang til og nyttiggjere seg den digitale informasjonen som vert publisert, skisserte vi i kapittel 1 tre forskningsspørsmål. Det er desse som dannar utgangspunktet for presentasjonen av aktuelle funn.

Kva type informasjon har offentleg sektor lagt til rette for innvandrarak og korleis vert den marknadsført?

”Innvandrarfri” sone: Generelt kan vi seie at offentlege nettsider med få unnatak (NAV SF og IMDI Vest) er det ein skulle kunne kalla «innvandrarfri» sone. Nettsidene (inkludert skjema) er stort sett på norsk, og verken innvandrarak eller innvandrarrelatert informasjon er særleg synleg. Til dømes opnar berre få av sidene (Flora kommune og IMDI Vest) for eigne meny punkt på hovudnivå om innvandring/integrering og/eller innvandrar - relaterte tenester (t.d. om Norskopplæring), og, ikkje mindre viktig, berre unntaksvis finn eit nyhendeoppslag som omhandlar denne målgruppa. Søker vi etter innvandrarrelaterte ord (t.d. flyktning, integrering, innvandrar) i søkefeltet som er tilgjengeleg, kan vi rett nok oppleve å få treff, men då oftast til informasjon som er plassert lengre nede i nettsidehierarkiet (minimum på nivå 2, oftast på nivå 3 eller lægre). I nokre tilfelle resulterer søka berre i lenker til eksterne statlege/nasjonale informasjonsressursar. Desse er det til gjengjeld mange av. Den siste tida har mellom anna fleire av kommunane lagt til rette for informasjonsressursen Ny i Norge, ein ressurs som i utgangspunktet er meint å gi arbeidsinnvandrarak informasjon om det norske samfunnet, men som også har vist seg å vere nyttig for andre innvandrargrupper. Men manglande treff betyr ikkje at ein utan vidare kan konkludere med at innvandrarrelatert informasjon

er fråverande. Dårlege søkemotorar kan like ofte vere forklaringa¹¹⁵, noko som rammar innvandarane spesielt. Sidan desse oftast ikkje kjenner dei byråkratiske strukturane som nettsideinformasjonen er bygd opp rundt, får dei raskt problem med å finne fram. Dersom ein likevel får treff på innvandar-/innvandringsrelatert informasjon, er denne oftast fragmentert og heller sjeldan samla i eit eige meny punkt.

Innvandrarar er ikkje turistar: Noko underleg, kanskje også overraskande, er det likevel at ein som turist finn meir relevant informasjon på nettsidene enn den gjengse innvandarar. For turistar finst det nemleg oftast lett synlege lenker på hovudnivå, t.d. *Turistinformasjon*. Alternativt kan ein bruke flagga som fleire kommunar, t.d. to av våre, har utstyrt nettsidene sine med. Desse kan brukast som utgangspunkt for navigering og rutar ein vidare til informasjon om kommunen, målretta mot deg som turist. For det er dei største turistgruppene som besøker kommunen som får tilbod om flagg eller målretta, omsett informasjon, og ikkje dei største innvandrargruppene i kommunen. Slike flagg finn ein og på dei fleste regionale nettsidene, og dersom det ikkje er flagg, finn ein i alle fall ei lenke med *Engelsk*. Fylkesmannen har i tillegg tilbod om samisk, NAV SF dessutan polsk, tysk, arabisk, somali og urdu. Men i motsetning til dei utanlandsspråklege *kommunale* sidene, tilbyr NAV og IMDI omsette menyar i fullt format medan Fylkesmannen har laga ein kortmeny på engelsk. Det bør likevel nemnast at eit par av dei kommunale nettsidene etter kvart har lagt til rette for meny punkt *Ny i kommunen*, der ein på underliggjande nivå også kan finne ei lenke for innflyttarar, i nokre tilfelle, også for innvandarar.

Avsendarstyrt informasjon – "top-down": Generelt er informasjonen på dei offentlege nettsidene i Sogn og Fjordane lite målgruppestyrt, heller ikkje mot innvandarane. I staden vert nettsidene gjennomgåande brukt som ein digital formidlingskanal for det offentlege. Sidene er leverandør- eller avsendarstyrte og formidlar den informasjonen det offentlege sjølv ønskjer å distribuere (top-down), og ikkje det innvandarane meiner dei har behov for å vite noko om. Delvis skuldast dette at dei offentlege aktørane, med unntak av NAV SF (eventuelt også IMDI Vest), ikkje har tenkt på innvandarane som ei potensiell målgruppe, ikkje har involvert innvandarane i utviklinga av nettsidene, ikkje har teke noko initiativ for å kartlegge deira informasjonsbehov, og, ikkje har spurt dei om kva for kva for publiseringskanal dei ønskjer informasjonen via. Eit heiderleg unntak er Sogndal kommune som faktisk har utvikla ein informasjonsstrategi som fangar opp nettopp denne brukargruppa. Men som hjå dei andre lokale eller regionale aktørane, skjer heller ikkje her ei aktiv marknadsføring av nettsidene.

Ei utfordrande oppgåve: I intervju erkjenner ein på kommunenivå at ein har forsømt seg - ein har ikkje tenkt på innvandarane fram til no som brukarar av kommunenettsida. Samstundes står kommunane overfor ei utfordrande oppgåve. Å leggje til rette og vedlikehalde digital informasjon/tenester for ei samansett og mangfaldig innvandrargruppe (jfr presentasjonen i kap 5) som varierer med omsyn til alder, språk, familiesituasjon, ressursrikdom og kor lenge dei har vore i landet eller i fylket, veit vi vil vere både kostnads- og ressurskrevjande. Ikkje minst for dei mange små kommunane i fylket, vil dette representere ei stor utfordring, kanskje også eit problem. Lokale offentlege aktørar signaliserer difor at eit samarbeid på tvers, horisontalt (på kommunenivå) og/eller vertikalt (på tvers av forvaltningsnivå), vil vere interessant. I mellomtida tilbyr dei, som før, både skriftleg og munnleg informasjon både på bibliotek og servicekontor, der ein i tillegg også stiller PC'ar og skrivarar til

¹¹⁵ Veileder LOS

disposisjon. Nokre tilsette har likevel heilt på eiga hand teke i bruk Google Translate for å kunne yte innvandrane betre service (t.d.Flora).

Korleis bruker innvandrane denne digitale informasjon og kva mulegheit og utfordringar representerer denne?

Har ikkje høyrte om nettsidene: Som det går fram av denne studien er fleire av innvandrane ukjende med dei kommunale nettsidene. Noko underleg er det likevel at til og med nokre av dei som hadde barn i skule/barnehage var ukjende med at desse institusjonane hadde eigne nettsider. Endå meir framande var dei for nettsidene til dei regionale offentlege aktørane, med unnatak av sidene til NAV. Interessant er det dessutan, at sjølv om innvandrane veit om dei, brukast dei sjeldan. I staden for dei regionale sidene, brukar fleirtalet av innvandrane snarare dei nasjonale nettstadane, som t.d. lovdata.no og skatteetaten.no. Tilgang til PC var ingen hindring; dei fleste vi intervjuar hadde minst ein og helst to i stova. Likevel oppsøker nokre av dei kommunalt PC-utstyr, primært fordi dei då oftast kan få supplerande informasjon og opplysningar av bibliotekar eller servicekontor.

Vanskeleg å finne, vanskeleg å forstå: Når det gjaldt å finne fram til relevant innhald, opplevde fleirtalet at ønsket informasjon var vanskeleg å finne og forstå. Dette skuldast vanskar med å navigere seg fram gjennom korrekte menyar og undermenyar (t.d. når dei skulle finne fram til fritidsaktivitetar og måtte gå via menypunktet Lag og organisasjonar). Sjølv om dei i nokre tilfelle faktisk fann fram til aktuell teneste, var det likevel ofte vanskeleg å skjønne innhaldet. Meir praktiske step-til-step forklaringar vart difor etterlyste, dvs enkle stegvise forklaringar på korleis ein skal gå fram for til dømes å finne fram til lege og bestille time. I kombinasjon med manglande forståing av ord og omgrep (t.d. at dei søkte på Bustad når dei ønskte å finne seg eit ledig hus, og endte opp med informasjon om arealbruk), mykje og komplisert tekst og lite standardiserte forklaringar og presentasjonar, representerte nettsidene generelt store utfordringar. Til dømes var forklaringa av skule- og helsesystem på ulike kommunale sider presentert på ulike måtar. Dårlege norskkunnskapar, delvis også dårlege IKT-kunnskapar utover verktøy for elektronisk kommunikasjon, gjorde at dei offentlege nettsidene ofte vart opplevd som utfordrande. På andre nettsider kunne forklaringane heller vere for tynn, t.d. når fylkeskommunen skulle presentere tannhelsetenesta. Koordinert og meir heilskapleg informasjon på eitt skjermbilete, ville etter innvandrane si meining i mange tilfelle ha fungert betre enn dei mange undermenyane. Fleirtalet opplever innhaldet gjennomgåande berre som delvis relevant.

Informasjon utan kontekst: Ei ytterlegare utfordring ved mange av desse nettsidene, var at innhald og forklaringar mangla kontekst. Til dømes trudde dei fleste av innvandrane i brukartesten at, når dei fann fram til menyvalet *Ledig stilling* (fint på alle/fleirtalet av nettsidene), at dei her kunne finne fram til ledige stillingar i heile kommunen og ikkje berre i den kommunale organisasjonen. Men nei, det gjorde det ikkje. Helst ville dei at dette menyvalet skulle gitt dei direkte tilgang til NAV SF sin portal, helst via kommunenettsida. I den grad dei kunne tenkje seg å ta i bruk nokre av dei offentlege nettsidene utanom NAV SF, var likevel valet lett – det måtte bli den lokale (kommunale) nettsida.

Kritisk informasjon på eige språk: Avslutningsvis vart det understreka at viktig eller kritisk informasjon, dvs. informasjon som dei hadde spesielt behov for og som dei difor måtte vite noko om,

ville dei ha på eige språk. For det første ville dei då vere i stand til å setje seg inn i saksfeltet på ein skikkeleg måte, for det andre ville dei kunne unngå at feilinformasjon vart spreidd i innvandarmiljøa. Spesielt meir "systemorienterte" informasjon, t.d. om samfunnsstruktur og –organisering, var viktig på eige språk. Det same var kjennskap til skikk og bruk og kulturelle kodar (t.d. om korleis ein i Norge arrangerer fødselsdag for ungane); dette hadde høg prioritet. Slik informasjon var no fråverande på dei offentlege nettsidene. Samstundes sa nokre av innvandrarane seg villegge til sjølv å bidra i forbedringsprosessen, t.d. med stoff på nettsidene, med innvandrarspalter, omsetjing og såkalla "motiverande lærestykke", t.d. om betydningen av utdanning, eit godt norsk språk, osb.

Korleis kan denne type informasjon betrast slik at den vert nyttig for innvandrarane?

Innvandrarane inn i varmen og inn i plandokument: For å gjere informasjonen både lettare å finne og lettare å forstå, vil det vere behov for ein målretta innsats frå offentleg sektor så vel som frå innvandrarane sjølve. For førstnemnde bør eit slikt arbeid forankrast politisk og administrativt, i plandokument og strategiske dokument. Ved å bruke teoriar om deltaking design og brukartilpassing (sjå kapittel 4), kan ein til dømes starte med å invitere innvandrarar til eit samarbeid om ein informasjonsstrategi, eventuelt og til ei justering, forbedring og fornying av nettsidene i tråd med det nokre av innvandrarane sjølv foreslo (t.d. å ta i bruk stegvise/trinnvise forklaringar). Eit slikt initiativ frå offentleg sektor ville vere i tråd med aktivitetsprinsippet i Diskrimineringslova som skal sikre innvandrarane medverknad og likeverdig tilgang til informasjon (sjå kap 3). Ei nyttig tilnærming kan vidare vere å ta i bruk dei verktøya som har blitt gjort tilgjengelege i statsforvaltninga, t.d. brukarundersøkingar, brukartesting av nettsider og "klartspråkkampanjen" (kap 3 og 4). I neste omgang kan dette bidra til nettsider som i større grad reflekterer innvandrarane sine informasjonsbehov. Dette føreset imidlertid både ei kompetanseheving hjå dei som skal tilretteleggje nettsideinformasjon, og eit aukande medvit i offentleg sektor om at dagens nettsider treng revisjon.

