



Göteborgsregionens
kommunalförbund



Det var så att hela Sverige var som en stängd lada kan man säga. Jag visste inte vad som fanns i den riktigt. Idag finns vi i ladan själva och vi promenerar runt och ser allting. Det är en helt annan värld.

Samhällsorientering gör att man inte har några ursäkter om man gör något felaktigt. Då säger myndigheterna att vi har lärt dig hur det fungerar. Så gör inget felaktigt.

För mig har det varit väldigt intressant att lära känna kulturen här och kunna jämföra med vår egen. Så att man kan ta de positiva aspekterna från vår kultur och de positiva från här och mixa det och få ett bättre synsätt.

Utvärdering av samhällsorientering för nyanlända i Göteborgsregionen

Eva Sennemark och Anette Moberg

Februari 2014

Utvärdering av
samhällsorientering
för nyanlända i
Göteborgsregionen

© GR

Första upplagan februari 2014

Text: Eva Sennemark och Anette Moberg

Layout: Infogruppen GR

Tryck: Sandstens, Göteborg

Omslagsbild: Wikimedia Commons, Jebulon

Göteborgsregionens kommunalförbund

Box 5073, 402 22 Göteborg

e-post: gr@grkom.se

Utvärdering av samhällsorientering för nyanlända i Göteborgsregionen

Innehåll

Sammanfattning	6
1. INTRODUKTION	8
1.1 Samhällsorientering	8
1.2 Utvärderingen	9
Datainsamling	9
Analys av data	10
Rapportens disposition	10
2. BESKRIVNING AV VERKSAMHETEN.....	11
2.1 Bakgrund	11
Organisation och bemanning	11
Kort beskrivning av verksamheten.....	12
Samverkan mellan kommun och arbetsförmedling	13
2.2 Sammanfattning av tidigare utvärderingar och uppföljningar	13
Externa utvärderingar.....	14
Interna uppföljningar vid ESO.....	14
2.3 Kort om forskning kring lärande.....	15
3. RESULTAT	16
3.1 Deltagarnas erfarenheter	16
Erfarenheter av samhällsorientering vid ESO	16
Nytta med samhällsorientering	18
Förhållningssätt gentemot svenska värderingar	19
3.2 Samhällsinformatörernas erfarenheter	20
Utveckling på ESO	20
Balansen mellan information och dialog	21
Gruppsammansättning	22
Arbetsmaterialet	22
Effekter på deltagare	22
Frågan om handledning	23
Förslag på förbättringar	23
3.3 Remittenternas erfarenheter	23
Statistik och remittering	23
Uppfattning om verksamheten vid ESO	24
4. DISKUSSION, SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER	26
4.1 Sammanfattning av resultat	26
Slutsatser kring lärande och kunskapsbyggande	26
4.2 Vidare utvecklingsarbete	27
Internt utvecklingsarbete.....	27
Externt utvecklingsarbete.....	28
REFERENSER	30
Bilaga 1: Innehåll samhällsorientering	32
Bilaga 2: Intervjuguider	33

Sammanfattning

Föreliggande rapport är den tredje utvärderingen av den kommungemensamma samhällsorientering som ges på modersmålet till nyanlända vid Enheten för samhällsorientering (ESO) i Göteborgs Stad. Uppdraget har genomförts på uppdrag av Göteborgsregionens kommunalförbund (GR) med länsstyrelsen som medfinansiär. Syftet har främst varit att få deltagarnas perspektiv, följa upp rekommendationer från tidigare utvärderingar samt att identifiera vidare utvecklingsområden.

Kvalitativa metoder har använts för datainsamling. Fokusgrupper med deltagare i samhällsorientering i från de fyra största språkgrupperna (arabiska, somaliska, persiska, dari) genomfördes med tolk. En fokusgrupp med före detta deltagare planerades, dock kom endast två personer till den fokusgruppen. Totalt nåddes 39 deltagare varav femton kvinnor och 24 män mellan 20 och 64 år. Två fokusgrupper genomfördes också med totalt femton anställda samhällsinformatörer vid ESO i syfte att spegla deltagarnas utsagor och att identifiera förbättringsområden. Vidare telefonintervjuades tolv