Nettsidene inn i norsk- og samfunnsfagopplæringa: For å engasjere innvandrarane og stimulere dei til auka bruk av nettsidene, kan ein på kommunenivå introdusere desse nettsidene (lokale og regionale) aktivt i både språk- og samfunnsfagkunnskap. På den måten oppnår ein både å auke innvandrarar sin kunnskap i ikt, språk og samfunnsfag, parallelt med at ein kan involvere dei som aktive bidragsytarar til innhald og i omsetjing. Gjennom slike prosessar vil ein kunne utvikle nye arenaer for fellesskap. Når vi veit at regjeringa i framtida satsar på at digitale informasjonstenester skal vere den vanlege måten for offentleg informasjon og for kommunikasjon med borgarane (sjå kap 3 om regjeringa sitt digitaliseringsprogram "På nett med innbyggjarane"), er det viktig at slike og likearta prosessar vert sett i gang. Mange av informantane signaliserte også tydeleg at dei ønskjer å vere ein ressurs for kommunen, og ikkje minst, få ei opplæring i norsk- og samfunnskunnskap som gjer dei raskare til kompetente borgarar. Felles for innvandrarane var eit sterkt ønske om å kunne navigere og orientere seg betre både på offentlege nettsider og fysisk i det offentlege rom.

Horisontalt og vertikalt offentleg samarbeid: Utfordringane vil vere mange gitt at ein går inn på eit samarbeid på tvers av kommunar og på tvers av lokale og regionale aktørar. Tettare samarbeid i offentleg sektor både horisontalt og vertikalt vil truleg vere heilt naudsynt, ikkje minst for at

innvandrane skal få sitt ønske oppfylt om meir heilskapleg informasjon på kommunenettsida, som for alle er den føretrekte nettsida for inngang til all relevant offentleg informasjon.

9.1.2 Diskusjon

Diskusjonen nedanfor tar utgangspunkt i det teoretiske, forvaltningsmessige og forskningsmessige rammeverket skissert i kapittel 2 og 3 samt teoriar om deltakande design og brukartilpassing presentert i kapittel 4. Gjennom å kople informasjonsvitskaplege tilnærmingar med meir tradisjonelle samfunnsvitskaplege perspektiv (jfr kap 2), vonar vi å bidra til ein fruktbar diskusjon som kan bane vegen for nye former for tilrettelegging og formidling av informasjon mot innvandrane. Kanskje desse forskingsbaserte innspel på sikt også kan bane vegen for nye tilretteleggingsformer for digital informasjon også mot andre brukargrupper.

Innvandrane som eBorgarar?

I sin artikkel "Framework for expanding e-government" (Bødtker, 2008) hevder forfattaren at eGovernment-system bør byggjast med utgangspunkt i tre perspektiv: eit designperspektiv, eit brukarperspektiv og eit styrings-/organisasjonsperspektiv. Målet er å skaffe transparens (gjennomsiktighet), samarbeid og service-orienterte, effektive og fleksible tenester. Med dette som utgangspunkt opnar ho for web 2.0-løysingar (t.d. bruk av Facebook), visualiseringsteknikkar og adaptive dokument og tenester (jfr Amazon.com) også i eGovernment-system. Liknande tankar finn vi og hjå Brandtzæg og Lüders (2008). Men, det er truleg eit stort men; dersom offentlege nettsider i Sogn og Fjordane skulle tilpassast eit slikt design for vår brukargruppe (innvandrane) fullt ut, ville dette kunne bli både tid- og kostnadskrevjande, ikkje minst for dei små kommunane. Ei slik løysing er likevel interessant i eit lengre perspektiv.

Dei tre omgrepa eBorgar, Borgar, eller medborgar (sjå også kap 2 og 3) adresserer eit sentralt aspekt ved våre funn. Den manglande erkjenninga av innvandrane som ei viktig målgruppe, den manglande involveringa av denne brukargruppa i utvikling av nettsidene, den manglande tilrettelegginga av informasjon osv., kan indikere at innvandrane ikkje vert fullt ut anerkjende verken som borgarar, medborgarar eller eBorgarar. At ikkje det offentlege aktivt informerer om og marknadsfører denne kanalen når dei samstundes veit at eit stort fleirtal av dei innvandrane som brukar PC, brukar den dagleg, gir grunn til å undrast. Ved å nyttiggjere seg nemnde teoriar og metodar for vellukka systemutvikling (t.d. gjennom vektlegging av brukargrensesnitt, deltakande design og brukartesting), ville det offentlege kunne ha kome i dialog med innvandrane og hatt høve til å identifisere sentrale informasjonsbehov. Resultatet ser vi: i liten grad blir desse nettsidene brukt, ein finn ikkje relevant informasjon, språket er for vanskeleg, ein klarer ikkje å navigere og formuleringar og forklaringar vert for krevjande dersom ein ikkje har vore i fylket/kommunen minst 4 - 5 år (nokre seier mest truleg 10 år) (jfr kap 8). Konsekvensen er at ein går glipp av dei ressursane innvandrane sit på; resultatet vert at den immigrantkapabiliteten som vert vist til i kapittel 2, vert ståande uutnytta. Endå verre er det kanskje at innvandrane på denne måten ikkje får tilgang til informasjon dei *burde* vore kjende med. Ein meir aktiv bruk av teknikkar og teoriar som er nemnde ovanfor, vil nettopp kunne bidra til å synleggjere potensielle barrierar for nettsidebruk på eit tidleg stadium.

Overføring av kunnskap og verktøy mellom stat og kommune

Dei mange statlege initiativa (t.d. Den statlege kommunikasjonsplakaten¹¹⁶, klartspråk og DIFI sine kvalitetskriterium for nettsider som er nemnde i pkt. 3.1.1 søkjer nettopp å understøtte dette at innbyggjarane skal inviterast til å delta og medverke i utforminga av både politikk og planar om informasjon, kommunikasjon og tenester (statleg kommunikasjonspolitikk). Spesielt vert det i denne plakaten understreka at den einskilde verksemd sjølv skal vurdere om omsetjing til engelsk er tilstrekkeleg. Men, sjølv om Difi har fått i oppgåve å følgje opp denne statlege politikken på det digitale området, t.d. via utvikling av kvalitetskriterium, viser denne studien at innvandrane sine behov førebels ikkje er tilstrekkeleg reflektert i eksisterande kriteriesett. Meininga er nemleg at det skal verte enklare å orientere seg i offentleg sektor (jfr. Kriteriet "Nyttig innhold av informasjon og tjenester") og at ein skal sikre at tenestene skal vere presentert på ein måte som gjer det "enkelt å orientere seg på nettstedet, samt gjør det lett å finne og å anvende nettstedets informasjonsressurser" (jfr kriteriet "Brukertilpasning"). Generelt oppmodar kriteria om dialog mellom verksemd og brukar. Våre funn og ikkje minst innvandrane si testing av ei nettside som i 2010/2011 fekk svært høg skåre, gir grunn til uro. Svært mange av innvandrarinformantane våre understreka tydeleg at dei strevar med å navigere seg fram til rett informasjon; dette gjeld også dei som snakkar ganske brukbart norsk og som også var høgfrekvente ikt-brukarar. Samstundes veit vi at enkelte av innvandrarinformantane våre heller ikkje hadde tilstrekkeleg digital kompetanse til at dei i det heile kunne navigere på ein informasjonstett nettside. Såkalla kontaktretta ikt-kompetanse (t.d. bruk av epost og Skype for kontakt med familie og vener) er, som understreka i rapporten *Innvandrarar på nett* (2010), difor ikkje tilstrekkeleg for å kunne orientere seg i den norske digitale kvardagen. Det hastar difor med å få på plass ein fellesarena der tenestetilbydar og brukar kunne møtast, t.d. for å gjere målgruppeprioriteringar. Og framlegget til innvandrane våre bør takast godt imot; inviter dei til å medverke i produksjonsprosessen, t.d. i omsetjingsarbeid og med eigne spaltar.

Samstundes viser studien at mange innvandrarar strevar med norsk, generelt, og med nettsidespråket spesielt. Kombinasjonen uforstålege ord, mykje tekst og komplekse forklaringar representerer ei stor utfordring. Det faktum at innvandrane har vore innom både regionale og lokale nettsider, men unngår å besøke dei på nytt, tyder på at nytteverdien har vore liten. Og vi veit at opplevd nytteverdi nettopp er eit argument for å kome tilbake til ei nettside (Netteland, 2008). To av informantane våre, begge mellom 40 og 55, understreka nettopp dette. Ein anna barriere som kjem fram i Vox sin rapport, er alder. Om dette skuldast at eldre innvandrarar i mindre grad har eige datautstyr, veit vi ikkje. Dette kan vere noko av forklaringa, men truleg ikkje heile.

Berre ein av dei fem rapportane omtalt i pkt 3.1.2 har kartlagt innvandrarerfaringar med offentleg informasjon. Denne, *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrargrupper*, konkluderer med at arbeidsinnvandrarar allereie i 2007 ønskte seg både meir informasjon på nettet og meir informasjon på eige språk. Dette siste aspektet samsvarer med vårt funn om meir kritisk informasjon på eige språk. Ein annan som har studert tilrettelegging av digital informasjon og interaksjon med det offentlege er Christiansen (2007). For å realisere det han kallar 'indusiveness', også av minoritetsgrupper, argumenterer han blant anna for å bruke vanleg språk, subjekt i første person og personaliserte tenester. Dette fell saman med våre funn om behovet for enkelt språk.

¹¹⁶ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/lover-og-regler/retningslinjer/2009/statens-kommunikasjonspolitikk/del-1-mal-og-prinsipper-.html?id=582091>

Meir bruk av personaliserte step-by-step framstillingar av daglege gjeremål (t.d. eg skal til fastlege-kva må eg gjere) og konkrete livssituasjonar kan vere vegen å gå. I EU sitt rammeverk for evaluering av eForvaltning er liknande initiativ alt innarbeidd, og i det føreslegne rammeverket for evaluering i perioden 2012-2015, er dette punktet også forsterka¹¹⁷.

Likeverdige nett-tenester – men ikkje for innvandrarar?

Ein diskusjon av funn, slik dei går fram av punkt 9.1.1, kan ikkje berre ta utgangspunkt i teoretiske og forskingsmessige rammeverk. Minst like viktig, eller kanskje viktigare, er det å ta utgangspunkt i gjeldande lowverk slik det går fram av kapittel 3. Ifølgje Diskrimineringslova skal nemleg alle, inkludert innvandrarar, sikrast like mulegheiter og rettar (sjå 3.1.1). Slik skal lova bidra til å hindre diskriminering utifrå avstamming, hudfarge, etnisk bakgrunn osv. Eit viktig element er difor den såkalla aktivitetsplikta. Denne pålegg alle offentlege myndigheitar, altså ikkje berre statsforvaltninga, å arbeide aktivt, målretta og planmessig for å fremje føremålet med lova. Heilt konkret nemner lova at *informasjon* frå offentlege styremakter skal leggjast til rette for alle brukargrupper. Dei same styresmaktene har dessutan eit ansvar for å tileigne seg kunnskap og verktøy for å sjå brukarane sine behov og synspunkt.

Denne studien tydar på at offentlege sektor i Sogn og Fjordane har eit stort forbedringspotensiale med omsyn til utøving av denne aktivitetsplikta. Fleire lokale (kommunale) og regionale offentlege aktørar hevdar nemleg at dei ikkje kjenner til kva for informasjonskanalar innvandrane helst ønskjer å bruke (t.d. nettsider), heller ikkje kva for informasjon dei helst ønskjer tilgang til og har behov for å vite meir om. Dette aspektet vert også understreka i rapporten *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrargrupper* (sjå kap 3). Sjølv sagt kan innvandrane skaffe seg noko av denne informasjonen via andre kanalar, t.d. via lærarar på norskundervisninga, arbeidsgjevarar, naboar, leksika, søk på internett og bruk av Google Translate. Men i ei nær framtid der regjeringa legg opp til at digital informasjon skal vere det vanlege (jfr kap 3), er dette lite haldbart og gjer behovet for meir brukartilpassa og brukarvenlege offentlege nettsider (jfr. Dix, 2004; Nielsen, 1993) for innvandrarar påtrengande. Dersom lokale og regionale offentlege aktørar vel å ikkje ta omsyn til dette, kan resultatet på sikt bli eit demokratisk underskot i denne brukargruppa.

Samtidig fastslår Diskrimineringslova at sektoransvarsprinsippet skal leggjast til grunn. Med andre ord: innanfor sitt felt har alle fagetatar ansvar for informasjons- og tenestetilbodet til alle innbyggjarar, inkludert innvandrarar. I tillegg har dei plikt til både til å følgje opp og evaluere situasjonen for den einskilde. Difor er det ikkje tilstrekkeleg at det berre til dømes er Servicekontoret på kommunehuset eller hjå regionale aktørar som får ansvar for og opplæring i å utforme og publisere digital informasjon og/eller kartleggje innvandrane sine informasjonsbehov. Denne type kompetanse må gjennomsyre heile organisasjonen. Som lova slår fast: dette må forankrast både i leiinga og hjå alle tilsette, i plandokument, serviceerklæringar og budsjett. Dette vert også understreka i fleire av rapportane som er refererte i kapittel 3 (t.d. *Offentlige tjenester for alle?*). Korleis likeverdig informasjon og likeverdige tenester skal uformast og realiserast for å unngå diskriminering, samstundes som det offentlege er pålagt å effektivisere drifta (inkludert informasjonsformidling), er grunn til å diskutere, ikkje minst når kommunane som vist til ovanfor

¹¹⁷ <http://www.vestforsk.no/blogg/livssituasjonar-og-digitale-tenester-a>

manglar både omsetjings- og språkkompetanse og midlar til vidareutvikling og vedlikehald av nettsidene. Vårt innspel om å involvere innvandarane i denne type oppgåver, t.d. som ein del av norsk- og samfunnskunnskapsopplæringa i introduksjonsprogrammet, vil kunne vere eitt av fleire interessante innspel. Behovet for ei avklaring om kva omgrepet 'likeverdige tenester' skal bety vert også trekt fram i Fafo-rapporten ovanfor (ibid), ikkje minst for å forhindre store lokale variasjonar i tenestetilbodet. Dette vil kunne ramme innvandarane spesielt sterkt. Som Stm 17 (sjå kap 3) understrekar: ingen skal måtte stå utanfor det elektroniske tenestetilbodet. Digital inkludering skal vere målet; då treng ein også universelt utforma løysingar.

9.2 Funn og diskusjon - arbeidsintegrasjon

9.2.1 Funn

Som det går fram av kapittel 7, viser funna at erfaringane og utfordringane varierer mellom ulike regionale aktørane, frå innvandrar til innvandrar og frå ein kommune til ein annan. Målet med dette oversynet er å bidra til betre forståing og gi eit betre innsyn i desse erfaringane, og kva utfordringar ein kan møte når det gjeld å få til integrering av innvandarar i arbeidsmarknaden. Basert på dette ønskjer vi i neste kapittel å fremje tilrådingar for forbedring.

Kommunalt arbeid

Her vert funna frå undersøkinga av arbeidsmarknadsinitiativ i kommunane omtala under fem kategoriar: Introduksjonsprogram, norskopplæring, samfunnskunnskap og språk og arbeidspraksis. Funna viser at introduksjonsprogrammet jamt over er eit positivt, bra planlagt, strukturert og godt gjennomført initiativ. Programmet er ein nasjonal strategi som tar sikte på lokal gjennomføring. I det følgjande er nokre av dei viktigaste funna presenterte og knytt til dei fem nemnde kategoriane.

Introduksjonsprogram. Dei viktigaste utfordringane i kommunane i samband med introduksjonsprogrammet handlar om ressursar, kapasitet og kompetanse. Kommunane fekk finansiell stønad for desse tenestene (sjå figur i kapittel 7.2.1. om finansiell tildeling for kvar brukargruppe frå IMDi til kommunane), noko som gjorde at gjennomføringa av aktivitetane gjekk greitt. Utfordringa i gjennomføringa av det fleirdimensjonale programmet kom fordi det kravde fleire ressursar enn dei som vart stilt til rådvelde i rammene for programmet. Hovudårsaka var at ulike flyktingar representerte ulike behov; dette igjen hadde innverknad på ressursane og arbeidsmengda ved tilsyn og oppfølging, spesielt når det gjaldt deltakarar som var analfabatar. Kommunane hadde stort sett eit godt samarbeid med dei viktigaste aktørane (IMDi, FM, NAV, FFKF og andre) i gjennomføringsprosessen. Vanskar oppstod spesielt i samband med å finne arbeidsstadar for språkopplæring og arbeidspraksis for deltakarane. Utfordringane med samarbeidet kom også til syne ved at nokre av dei som skulle stå for gjennomføringa av introduksjonsprogrammet i kommunane, opplevde å stå utanfor hovudadministrasjonen i kommunane. Det oppstod såleis eit ønske om å ha ein meir sentral plass i kommunen slik at innvandrarspørsmål er meir synlege, og kan verte handsama strategisk på overordna kommunalt nivå.

Norskopplæring. Språkutfordringane hjå dei fleste innvandrarane var primært knytt til behovet for førebuing for arbeidsmarknaden (arbeidsspråk). Norskopplæringa, derimot, var i staden retta mot oppbygging av ein generell språkleg kompetanse. Dei som fullførte kurset og trengte å arbeide med den faglege kompetansen, til dømes sjukepleiarar, måtte vende attende til undervisninga (arbeidsspråk/emnerelatert språk). Den andre utfordringa som kom fram i høve språkopplæringa, var

at undervisningsmaterialet hovudsakleg var på bokmål medan arbeidsspråket stort sett var nynorsk. Det oppstod eit behov for å standardisere undervisningsmaterialet samstundes som ein måtte auke lærarane sin kompetanse der det var nødvendig. Et tredje momentet er at kurset (250 timar) var for kort. Frå januar 2012 vart kurset utvida til 600 timar. Om dette er tilstrekkeleg, må bli vurdert gjennom meir forskning.

Samfunnsfag. Føremålet med dette kurset er å syte for ei god forståing av det norske samfunnet, inkludert arbeidslivet. Det vart sett av 50 timar til dette kurset, noko som viste seg å vere i snauaste laget for å utvikle ei full forståing av det norske samfunnet. Nokre kommunar har supplert det te ved å samarbeide med frivillege organisasjonar og andre sosiale nettverk som tar sikte på å gi innvandrarak eit betre innsyn i norsk levesett gjennom å få i stand praktiske og sosiale kontaktar med dei lokale innbyggjarane. Resultata er blanda. Uansett er det eit generelt behov for å styrke denne delen av programmet.

Språk/arbeidspraksis. Programmet gjorde deltakarane i stand til å praktisere norsk og få reell arbeidserfaring. På dette feltet samarbeidde kommunane med NAV og lokale verksemdar for å finne relevante arbeidsstader for praksisperioden. Funna peikar på tre problemområde:

(a) Det første har samanheng med kommunane sine erfaringar og vanskar med å finne arbeidsplassar generelt, og vanskar med å finne kompetansespesifikke arbeidsplassar for faglærte og utdanna deltakarar spesielt. Resultatet vart at nokre deltakarar med høgare utdanning eller erfaring som fagarbeidarar enda opp med å praktisere som ufaglærte, noko som gjorde at dei mista motivasjonen.

(b) Det andre problemområdet heng saman med svakt utbyte for verksemdene. Tilbakemeldingane frå verksemdene tyder på at deltakarane ikkje hadde gode nok språkkunnskapar til å gjere ein god jobb. Dessutan vart kulturellrelaterte skilnader og avgrensa forståing for norsk arbeidskultur opplevd som eit hinder for å få til ei god arbeidsgjennomføring. På grunn av manglande språkkunnskapar hjå deltakarane brukte verksemdene langt fleire ressursar i form av tid til å følgje opp innvandrarak, og slik sikre god kvalitet i gjennomføringa.

(c) Det tredje punktet relaterer seg til erfaringar med innvandrarak som tilsette. På dette området nemnde dei som hadde ansvaret for gjennomføringa i kommunane at nokre av innvandrarak hadde problem med motivasjonen. Noko av dette kan skuldast traumatiske opplevingar frå heimlandet, at dei ikkje hadde familie her eller mangla sosiale nettverk. Andre rapporterte at ein del innvandrarak hadde for høge forventningar til arbeidsmulegheiter. Den siste gruppa gjaldt anten faglærte eller erfarne deltakarar som venta seg tilsvarande jobbar eller stillingar i Norge. Andre, til dømes høgt respekterte eldre menn i heimlandet, tykte det var nokså nedverdiggande å utføre ufaglært arbeid slik som reingjering.

Regionale aktørar

Regionale aktørar hadde forskjellige tiltak basert på ulike mandat omtala i kapitel 5. Nedanfor presenterer vi nokre av dei viktigaste funna/tendensane i samband med regionale tiltak for integrering av innvandrarak i arbeidsmarknaden. Funna er kategorisert under desse fire overskriftene: Støtterolle, Samarbeidstiltak, Tilhøvet mellom stat og kommune og Likestilling av innvandrarak som arbeidstakarar.

Støtterolle. Tiltaka frå dei regionale aktørane støtta opp om arbeidet med integrering i arbeidsmarknaden. Støtta var hovudsakleg retta mot kommunane som hadde det største ansvaret

for gjennomføringa. Bortsett frå å støtte kommunane var deira tiltak supplerande, som til dømes finansiell støtte, kompetanseheving, programadministrasjon og liknande. Dei regionale aktørane var ein viktig ressurs for kunnskap og informasjon når det gjaldt plandokument og regional statistikk som hadde med innvandringssaker å gjere.

Samarbeidstiltak. Dei regionale aktørane utførte sine støtte- og komplementærroller i samarbeid med:

- lokale partnarar, hovudsakleg kommunane (til dømes IMDi og lokale NAV-partnarar)
- regionale partnarar, til dømes Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane, Global Futures Programme Sogn og Fjordane, Forum for Integrasjon og 'Tilflytting til Nordfjord' prosjektet
- nasjonale aktørar (med sine respektive nasjonale hovudkontor)

Det er verdt å merke seg at nokre av samarbeidsaktivitetane var av både lokal, regional og nasjonal karakter. Desse samarbeidstiltaka handla både om kompetanseutvikling for a) innvandrarar (til dømes Global Futures Sogn og Fjordane¹¹⁸) og om kompetanseutvikling for (b) leiarar og stab som hadde ansvaret for gjennomføringa. Dette gjaldt til dømes Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane, NAV Sogn og Fjordane sine kurs for tilsette og leiarar om mangfald og om kunnskapsressursar slik som Fylkesspegelen og andre relevante heimesider på internett.

Tilhøvet mellom stat og kommune. Det var også tydeleg kor stor rolle regionale aktørar spelte ved å knyte saman statleg og lokalt nivå i dei samarbeids-, støtte- og komplementærtiltaka som er omtalte ovanfor.

Likestilling av innvandrarar som arbeidstakarar. Sjølv om dei regionale aktørane ikkje direkte tok del i å fremje integrering i arbeidsmarknaden (i tilknytning til introduksjonsprogrammet), er det viktig å leggje merke til at alle aktørane la stor vekt på sosial rettferd og diskrimineringslovverket. Eit døme: Interne retningslinjer for rekruttering av arbeidstakarar respekterte formelle krav om likestilling, sjølv om dette kunne vere ei utfordring, til dømes grunna manglande språkkunnskap hjå innvandrarar.

Innvandrarar

Innvandrarane utveksla også erfaringar i samband med integrering i arbeidsmarknaden. Deira erfaringar og utfordringar har blitt kategoriserte på følgjande vis:

Introduksjonsprogram. Det var generell semje om at introduksjonsprogrammet var eit positivt og velmeint tiltak, og nokre følte seg heldige og hadde hatt stor nytte av det. På den andre sida var det også generell semje om at det toårige programmet ikkje var nok til å gi tilstrekkeleg språkkompetanse og generell kunnskap til å konkurrere og trivast på arbeidsmarknaden. Særleg vart det peikt på følgjande:

- 250 timar med språkopplæring vart opplevd som altfor lite, og det same var tilfelle med dei 50 timane som var avsette til å lære om norsk kultur og samfunnsliv.
- Språkpraksis. Medan nokre hadde utbytte av språkpraksisen, følte andre seg malplasserte, dels grunna mangel på grunnleggjande forståing av språket, dels noko som kunne skuldast opplæringa på bokmål og erfaring med nynorsk og lokal dialekt utanfor skule situasjonen.

¹¹⁸ Koordinert av NHO Sogn og Fjordane.

Andre fekk praksisplass der det ikkje var høve til munnleg bruk av språket. Eit døme er ein informant som arbeidde åleine med å sy bunader.

- Arbeidspraksis. Erfaringane frå arbeidspraksis varierte også frå svært positiv til mindre positiv. Nokre lærlingar opplevde svært støttande og imøtekomande arbeidsgjevarar, medan andre opplevde det heilt annleis. Innvandrane følte også at det språklege nivået deira framleis var for lågt til å forstå og utføre arbeidsoppgåvene godt nok. Nokre av respondentane meinte også at noko av arbeidspraksisen samsvara dårleg med kompetansen deira.
- Mangel på sosiale og arbeidsrelaterte nettverk vart nemnt som ei stor utfordring av nokre av innvandrane som følte avstand til norske kollegaer.
- Livet etter introduksjonsprogrammet. Medan nokre av lærlingane fekk seg meir permanente jobbar etter kurset, strevde andre med å finne seg arbeid. Utfallet vart då enten å flytte til stader med betre sjanse til å få seg arbeid, dvs. til større byar, eller å vende attende til skulegang.

Arbeidsinnvandrarar. Ein av respondenten i denne gruppa hadde allereie ein aktuell jobb og hadde for det meste positive erfaringar med integrering i arbeidsmarknaden. Ikkje berre var sjefane og medarbeidarane flinke til å hjelpe til med å finne nødvendig informasjon, til dømes tilgang til skatteinformasjon og registrering, men dei hjalp også innvandrane med å få innpass i sosiale og profesjonelle nettverk. *Familiegjenforeinte* hadde generelt betre opplevingar i og med at ektefellane allereie hadde kome i kontakt med systemet og kanskje kunne snakke språket. Men problemet vart større når dei måtte finne arbeid, noko som tok lang tid sidan dei først måtte lære språket. Tendensen her var at innvandrarar med familiar, spesielt med skuleborn, var betre integrerte i lokalsamfunna samanlikna med til dømes einslege mannlege innvandrarar.

Erfaring med heimesider på internett. Familiegjenforeinte og dei som var ferdig med introduksjonsprogrammet, var dei flittigaste brukarane av internett-tenestene til NAV som arena for å finne arbeid. Det var berre eit fåtal som nytta nettsidene til andre kommunale og regionale tenester.

9.2.2 Diskusjon

I førre punkt såg vi på funna frå undersøkinga omkring tiltak/initiativ frå offentleg sektor for å sikre innvandrarar integrering på arbeidsmarknaden. Her vil vi diskutere funna i lys av tre teoretiske perspektiv omtala i kapittel 2, og nokre omgrepsmessige rammer som er omtala i kapittel 3. I tillegg tar diskusjonen omsyn til fylkesstatistikk om integrering på arbeidsmarknaden som er presentert mellom anna i kapittel 5.

Kor godt har innvandrane sin kompetanse/kapabilitet blitt utnytta?

Eit kompetanse-/kapabilitetsperspektiv på integrering i arbeidsmarknaden ligg til grunn for diskusjonen i dette avsnittet. Gjennom ei kapabilitetslinse kan innvandrane sjåast på som produksjonsfaktorar eller ein ressurs som kan bidra til økonomisk utvikling og vekst i fylket. Nyare statistikk frå Sogn og Fjordane viser at fylket har gode tal med omsyn til generell sysselsetting. Stoda er faktisk slik at fleire verksemdar i fylket har problem med å få tak i kvalifisert/kompetent arbeidskraft. I dette positive biletet er det eit paradoks at den same statistikken viser ein underrepresentasjon av innvandrarar, spesielt ikkje-vestlege, i den lokale og regionale arbeidsmarknaden (sjå Næringsbarometeret 2011 og 2012). Ein kan sjå dette i lys av utfordringane for

Sogn og Fjordane som fråflyttingsfylke. Medan den offentlege sektoren i fylket gjer ein god jobb med å fremje integrering av innvandrарar i arbeidsmarknaden, er det nødvendig å setje i verk fleire tiltak for å utjamne denne ulikskapen. Denne undersøkinga viser at det finst nokre sider ved introduksjonsprogrammet, spesielt kursa, som kan bli betre tilrettelagde. Dette gjeld særleg tilrettelegginga for verksemdar. Ein kan med fordel fokusere meir på dei behova som lokale og regionale verksemdar har. Programmet bør også følgjast opp og styrkast på desse områda:

- integrere 'arbeidsnorsk' i språk- og samfunnsfagopplæringa
- sikre kontinuitet/leggje til rette for eit langsiktig og godt samarbeid mellom relevante aktørar om kompetanseretta tiltak for verksemdar¹¹⁹
- framheve/marknadsføre kompetansen flyktningane har fått i opplæringsprogramma
- framheve Sogn og Fjordane¹²⁰ som ein attraktiv stad å bu og arbeide for innvandrарar, til dømes gjennom interne retningslinjer for rekruttering som opnar for positiv særhandsaming.

Dette utviklingsarbeidet kan ikkje overlatast berre til kommunane, men krev vidare samarbeid mellom offentlig og privat sektor med eit perspektiv om langsiktig integrering i arbeidsmarknaden.

Borgarskap: passive mottakarar eller aktive deltakarar?

Borgarskapsteoriar argumenterer for inkludering av alle borgarar og dei som vert påverka i viktige avgjerdsprosessar. Ifølgje borgarskapsteoriar bør den offentlege sektor:

- inkludere/ta omsyn til innvandrарane sine behov i offentlege avgjerdsprosessar
- sikre representasjon/inkludering av alle grupper på viktige arenaer der vedtak vert gjort
- sikre aktiv deltaking av alle
- fremje eigarskap i høve til eigen situasjon

Prinsippa om sosial rettferd og likskap har vore viktige element i utforminga av planar og praksis rundt introduksjonsprogrammet og integreringa av innvandrарar i arbeidsmarknaden (sjå Diskrimineringslova og Introduksjonslova). Det har likevel kome fram eit visst skilje mellom planar og praksis. Den offentlege sektoren i Sogn og Fjordane arbeider med å redusere dette skiljet, slik at prinsippa ovanfor vert tekne omsyn til på ein betre måte. Dette gjeld til dømes det å bidra til at flyktningar/innvandrарar går frå å vere passive mottakarar til meir aktive og synlege deltakarar på viktige arenaer i fylket. Nokre regionale aktørar har bidrege til dette. Det kan vere grunn til å reflektere om dette er nok.

Integrering av innvandrарar i arbeidsmarknaden: Fleirkulturell motorveg eller humpete landeveg?

I Sogn og Fjordane finst det ein veg til integrering av innvandrарar i arbeidsmarknaden, men som vi har sett, er denne vegen enno humpete nokre stadar. Det vil vere naudsynt å ha ei overordna og heilskapleg tilnærming til denne utfordringa og å sjå på dette feltet med nye auge. Kva for element i eksisterande sosiokulturelle, økonomiske og politiske strukturar og personlege haldningar kan

¹¹⁹ Global Futures Sogn og Fjordane er eit døme på eit vellukka program som diverre ikkje blir vidareført etter den første runda. 'Tilflytting til Nordfjord' er også eit døme prosjekt som diverre ikkje ble vidareført.

¹²⁰ Framheve offentlig sektor i Sogn og Fjordane som eit attraktiv arbeidsplass for kompetante innvandrарar (flyktningar).

undergrave integrering av innvandrarak i arbeidsmarknaden? Spørsmålet om forankring som er blitt tatt opp av nokre informantar, er viktig i denne diskusjonen. Forankring av flyktningarbeid spesielt og arbeid med innvandrarak generelt, innan kommunal og regional styring og administrasjon, i lokalsamfunnet og verksemdar, vil supplere og løfte fram dei allereie eksisterande tiltaka.

Når det gjeld arbeidsintegrering, har introduksjonsprogrammet vore i fremste rekke med å førebu innvandrarak, spesielt flyktningar, for den lokale og regionale arbeidsmarknaden. Programmet er eit gjennomtenkt, vel strukturert og i store trekk godt gjennomført initiativ på grasrotnivå. Tiltaka rundt introduksjonsprogrammet har inkludert samarbeid mellom fleire aktørar innan offentleg sektor og verksemdar. Dei regionale aktørane har for det meste hatt støtteroller blant anna ved å supplere dei kommunale oppgåvene. Det har blitt framheva at det offentlege kan vere ein viktig rollemodell og inspirasjonskjelde for andre arbeidsgjevarar. Vidare er det blitt rapportert om gode resultat frå dette programmet og frå påfølgjande samarbeidstiltak. Arbeidet har likevel ikkje vore utan utfordringar. Diskusjonen her har tatt sikte på ei teoretisk forståing av utfordringane som har oppstått. I det neste kapitlet vil vi gjennom dei tilrådingane vi legg fram, følgje opp kva dette kan ha å seie for praksis.

9.3 Oppsummering

Som det går fram av dette kapitlet, er dei nasjonale føringane i Diskrimineringslova svært sterke. Likevel ser vi at dei ikkje vert følgde opp slik at innvandrarakane får sjansen til å bli med som borgarar og eBorgarar i ein digital kvardag, ein kvardag som vi må forvente blir stadig meir digital. Då er det viktig å leggje til rette for at teknologien ikkje berre skal brukast sentraliserande, men meir distribuert. For innvandrarak som bur i Sogn og Fjordane, med lange avstandar innanfor fylket og endå lengre avstandar dersom ein vil reise vekk for å besøke vener og slekt, vil det å ha tilgang ikkje berre til det globale samfunnet slik mange av innvandrarakane har i dag gjennom Skype og epost, men også til lokalsamfunnet, t.d. gjennom betre utforma og meir relevante offentlege nettsider, kanskje kunne bli ein av dei faktorane som gjer at innvandrarakane vel å bli buande i fylket. Men dette krev samarbeid på fleire nivå – på tvers av kommunar, på tvers av forvaltningsnivå og på tvers av informasjonstilbydar og brukar. Dette kjem vi tilbake til i kapittel 10.

Når det gjeld arbeidsintegrasjon, har introduksjonsprogrammet vore i fremste rekke ved å førebu immigrantar, spesielt flyktningar, for den lokale og regionale arbeidsmarknaden. Programmet er eit vel gjennomtenkt, bra strukturert og stort sett bra gjennomført initiativ på grasrotnivå. Tiltaka rundt introduksjonsprogrammet har inkludert samarbeid mellom fleire aktørar innan offentleg sektor og verksemdar. Dei regionale aktørane har for det meste hatt støtteroller, hovudsakleg i gjennomføringsprosessen/-fasen, ved å supplere dei kommunale oppgåvene. Det er blitt rapportert gode resultat både frå dette programmet og påfølgjande samarbeidstiltak, men det har ikkje vore utan utfordringar. Diskusjonen i dette kapitlet har tatt sikte på ei teoretisk forståing av utfordringane som har oppstått. Oppfølging av dette kjem i form av tilrådingar som blir lagt fram i neste kapittel.

10 Konklusjon, tilrådingar og vegen vidare

10.1 Konklusjon

Som vi nemnde innleiingsvis står Sogn og Fjordane overfor store utfordringar med omsyn til å sikre busetnaden i fleire kommunar. Som det vart sagt av ein av informantane våre: "Hjå oss har vi ikkje vidaregåande skule. Når ungdommen vert 16 år og skal gå vidare på skule, dreg dei frå kommunen for godt. Dei utdannar seg nemleg ikkje til jobbar som vi treng". Den same kommunen hadde likevel i første kvartal 2012 ein betydeleg vekst i folketallet, ikkje på grunn av heimkomne ungdomar, men på grunn av innvandring og familiegjenforeining. I kva grad desse blir buande, veit vi ikkje, men vona er at våre konklusjonar kan stimulere til eit engasjement både i offentleg sektor og i innvandrargruppene, som gjer at lysten til å bli her aukar.

Denne studien har hatt som mål å undersøke korleis offentleg sektor i Sogn og Fjordane bidreg til å integrere innvandrarar gjennom:

- Tilrettelegging av digital offentleg informasjon/tenester for innvandrarar (tema 1)
- Tilrettelegging av arbeidsintegrasjonstiltak (tema 2)

Konklusjonen på tema 1 er eintydig. Så langt har verken regionale eller lokale offentlege aktørar vurdert eigne nettsider som ein muleg publiserings- og/eller kommunikasjonskanal mot innvandarane. Dette viser seg ved at informasjonen primært er avsender- og ikkje mottakarorientert, og at nettsidene i liten grad speglar att at Sogn og Fjordane dei siste åra har blitt eit innvandarfylke. Så langt er nemleg innvandarane og innvandarrelatert innhald gjennomgåande fråverande. Dessutan ser vi at innvandarane svært sjeldan er kjende med at slike nettsider finst; dette gjeld også dei mest digitalt kompetente brukarane. Interessant er det også at innvandrarar som faktisk veit om desse sidene, berre i liten grad gjer seg nytte av dei. Ein frekvent bruk av offentlege nettsider fann vi berre hjå *ein* av informantane. Då var det den kommunale sida som var i fokus.

Men utfordringane er mange dersom ein skal snu denne trenden. For kommunane vil det bli viktig å prioritere kva for innvandrargrupper ein skal målrette seg mot og kva innhald, presentasjonsform og grad av interaksjon ein skal leggje til rette for. Samarbeid med andre offentlege aktørar vil også stå sentralt. For innvandarane vil det bli viktig å bidra, t.d. med å identifisere sentrale informasjonsbehov, produsere innhald, lære seg å navigere, vurdere presentasjonsformer og delta i prioriteringar. For nokre vil det også vere naudsynt med ikt - opplæring. Slik vi ser det, vil lettare tilgang til tilpassa digital informasjon om og for innvandrarar vere ein føremun både for fastbuande og innvandrarar ved at dei begge i større grad vil kunne få innsikt i kvarande sine tenkemåtar, historie og kvardag. Omfang og form vil sjølsagt måtte diskuterast. Men, å invitere innvandarane inn som leverandørar av digital informasjon og/eller til eit samarbeid om ein informasjonsstrategi slik Sogndal kommune har gjort, vil kunne vere eit viktig bidrag både til eit større lokalt engasjement og meir demokrati.

Vår konklusjon om tiltak retta mot arbeidsmarknadsintegrasjon har samanheng med dei spesifikke utfordringane fylket står overfor. Desse utfordringane er paradoksale på fleire vis. For det første, samtidig som Sogn og Fjordane har eit høgt sysselsetjingsnivå samanlikna med resten av landet og behovet for arbeidskraft er aukande i fleire sektorar, så er arbeidsløysa høg blant innvandrarar og særleg høg blant ikkje-vestlige innvandrarar. For det andre, samtidig som folketalsutviklinga er stabil

på grunn av stor tilflytting av innvandrarak, er det også mange som flyttar frå fylket etter å ha budd her ei kort tid.

Denne studien viser at offentleg sektor mter desse utfordringane gjennom konkrete tiltak, mellom anna gjennom implementering av introduksjonsprogrammet på kommunenivå og gjennom supplerande initiativ, hovudsakeleg frå regionale aktørar. Desse tiltaka kan anten vere eit resultat av felles innsats mellom aktørar i offentleg og privat sektor eller internt mellom aktørar i offentleg sektor. Likevel er det, som diskutert i kapittel 8 og 9, framleis utfordringar knytt til dei konkrete og supplerande initiativa. Desse utfordringane vert også reflekterte i tilbakemeldingar frå innvandarane sjølve, som diskutert i kapittel 8.

Vi trur at denne studien kan skape ei betre forståing av utfordringane som finst, og slik bidra til ei styrking av eksisterande tiltak og initiativ gjennom innovasjon, stadig forbedring av god praksis, og utbetring av svakheiter. Ved å arbeide kontinuerleg med utvikling av tiltaka, vil desse på sikt både kunne møte langsiktige utfordringar i Sogn og Fjordane, digitale informasjonsbehov, individuelle arbeidsmarknadsbehov og ambisjonane til innvandarane.

10.2 Tilrådingar

10.2.1 Digital informasjon – offentlege nettsider

I dette punktet vil vi kome med våre tilrådingar til offentleg sektor om korleis ein kan leggje til rette digital informasjon for og om innvandrarak – på lokalt (kommunalt) og regionalt nivå. Undervegs i prosjektet har vi sett at for å lukkast i dette arbeidet treng ein viktig drahjelp også frå nasjonalt nivå. Vi kjem difor også med tilrådingar til dette nivået. På denne måten vonar vi at innvandarane i framtida i større grad enn no skal kunne oppleve dei kommunale og regionale nettsidene i Sogn og Fjordane, helst også i heile landet, som relevante, brukarvenlege, lette å finne og lette å forstå, og kanskje også, at dei heng betre saman på tvers av sektorar og nivå.

Samstundes veit vi at nokre av tilrådingane vi kjem med kan opplevast som krevjande, ikkje minst for kommunar med dårleg økonomi, med fleire ulike nasjonalitetar innanfor kommunegrensene og med svært varierende språkkompetanse og informasjonsbehov i innvandrargruppa. Å leggje til rette digital informasjon for slike mangfaldige brukargrupper med det mål at alle skal vere i stand til å forstå innhaldet, kan vere både fagleg utfordrande, kostbart og kompetansekrevjande. På bakgrunn av funna våre har vi nedanfor spesifisert *ti premiss* som vi tilrår bør leggjast til grunn for framtidig utforming av offentlege nettsider på lokalt og regionalt nivå.

I tillegg har vi for kvart nivå skissert nokre *løysingsforslag* som ein kan velje å realisere fullt ut, hente idear frå, eller byggje vidare på. Nokre av løysingsforslaga kan gjennomførast innanfor ein kortare tidshorisont, andre treng både meir tid og meir ressursar (menneskelege og finansielle) og kan trenge koordinering på tvers av forvaltningsnivå. Dei konkrete løysingsforslaga vil såleis kunne opne for at ulike aktørar/nivå vil kunne velje sitt tempo, innanfor ei kostnadsramme og med dei ressursane som dei meiner høver. Her finst altså ikkje berre eitt svar til korleis ein bør gå fram.

Tilrådingar til lokalt (kommunalt) nivå

Med utgangspunkt i den kunnskapsstatusen som er presentert i kap 2 og 3, empirien som er presentert i kapittel 6 og 8, dei praktiske døma vi har samla undervegs i prosjektet og funna som er presenterte i kapittel 9, tilrår vi at *følgjande premiss* blir lagde til grunn for tilrettelegging og utforming av offentlege nettsider på kommunenivå:

- *Involvere innvandrарar som ressurs i utvikling og vedlikehald av nettsidene - saman med offentlege tenestetilbydarar*
- *Bruke nettsidene aktivt både i norsk- og samfunnskunnskapsopplæring*
- *Synleggjere innvandrарar og innvandrарrelatert stoff på nettsidene*
- *Heilskapleg informasjon – synleggjere på tvers av tenester og på tvers av forvaltningsnivå*
- *Forankre strategiar for og arbeidet med nettsidene i leiing og styringsdokument*
- *Utvikle ein informasjonsstrategi for innvandrарar*
- *Utvikle møteplassar for idé- og erfaringsutveksling på tvers av kommunar*
- *Kommunal nettside som viktigaste formidlar også av relevant regional informasjon*
- *Innvandrарane sine informasjonsbehov skal reflekterast i nettsidene*
- *Utvikle meir brukarvenlege nettsider gjennom enklare språk, visuelle element, interaksjon og tilgang til verktøy for omsetjing*

Med utgangspunkt i desse ti premissa, skisserer vi i vedlegg 3 ein tabell med fem løysingsforslag som kan nyttast til forbetring av kommunale nettsider. Nokre er enkle å realisere, andre meir ressurskrevjande. Løysingsforslaga, som kan setjast saman etter behov og kapasitet, legg opp til eit stigande ambisjonsnivå samt ein aukande progresjon både i samarbeid, grad av brukarinvolvering, bruk av visuelle element, brukarskap innhald og språk.

Tilrådingar til regionalt nivå

Tilrådingane til regionalt nivå legg til grunn dei same ti prinsippa som er skisserte ovanfor, for utvikling/vidareutvikling av nettsidene. Også løysingsforslaga i vedlegg 3 kan nyttast her.

Sidan vi i kapittel 9 har lagt til grunn at det er kommunenettsidene som skal vere innvandrарane si hovudsida både for kommunal og regional digital informasjon, er det viktig at desse nettsidene er bygde opp med utgangspunkt i ein felles arkitektur (t.d. LOS) slik at aktuell regional informasjon og tenester enkelt kan importerast til kommunenettsidene. Eitt alternativ kunne t.d. vere at ein på kommunenettsida kunne få tilgang til direkte søk på NAV - tenesta *Ledige stillingar i Sogn og Fjordane*. Denne typen koplingar bør ein vurdere å gi høg prioritet.

Tilrettelegginga av informasjon for innvandrарar på regionale nettsider, er som nemnt i kap 6, svært leverandørstyrt og i liten grad tilpassa innvandrарar. Dette gjeld også informasjon som ein burde kunne forvente ei meir heilskapleg framstilling av, t.d. informasjon om tannhelse og vidaregåande skuleverk (eventuelt også om dei mange vidaregåande skulane i fylket) hjå fylkeskommunen, og informasjon om statsborgarskap hjå fylkesmannen. Vi tilrår difor følgjande:

- *at nettsidene til regionale aktørar vert baserte på ein felles arkitektur (t.d. LOS) som gjer at relevant innvandrарrelatert informasjon og tenester automatisk kan importerast til kommunale nettsider og integrerast med innhaldet her*

- *at regionale aktørar som eit minimum utformar innvandrarrelevant innhald i tråd med premissa som er spesifiserte ovanfor*
- *at også nettsidene til regionale aktørar bør kunne brukast i opplæringa i norsk og samfunnskunnskap i introduksjonsordninga*

Tilrådingar til nasjonalt nivå

I fleire år har rammeverk utvikla for kvalitet på offentlege nettsider hatt stor suksess, t.d. DIFI si årlege kåring av Årets nettstad. Som nemnt har også Sogndal lukkast i å oppnå ei høg plassering. Likevel, og som vist til i kapittel 8, makta innvandrarinformantane våre i brukartesten berre i liten grad å søke/navigere/orientere seg fram til relevant informasjon på denne premierte sida. Mellom anna var mykje av informasjonen skriven på eit språk dei ikkje kunne forstå. Her er det med andre ord ein jobb å gjere både med kriterium og indikatorar. Frå vår ståstad kan det sjå ut som at eksisterande kriterium ikkje i tilstrekkeleg grad fangar opp innvandrarak som målgruppe.

Eit pluss ved ovannemnde tiltak (sjå også kap 3) er likevel at evalueringa femner om heile offentlig sektor, både statlege etatar og kommunar/fylkeskommunar. Tiltaket engasjerer med andre ord begge forvaltningsnivåa, i motsetnad til nokre av dei andre initiativa som er nemnde i same kapittel, Klartspråk og Statleg kommunikasjonspolitikk. Vi gjer difor framlegg om at fleire av initiativa som er tekne i bruk i statsforvaltninga også vert introduserte for kommunalforvaltninga. Dette bør kanskje vere ei oppgåve for det nye programmet KomMIT¹²¹ som skal jobbe for IKT - samordning i kommunesektoren. Eit av måla med dette programmet er å arbeide for meir samordning mellom statleg og kommunal sektor (t.d. standardar og felleskomponentar).

I tillegg tilrår vi at i den grad ein vel å leggje til grunn ein felles arkitektur for nettsider i både i kommunal (inkludert fylkeskommunar) og statleg forvaltning, bør denne strukturen utvidast med emneord retta mot eller med relevans for innvandrarak. Eitt alternativ kan vere den nemnde emneordkatalogen i LOS, men her trengs det ei grundigare utgreiing. Det viktige er at ein bør leggje til rette for emneord på fleire språk. Eit anna alternativ er at Norsk tenestekatalog, utgitt av Kommuneforlaget og som fleire kommunar bruker saman med elektroniske skjermdialogar på nettsidene sine, vert tatt i bruk. Denne har også ein språkmodul på engelsk, fransk, tyrkisk, russisk og arabisk.

På denne bakgrunn kjem vi med følgjande tilrådingar til nasjonalt nivå:

- *at det blir lagt til rette for ein felles arkitektur for nettsider i både i kommunal, regional og statleg forvaltning (t.d. LOS, Norsk tenestekatalog)*
- *at aktuelle emneordkatalogar vert utvida med emneord retta mot/relevante for innvandrarak (t.d. i DIFI sin LOS-struktur) – ein bør og vurdere å justere nokre av termene som er i bruk for lettare å kunne bli forstått av innvandrarak*
- *at DIFI sine kriterium for kvalitetsevaluering av offentlege nettstader må utvidast slik at kriteria også tar omsyn til korleis nettsidene vert vurderte/oppfatta av innvandrarak*

¹²¹ <http://www.ks.no/Portaler/KS-IKT-forum/Strategi-ledelse-og-kompetanse/KomMIT---program-for-IKT-samordning-i-kommunesektoren1/>

- *at dei delar av statsforvaltninga som står bak nettsida Ny i Norge, ei nettside retta primært mot nye arbeidsinnvandrarar, vidareutviklar denne (t.d. med supplerande informasjon og fleire språk) slik at også andre innvandrargrupper (familiegjenforeinte og flyktningar) kan nyttiggjere seg denne best mogleg.*

10.2.2 Arbeidsintegrasjon som eit langsiktig mål

Den følgjande oversikta av tilrådingar i samband med arbeidsintegrering er utforma på grunnlag av tilbakemeldingar i prosjektet og det ein har lært frå andre liknande initiativ og arbeid. Dei gjeld både kort- og langsiktige behov, avhengige av kapasitet, ressursar og kor umiddelbare dei einskilde organisasjonane meiner utfordringane er.

Tilrådingar til lokalt (kommunalt) nivå

Kommunane har ei stor oppgåve i informasjonsformidling til innvandrarar, ei oppgåve dei deler med NAV og lokale verksemder. Følgjande tilrådingar har som mål å betre tenestene som skal fremje integrering av innvandrarar i dei lokale og regionale arbeidsmarknadane.

Norskopplæring - betre tilrettelegging for arbeidsmarknaden

Manglande språkkunnskapar er den største flaskehalsen for innvandrarane sin tilgang til arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane. Det er difor gode nyhende at språkkursa frå januar 2012 er utvida frå 300 til 600 timar. Dette er eit positivt steg for å betre sjansane til å meistre språket. Likevel, for å klare denne overgangen, må nokre element i kurset justerast for å maksimere læringskurva. Nokre av desse er følgjande:

- *Læringsverktøy på nynorsk* - Sidan arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane i stor grad nyttar nynorsk, treng innvandrane å lære nynorsk på språkkursa i Sogn og Fjordane. Fleire kommunar kan, som Stryn kommune, ta i bruk språkverktøy som tener den lokale arbeidsmarknaden sine språkkrav.
- *Interaktivitet i samfunnsfag* - samfunnsfagkurset vil verte meir relevant ved å leggje opp ekskursjonar til verksemder (eller invitere desse til timane), invitere inn tidlegare studentar som no er busette i fylket, sosiale nettverk eller representantar frå lokale arbeidsgjevarar, for å få svar på spørsmål og setje i gang nettverksbygging. Dette inneber å gå utanom rammene for tildelingane og fordrar eit ekstra initiativ frå dei ansvarlege personane (sjå framlegg til faddar-/mentorordningar under).

Prioritering og forankring i kommunen

Kunnskapen om innvandrarspørsmål og den rollen innvandringsspesifikke spørsmål får i den kommunale drifta, var viktig for i kva grad innvandrane opplever å "høyre til", men og for arbeidstakarane som jobbar med innvandrarar. Forankringa varierte frå kommune til kommune. Medan nokre kommunar, som t.d. Stryn kommune, sette innvandrarspørsmål høgt på agendaen (slike spørsmål vart sett på som eit "samfunnsansvar"), var opplevinga i andre kommunar at dei som arbeidde med denne type spørsmål sat "perifert" og på sida av kommunen sine hovudorgan.

Meir samarbeid mellom det private og det offentlege

Nokre kommunar har etablert eit godt samarbeid med dei lokale verksemdene og dei lokale NAV-kontora for å gjennomføre språk- og arbeidspraksis. Dette er likevel ikkje tilfelle i andre kommunar, spesielt ikkje i dei mindre kommunane og i dei som ikkje har erfaring med å ta imot flyktningar. Ein allmenn tendens (sjå Næringsbarometeret 2011 og 2012) er at lokale verksemdar ikkje til fulle nyttar kompetansen innvandarane generelt representerer. Dette synleggjer eit behov for å leggje til rette informasjonskampanjar og kurs, individuelle planar, språkpraksis og arbeidspraksis for dei relevante verksemdene (jfr Verdalsprosjektet - skildra i kapittel 3).

Det synest som om innvandarar frå introduksjonsprogrammet har ei ulempe i høve til arbeidsinnvandarar (særleg frå Aust-Europa) når det gjeld kor lett eller vanskeleg det er å få innpass på den regionale arbeidsmarknaden. Arbeidsinnvandarar kjem oftast i store grupper, treng ikkje å meiste språket (sidan dei greier seg i arbeidet med ein tolk) og er ikkje her for å bli verande/integrerte. Arbeidsinnvandarane har jobb, i motsetnad til dei frå introduksjonsprogrammet som ofte har gått gjennom eit omfattande statsfinansierte program - og framleis ofte endar opp utan arbeid. Spørsmålet ein må reflektere over blir difor: korleis kan denne siste gruppa òg få tilgang til arbeidsmarknaden? Svaret her kan vere å auke kunnskapen hos verksemdene om den kompetansen innvandarane har og som er tilgjengeleg for verksemdene. Samarbeidstiltak mellom relevante aktørar i offentleg og privat sektor vil kunna gje positive resultat.

Eit anna framlegg er at når IMDi Vest vurderer kva for kommunar som skal søkjast for busetting, bør ein vurdere kompetansen hos innvandarane opp mot behova i dei lokale og regionale arbeidsmarknadene. Dette kunne vore oppnådd i samarbeid med t.d. NHO Sogn og Fjordane og NAV Sogn og Fjordane, som saman med andre regionale aktørar har tilgang på regelmessige oppdateringar på kort- og langsiktige behov og utviklingstrekk i arbeidsmarknaden i regionen.

Tilrådingar til regionalt nivå

Tilrådingane her tek sikte på å styrke dei individuelle og kollektive tiltaka for arbeidsmarknadsintegrering i regionen. Som nemnt over, er desse meint som inspirasjon. Vi har her henta lærdom frå andre arbeid i tillegg til å bruke tilbakemeldingar frå informantar i denne studien.

Initiativ for kompetanseutvikling

Kompetanseutvikling blir foreslått som tiltak både for regionale aktørar (som arbeidsgjevarar og tenesteytarar) og for innvandarar som treng å utvikle kompetansen sin for å fremje arbeidsintegreringa. Trening for arbeidsleiarar i å leie ein fleirkulturell arbeidsstyrke er eit tiltak som blir praktisert i fleire organisasjonar over heile landet. Dette kan hjelpe til å auke medvitet om innvandarmedarbeidarane sine behov og auke forståinga av ulike kulturar. Ein av organisasjonane som tilbyr slike kurs er t.d. Hero¹²².

I tillegg til å rekruttere innvandarar, kan offentleg sektor i Sogn og Fjordane bidra med kompetanseutvikling av minoritetsspråklege. Dette kan skje gjennom skreddarsydde program eller kurs for å møte dei utfordringane ein har til ei kvar tid. Fleire verksemdar i Sogn og Fjordane har tilsett ein språklærar til medarbeidarane, andre sender medarbeidarane sine på kurs, medan atter

¹²² Sjå <http://www.hero.no> (aksessert 1.12.12)

andre utfordrar kandidatane til å lære språket på eiga hand innanfor ei gitt tidsramme. I seinare tid har Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane i samarbeid med Vestlandsforskning starta arbeidet med eit pilotprosjekt der minoritetsspråklege medarbeidarar kan få skreddarsydd kurs i tillegg til generelle kurs i samfunnsfag og fleirkulturell kommunikasjon. Dette er ein kombinasjon som ikkje finst enno i dagens norskopplæring.

Mentorordning

Ei mentorordning er ein prosess der målet er å formidle kunnskap uformelt, byggje sosial kapital og psykososial støtte som mottakaren oppfattar som relevant for arbeid, karriere eller profesjonell utvikling. Ordninga inneber uformell kommunikasjon, vanlegvis ansikt-til-ansikt og over ein lengre tidsperiode, mellom ein person som ein meiner har større relevant kunnskap eller erfaring (mentoren), og ein person som ein meiner har mindre erfaring og kunnskap (studenten/protesjéen).

I prosjektet Global Futures Sogn og Fjordane (sjå kapittel 3 og 7) fekk alle 25 deltakarane mentorar/leiarar frå organisasjonar i privat eller offentleg sektor i fylket. Den regionale evalueringa indikerte at dette og andre element i leiarskapstreningsprogrammet var vellukka¹²³; det same syner evalueringa av det nasjonale Global Futures¹²⁴.

Trainee-/lærlingprogram

Eit anna framlegg kan vera å utvikle eit trainee - eller lærlingprogram for innvandrarakar for å gjere dei i stand til å få ein fot innanfor ein arbeidsplass og dermed få naudsynt opplæring/praksis i form av ei prøveordning. På same måte som at Framtidsfylket har fokus på unge, utdanna nordmenn (les: generelt), kunne ein arbeide målretta mot kompetente/utdanna innvandrarakar som ønskjer å få tilgang til arbeidsmarknaden i Sogn og Fjordane.

Eit styrka sivilsamfunn/lobbyverksemd

I dag er den viktigaste innvandrarakorganisasjonen i Sogn og Fjordane Kontaktutvalet for innvandrarakar og myndigheitene (KIM)¹²⁵. Denne har innvandrarakrepresentantar med basis i Florø. KIM har ikkje vore spesielt synlege i Sogn og Fjordane enno, og mange innvandrarakar veit ikkje om at organisasjonen finst. Eit forslag kan vere at KIM utvidar verksemda og tener medlemmar i heile fylket.

Likeeins kan dei regionale aktørane som fylkeskommune og fylkesmann styrke representasjon av fastbuande innvandrarakar i eigne organisasjonar slik at desse vert meir synlege. Dette framlegget er inspirert av Buskerud fylkeskommune, samstundes som vi tek med i rekninga at Buskerud har ein annleis geografisk struktur og er eit vesentleg større fylke enn Sogn og Fjordane, både i folketal og i tal innvandrarakar.

Kort oppsummert vil det vere naudsynt at offentleg sektor i Sogn og Fjordane i framtida er meir orientert mot arbeidsintegrering for å betre integreringa av innvandrarakar til arbeidsmarknaden i fylket.

¹²³ <http://helenorge.nho.no/sognogfjordane/category.php?categoryID=440>

¹²⁴ <http://www.nho.no/getfile.php/bilder/RootNY/innvandrere/Evalueringssrapport%20Global%20Future.pdf>

¹²⁵ <http://www.kim.no/>

10.3 Vegene vidare

Målet for dette prosjektet har vore å undersøke korleis regionale og lokale offentlege aktørar i Sogn og Fjordane gjennom tilrettelegging av digital informasjon og arbeidsmarknadsintegrasjonstiltak kan gjere det lettare for innvandrarar å bli integrerte i lokalsamfunna slik at dei som ønskjer det, kan bli buande her på sikt. Etter to år med datainnsamling og mykje ny kunnskap, må vi erkjenne at, sjølv om det er lyspunkt, er det mange utfordringane å gripe fatt i, på begge temaområda. Det er behov for å ta tak, både på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå. Tilrådingane vi har skissert i dette kapitlet, gir eit godt grunnlag nettopp for det. Vegene, eller vegane vidare, kan vere fleire. For sjølv om prosjektet primært er eit forskingsprosjekt, har det også sterke utviklingsretta element. Prosjektet skal kome med råd både om god oppfølging og god praksis. For temaet digital informasjon sitt vedkomande, har prosjektet avdekkja at offentleg sektor har eit stort potensiale for forbetringar. Dette bør helst skje saman med innvandrane og på tvers av kommunar og forvaltningsnivå. Ein oppstart av dette arbeidet vil kunne skje gjennom oppfølgingsprosjektet "Betre dialog i ein multikulturell kommune" som nyleg er finansiert av Fornyingsmidlar frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Dette er både eit kompetansehevings- og utviklingsprosjekt, med offentleg sektor og innvandrarar som sentrale aktørar. Utgangspunktet for prosjektet er kommunane; det er i lokalsamfunna innvandrane bur. Så langt har interessa for prosjektet vore stor. Frå prosjektgruppa sin ståstad ser både kommunar og regionale offentlege aktørar ut til å vere engasjerte og ivrige etter å byggje ny praksis med utgangspunkt i kunnskapen nettopp denne studien har generert.

Ein annan veg å gå innanfor same temaområde, er å ta fatt i funna som utfordrar det nasjonale nivået (t.d. Difi og FAD, men også KS). Prosjektet har synleggjort at for å lukkast med å leggje til rette informasjon som er meir innvandrarelevant, meir heilskapleg, og enklare for innvandrane i fylket å forstå, så må det gjerast både informasjonsarkitekturmessige, strukturelle og språklege grep. Difi sine evalueringskriterium for kvalitetsvurdering av offentlege nettsider må også justerast.

Ein tredje mulegheit er å gå vidare og sjå på informasjonsbehova til spesifikke innvandrargrupper, t.d. arbeidsinnvandrarar, slik vi har gjort det i ein søknad til RFF Vest saman med ei forskargruppe frå Volda og Stavanger (Vestlandssamarbeidet).

For temaet arbeidsintegrasjon har Vestlandsforskning i samarbeid med Kompetansenettverket i Sogn og Fjordane sendt ein søknad til DIFI om finansiering av eit toårige prosjekt som siktar mot å utvikle språkkompetanse for minoritetsspråklege tilsette i offentleg sektor i Sogn og Fjordane.

Ytterlegare forskning på fleire rurale dimensjonar (og regionalt kontekst) relatert til arbeidsintegrering er også naudsynt for på lenger sikt å sikre integrasjon av innvandrarar generelt og flyktingar spesielt.

Litteraturliste

Algan, Y., Bisin, A., Manning, A. og Verdier, T. (2012) *Cultural integration of immigrants in Europe*. Oxford. London.

Bozeman, B.; Feeney, M. K. (2007) *Toward a useful theory of mentoring: A conceptual analysis and critique*. Administration & Society 39 (6): 719–739.

Brandtzæg, P., B, Lüders M. (2008) *eborger 2.0. Den alminnelige borger som innholdsprodusent?* På oppdrag frå FAD, Trondheim, Sintef rapport.

Bringslid, M. B. (2012) *Bygdeutviklingas paradoks*. Oslo: Scandinavian Academic Press.

Bødtker, S., Christiansen E., Kræmmergaard P. og Nyvang, T. (2008) *Framework for expanding e-government: the eGov+ project*. Abstract 5th Scandinavian Workshop on E-Government. Aalborg University, Aalborg http://vbn.aau.dk/files/16640606/2009-01-26_10.30.15_nyvang.pdf

Christiansen, E. (2007) *Inclusiveness as a parameter in design of online interaction with public authorities* in: Kanstrup, Nyvang & Sorensen (eds.) (2007): *Perspectives on e-governance*. eBook and BOD, Aalborg University Press, 2007

Constant, A. F., Zimmerman, K. F. (2009) *Migration, Ethnicity and Economic Integration*. Institute for the study of labour. Discussion paper series no. 4620.

Dix, A., Finlay, J., Abowd, J.D. og Beale, R. (2004) *Human-Computer Interaction*, 3e, Pearson Education, London.

Djuve, A.-B. (2003) *Introduksjonsordning for nyankomne innvandrere - integrering eller overgrep?* Søkelys på arbeidsmarkedet 1/2003.

Duffy, S. (2006) *Keys to citizenship*. Liverpool paradigm.

Duffy, S. (2010) *Citizenship theory: Personalisation and social justice*. Article published in the journal of social works practice. Vol 24, issue 3. Special issue: personalization. <http://www.scribd.com/doc/38387725/Citizenship-Theory> (Accessed 17.10.2012)

FAD (2012) *På nett med innbyggere. Regjeringens digitaliseringsprogram*. Oslo <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/dan/pa-nett-med-innbygerne.html?id=677791>

- FAD (2009) *Statens kommunikasjonspolitikk*. Oslo: Fornyings- og administrasjonsdepartementet
http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/Statens_kom_pol_web.pdf
- Fafo (2011) *Likeverdige tjenester? Storbyenes tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning*. Oslo <http://www.fafo.no/pub/rapp/20226/20226.pdf>
- Galtung, J. A. (1968) Structural theory of integration. International Peace research institute/University of Essex. *The Journal of Peace research*. 1968. Vol.5. no 4.
- Green, D. (1997) *The Web as a tool for Research*. The Educational Technology Journal. Vol 6 No 4.
- Ideas2Evidence på oppdrag fra IMDI (2011) *Tilrettelegging av offentlig informasjon for innvandrere. En studie av policy og praksis i tre sektorer*. Oslo: Ideas2Evidence Rapport 6/2011.
<http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Rapport%20Tilrettelegging%20av%20off%20info%2023.05.2011.pdf>
- IFACTS (2011) *Facts about Immigrants and Integration*. IMDI. Oslo.
- IMDi Rapport (2009) *Mangfold i heleide statlige virksomheter*. Report no. 3/2009. Norwegian Directorate for Migration.
- IMDi Rapport (2008) *Deltakelse og Måloppnåelse*. Resultatrapportering fra introduksjonsordningen 2007. Report number 7/2008. Oslo, IMDI, Oslo.
- IMDi (2008). *Fra sosialhjelp til arbeid – Resultater fra 25 Ny sjanseprosjekter*.
- IMDi Report (2008) 4-2008. [9241-11](#). Oslo.
- ISO (1998) *Guidance on Usability* http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-11
- Kalsen, T. K. (2009) *An evaluation of the project Global Futures for NHO*. Independent Information Service professional, Aust-Agder, Norway.
- Kvinge, T., Djuve, A.-B. (2006) *Bruk av arbeidsmarkedstiltak for ikke-vestlige innvandrere. Hvem deltar, og hvordan er sysselsettingseffektene?* FAFO Report 517. Institute for Labour and Social Research, Oslo.

Kavli, H.; Hagelund, A. & Bråthen, M. (2007). *Med rett til å lære og plikt til å delta. En evaluering av introduksjonsordningen for nyankomne flyktninger og innvandrere*. Fafo Report 2007:34. Oslo: FAFO.

Hanche-Olsen, M. et al. (2012) in NOTAT om *Arbeidsinnvandring på Vestlandet* utviklet av Samarbeidsnettverket om Innvandringsforskning - Sogndal, Volda og Stavanger.

Hanche–Dalseth, M., Bergem, R. og Aarflot, U. (2009) *Bosetting av flyktninger i kommunene. En studie blant bosettingskommuner i Møre og Romsdal*.
<http://www.moreforsk.no/default.aspx?menu=835&id=513>

Leadbeater, C (2004) *Personalisation through participation: A new script for public services*. London, Demos.

Leirset, S. T. (2009) *Verdalsprosjektet: Krafttak for inkludering*. Sluttrapport. Levanger.

LOV 2005-06-03-33: *Lov om forbod mot diskriminering på grunn av etnisitet, religion mv.* (Diskrimineringsloven).

Mayr, K. (2003) *Immigration: Economic Effects and political participation: An overview and assessment of literature*. CSGR, University of Warwick and University of Linz.
http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/csgr/research/keytopic/eu/Mayr_Apr03.pdf (access 27.10.2012)

Netteland, G. (2008) *E-learning for Change in a Large Organization. Identifying Problems and Opportunities in the Implementation of E-learning*. Department of Information Science and Media Studies. Bergen, University of Bergen.

Nielsen, J (1993) *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann, London

NHO Sogn og Fjordane (2009) *Prosjektbeskrivelse Globale Futures* November 2009 NHO Sogn og Fjordane, document no. 245831

NRK Sogn og Fjordane (2010) *Series of features addressing migrant and minority integration*. April-May 2010.

Næringsbarometeret Hordaland og Sogn og Fjordane 2011

Næringsbarometeret Sogn Og Fjordane 2012

- Olsen, B. (2009): *Ung med innvandrerbakgrunn i arbeid og utdanning*. Notater. 2009/41, Statistisk sentralbyrå.
- Sarantakos, S. (1998) *Social research*, London. Macmillan Press Ltd.
- Strauss, A. L.; Corbin, J. M. (1990) *Basics of Qualitative research: grounded theory procedures and techniques*, Newbury Park, California, Sage.
- Statskonsult (2007) *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper*. Statskonsult rapport 2007:02.
http://isu-norway.no/docs/Rapport_endelig_UDI_2007.pdf
- Statskonsult (2006) *Offentlige tjenester for alle? Gjennomgang av minoritetsperspektivet i 10 statlege etater*. IMDI-rapport 7/2006.
<http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Rapport7-2006.pdf>
- St.meld. nr. 18 (2007-2008) *Arbeidsinnvandring*.
- St.meld. nr. 17 (2007–2008) *Eit informasjonssamfunn for alle*. Oslo: Det kongelige fornyings- og administrasjonsdepartement.
<http://www.regjeringen.no/Rpub/STM/20062007/017/PDFS/STM200620070017000DDDPDFS.pdf>
- SSB (2009) *Folkemengde absolutte tall*. Oslo.
- Toftøy-Andersen, E. ; Wold, J.G. (2011) *Praktisk brukertesting*. Cappelen Damm Akademisk, Oslo.
- OECD (2009) *International Migration Outlook 2009*. Paris. OECD.
- OECD (2008) *The global competition for talent: mobility of the highly skilled*; OECD
- Teigen, M., Ragnhild S. J. (1995) *Kjønnskvotering i utdanning og arbeidsliv*. ISF-rapport 1995:009.
- Turner B. S. (1990) *Outline of a theory of citizenship*. Sage journals. vol 24 no 2.
- Vox på oppdrag frå KD, FAD, IMDI og UDIR (2010) *Innvandrere på nett. En analyse av innvandreres digitale kompetanse*. Oslo

http://www.vox.no/upload/10780/Innvandrere_pa_nett.pdf

Yin, R. K. (1994) *Case Study Research: design and methods*. Thousand Oaks, California, Sage Publications

Yin, R. K. (1981). *The Case Study as a Serious Research Strategy*. *Knowledge*, 3(1), 97-114.

Zander, P., Georgsen, M. and Nyvang, T. (2011) *Scandinavian Participatory Design – Beyond Design, Beyond Scandinavia*, Paper, Aalborg University, Aalborg.

http://www.fau.dk/NC/Abstracts_and_papers/Papers/W9_paper_Zander_Georgsen_Nyvang.pdf

Vedlegg 1: Intervjuguidar for offentlig tilsette og arbeidsinnvandrarar

Intervju med gruppe 1:

Tilsette i kommunar og fire regionale offentlege organisasjonar som anten jobbar med 1) å leggje til rette digital informasjon/tenester, 2) med arbeidsintegrasjonsprogram for innvandrarar med opphaldsløyve eller 3) med integrasjon av innvandrarar meir generelt.

- 1) Kort introduksjon
 - Føremålet med studien og intervjuet, Presentasjon av forskarane
- 2) Presentasjon av informant
 - Stilling (+ kor lang tid i noverande stilling), ansvarsområde, mynde, arbeidsstad, bakgrunn, alder, kjønn, utdanning, tidlegare praksis
- 3) Statusgjennomgang av aktivitetar og planar knytt til informasjonsformidling og innvandring
 - Mål, ambisjonar og strategiar knytt til innvandring og inkludering av innvandarar med opphaldsløyve - historikk
 - Mål, ambisjonar og strategiar for informasjonsformidling til innbyggjarar generelt og til innvandrarar spesielt – historikk
 - Dokument, reglar, retningslinjer, statistikk
- 4) Dagens praksis med tilrettelegging/produksjon av digital informasjon/tenester og program (generelt og spesielt mot innvandrarar)
 - Ansvar, mynde, etablerte rutinar, arbeidsprosessar, suksesskriterium, målgrupper
 - Ressursar til arbeidet (personar og verkøy)
 - Organisering og forankring (internt, eksternt, evt politisk) av arbeidet
 - Deltaking/involvering/samarbeid og koordinering i tilretteleggingsprosessen (samarbeid med og lenking til andre offentlege organisasjonar)
 - Kriterium for val av publiseringsform – digital vs ikkje-digital
 - Val av innhald for digital publisering, utforming, brukargrensesnitt, språkelege tilnærmingar, målgrupper for informasjonen
 - Tilgjengeleg innvandarrelatert digital informasjon/tenester/program som ikkje er publisert
- 5) Erfaringar med dagens praksis for digital informasjonstilrettelegging
 - Innhenting av erfaringar, eigen vurdering, tilbakemeldingar frå andre t.d. frå innvandrarar
- 6) Forbetringsområde for dagens praksis
 - Korleis tilrettelegging/produksjon av informasjon mot innvandrarar kan forbeistrast og/eller forenklast
 - Korleis tilrettelegging av informasjon mot innvandrarar kan bidra til å endre og/eller forbetre situasjonen for innvandrarar
- 7) Dagens praksis med tilrettelegging/produksjon for arbeidsintegrasjon
 - Ansvar, mynde, etablerte rutinar, arbeidsprosessar, suksesskriterium, målgrupper
 - Ressursar til arbeidet
 - Organisering og forankring (internt, eksternt, evt politisk) av arbeidet
 - Deltaking/involvering/samarbeid og koordinering i tilretteleggingsprosessen (samarbeid med og lenking til andre offentlege organisasjonar)
 - Kriterium for val av publiseringsform – digital vs ikkje-digital
 - Val av innhald for digital publisering, utforming, brukargrensesnitt, språkelege tilnærmingar, målgrupper for informasjonen
 - Tilgjengeleg innvandarrelatert digital informasjon/tenester/program som ikkje er publisert
- 8) Erfaringar med dagens praksis for arbeidsintegrasjon
 - Innhenting av erfaringar, eigen vurdering, tilbakemeldingar frå andre t.d. frå innvandrarar
- 9) Forbetringsområde for dagens praksis om arbeidsintegrasjon

- Korleis tilrettelegging/for arbeidsintegrasjon kan forberast og/eller forenklast
 - Korleis arbeidsintegrasjon kan bidra til å endre og/eller forbetre situasjonen for innvandrarak
- 10) Forventningar
- Forventningar til dette forskingsarbeidet, Innspel til arbeidet

Intervju med gruppe 2:

Innvandrarak primært i dei fire kaskommunane.

- 1) Kort introduksjon
 - Føremålet med studien og intervjuet, Presentasjon av forskarane
- 2) Presentasjon av informant
 - Alder, kjøn, nasjonalitet, utdanning, tidlegare yrkeserfaring, opphaldstid i Norge/kommune, bustadkommune, arbeidsstad/arbeidssøklar, barn, bustad
- 3) Deira "historie" i kommunen
 - Kvifor dei kom akkurat til denne kommunen, korleis dei vart møtt første gong
 - Kontakt med det offentlege, kven, til kva, når og korleis -
 - Kva informasjonsbehov er mest frekvent/viktigast
 - Kven går dei til/kkvar går du når du treng offentleg info/info om kommunen/tenester – kven er viktigaste informasjonskjelda di
 - Kva har dei delteke på av introduksjonsprogram (utdanning, arbeid), i frivillege organisasjonar – type og omfang
- 4) Tilgang til og bruk av digital informasjon/tenester og program
 - Bruk av digital offentleg informasjon/tenester/introduksjonsprogram – tema, type (kommunal, annan offentleg), frekvens, mest/minst kritisk, kvifor/kvifor ikkje, på vegne av deg sjølv/andre
 - Frå kvar søker du fram slik informasjon/tenester – frå eigen PC/ off/ andre stader
 - Kven/kva tipsar deg om offentleg digital informasjon/tenester/program
- 5) Erfaringar med digital offentleg informasjon/tenester/introduksjonsprogram
 - Kva nettsider leitar du oftast på etter offentleg digital informasjon, t.d. kommune, NAV, IMDI
 - Finn du det du leitar etter – kva er bra / kva saknar du
 - Kva gjer du viss du ikkje finn info
 - Er den digitale offentlege informasjonen relevant/ikkje relevant – kvifor/kvifor ikkje
 - Korleis er det å finne fram på offentlege nettsider
- 6) Bruk av PC/internett
 - Tilgang til PC (privat/anna), ikt-kompetanse, program/tenester, omfang av bruk
- 7) Tilgang til arbeidsmarknads- utdanningstiltak
 - Er du i gang med jobb/utdanning – evt jobb-/utdanningsønskje, prosess
 - Korleis fekk du jobben/ kom du i gang med utdanning (t.d. digital informasjon, marknadsføring, viktigaste hjelpar)
 - Korleis legg eventuelt andre til rette for arbeid/utdanning for deg (t.d. organisering, når, støtteapparat)
- 8) Erfaringar
 - Kva erfaringar har du med prosessen rundt det å få arbeid/kome i gang med utdanning
 - Nøgd / ikkje nøgd med arbeid/utdanning – relevans til tidlegare utdanning
- 9) Forbetringar
 - Andre måtar for informasjon og tilrettelegging for jobbprogram/utdanning (t.d. digital info)
- 10) Kva er dei viktigaste faktorane for om du vert verande i Sogndal på sikt

- 11) Kva er dei viktigaste faktorane for at du ikkje blir verande og i så fall kvar ønskjer du å flytte til og kvifor
- 12) Innspel som vi bør ta med oss vidare.

Vedlegg 2: Opplegg for brukartesting

Brukartesten var delt i fem trinn, fire av disse vart løyst individuelt med oss som ”bisitjarar”, trinn fem gjekk føre seg i grupper på to. Informantane skulle fortløpande fortelje høgt korleis dei tenkte når dei navigerte. Undervegs gjorde vi opptak. Vi hadde utarbeidd konkrete oppgåver for kvart trinn.

- **Trinn 1:** Målet med trinn 1 var å finne ut korleis informantane hadde brukt internett til å søkje etter informasjon om Sogndal kommune FØR dei kom til Sogndal – bruker dei kommunen sine nettsider eller ikkje?
- **Trinn 2:** Målet med trinn 2 var å teste korleis informantane generelt klarte å finne fram til konkret informasjon (om norskopplæringa, bustad, arbeid, sosiale nettverk, evnt tre andre ting som kunne vere viktig for dei å vite noko om) på Sogndal kommune si nettside. Vi testa også om dei forsto denne informasjonen.
- **Trinn 3:** Målet med trinn 3 var å teste kor nyttige kva nytte kvar av dei tre informantgruppene hadde av Sogndal kommune si nettside.
- **Trinn 4:** Målet med trinn 4 var at informantane etter å ha studert nettsida for Sogndal kommune skulle vurdere om relevant informasjon mangla, og i så fall kva.
- **Trinn 5:** Målet med trinn 5 var at to og to av informantane skulle diskutere kva for type informasjon som var viktigast for dei, kor lett det var å forstå språket /innhaldet, kor relevant informasjonen var, kva informasjon som mangla og kva som kan gjerast betre.

Introduksjon om opplegget – at dei må heile tida forklare korleis dei tenkjar – kvifor dei gjer det dei gjer – navigere høgt – vi kan ikkje svare på spørsmål om korleis dei går fram - de kan viss ønskeleg snakke høgt på engelsk – oppgåvene er på nynorsk sidan nynorske nettsider – berre spør om meiningssinnhaldet i oppgåva - vi kan forklare på engelsk- notere underveis 15 min i plenum

Test: 0,5-1t

Trinn 1: Mål: å finne ut korleis dei søker seg fram på internett etter info – bruker dei kommunen sine heimesider eller ikkje?

Oppgåve: Du skal flytte til Sogndal kommune og ønskjer informasjon om:

- Tilbod om norskopplæringa - kva type behov for informasjon har du i forhold til norskopplæring – og korleis leite fram
- Bustad - kva type behov for informasjon har du i forhold til bustad – og korleis leite fram
- Informasjon om arbeid – kva type behov for informasjon har du i forhold til arbeid – og korleis leite fram
- Sosiale aktiviteter/fritidsaktiviteter - kva type behov for informasjon har du i forhold til aktivitetar du vil drive med i fritida – og korleis leite fram
- 3 andre ting som kan vere viktig for deg å vite noko om

Trinn 2: Nettsida til Sogndal kommune - Korleis navigerer dei seg fram – Forstår de det som står der – fortel undervegs korleis dei tenkjer når dei leitar- personane skal finne fram info om:

Helse:

- Kontaktinformasjon, åpningstid og lokalisering av legekantoret
- Du trengjer øyeblikkeleg hjelp i helga eller om natta – bruk nettsida og prøv å finne relevant informasjon
- Kva ville gjort det lettare for deg å finne fram til desse opplysningane
- Kva manglar på nettsida for at du skulle finne fram

Norskopplæring:

- Du ønskjer informasjon om norskopplæringstilbodet i Sogndal kommune – tid, stad, kontaktinformasjon, kostnad , påmelding og annan informasjon og mulegheitar (t. d. nettbasert undervisning)
- Kva ville gjort det lettare for deg å finne fram til desse opplysningane
- Kva manglar på nettsida for at du skulle finne fram

Mulegheiter for arbeid:

- Du ønskjer deg ein jobb i Sogndal – korleis ville du gå fram med utgangspunkt i denne nettsida
- Kva ville gjort det lettare for deg å finne fram til desse opplysningane
- Kva manglar på nettsida for at du skulle finne fram

Sosialt nettverk/fritidsaktivitetar

- Du ønskjer å vere med i ein aktivitet i fritida di. Finn ein fritidsaktivitet, informasjon om denne, møteplass og kontaktinformasjon
- Kva ville gjort det lettare for deg å finne fram til desse opplysningane
- Kva manglar på nettsida for at du skulle finne fram

Bustad

- Du ønskjer deg å leie bustad, kjøpe eller bygge hus. Finn du noko om dette på nettsida til Sogndal kommune eller korleis kommunen kan hjelpe deg
- Kva ville gjort det lettare for deg å finne fram til desse opplysningane
- Kva manglar på nettsida for at du skulle finne fram

Trinn 3: Spesifikk testing av informasjonsgjenfinning for dei tre gruppene

Arbeidsinnvandrar

- Du vurderer å bli buande i Sogndal kommune – på hvilken måte kan Sogndal kommune sine vevsider hjelpe deg på deg – vise i praksis korleis dei vill gå fram?
- Kva er viktig informasjon som du har behov for frå Sogndal kommune

Busette flyktningar

- I kva grad er Sogndal kommune sine vevsider nyttige for deg
- Du har barn og vil søke barnehageplass i Sogndal kommune – finn mulege barnehager, pris, søknadsfrist, søknadsfrist, søknadsskjema
- Du har behov for bustøtte og/eller sosialhjelp – du vil vite meir om rettigheter og mulegheitar – korleis vil du gå fram

- Kva er viktig informasjon som du har behov for frå Sogndal kommune

Familiegjenforeinte

- Du ønskjer å flytte til Sogndal kommune – hvilken informasjon trenger du mest – vel 2 ting og finn dem
- Du har to barn som skal gå i skulen – finn informasjon om ein av skulane
- Kva er viktig informasjon som du har behov for frå Sogndal kommune

Trinn 4: Se på nettsida til Sogndal kommune- er det noko som manglar – kva manglar slik du ser det – kva er den viktigste informasjonen som ikkje står det (eller som du ikkje har funne)

Trinn 5: Diskusjon

- Kva for type informasjon er viktigast for dei ulike gruppen
- Kor lett er det å forstå språket /innhaldet i det som er skrive
- Kor relevant er informasjonen du finn
- Kva informasjon manglar – døme
- Kva kan gjerast betre
- Opplevd norsknivå på ein skal frå 1-5
- Debriefing 15 min
- Vi oppsummerer i etterkant

Vedlegg 3: Forslag til forbedring av offentlege nettsider

Dette vedlegget skisserer nokre konkrete løysingsforslag, på ulike detaljnivå, for korleis ein kan gå fram for å forbedre offentlege nettsider (lokalt og regionalt). Tabellen tar utgangspunkt i 4 nivå: Basis, På kort sikt, På lengre sikt og Avansert. Samla sett vert 5 løysingar presenterte. Gjennom Løysing 0 til Løysing 5 stig ambisjonsnivået, og som det går fram av tabellen, finn vi på tvers av dei 4 nivåa også ein progresjon både i samarbeid, grad av brukarinvolvering, bruk av visuelle element, brukarskappt innhald og språk.

Tabell: Alternative løysingsforslag

	Løysing	Detaljer	Verktøy
BASIS	Løysing 0 INITIERE PLATTFORM	• Oppnemne arbeidsgruppe (AG): innvandra r, teknisk ansvarleg, nettsideansvarleg • Spesifisere mål, prioritere målgruppe, forankre arbeidet • Gjennomgang av eksisterande planverk	Prosjekt-rapport
	Løysing 1 KVALITETS- SIKRE	• Kvalitetssikre eksisterande nettside (innhald, lenker, kontaktinfo, språk) • Synleggjere informasjon til/om innvandra rane • Synleggjere interaktive tenester • Bruke nettsida i norsk- og samfunnskunnskaps-opplæring (NO/SFO) • Inkludere NYi Norge, Jobb S&Fj osv. • Hente brukar erfaringar (NO/SFO + andre innvandra r)	Prosjekt-rapport
PÅ KORT SIKT	Løysing 2 JUSTERE	• Forenkle ord, framstilling – sikre konsistens • Identifisere gode framstillingar • Undersøke udekkede behov hjå innvandra r • Opplæring av AG i aktuelle verktøy • Meir info på engelsk - engelsk undermeny • Vurdere om NO/SFO kan omsetje til engelsk • Vektleggje heilskapleg informasjon - samarbeid på tvers i kommunen • Bruk og uttesting av revidert side (NO/SFO + andre innvandra r)	Klartspråk Brukertest Brukarundersøking
PÅ LENGRE SIKT	Løysing 3 FORNYE	• AG vert involvert i utvikling av nyside • Inkludere udekkede behov • Bruk av ikkje-skriftleg info: video, kart • Kritisk og komplisert stoff på eige språk • NO/SFO omset til eige språk • Integre Google Translate • Eiga publikumsspalte (også innvandra r) • Vektleggje heilskapleg informasjon - samarbeid på tvers med regionale aktørar evnt nasjonale • Uttesting av sida (NO/SFO+ andre innvandra r)	Nettside Drammen
	Løysing 4 +LETTLEST	• Introdusere lettest versjon av same nettside • NSO/SFO deltek i utfoming • Suppler med Step-by-step-forklaringar på vanlege gjeremål (eg skal til lege – kva må ergjere?) • Evaluer fortløpande hjå NO/SFO + andre innvandra r	Nettside Malmø Nettside Drammen
AVANSERT	Løysing 5 +DATABASE- LØYSING	• Omsetje standardinformasjon til ulike språk og gjere denne automatisk importerbar til kommunale nettsider • Importere utvalgt informasjon til nettside • Utvikle livssituasjonsbaserte digitale tenester (t.d. eg skal søkje bamehage)	LOS Kommuneforlaget KS FAD

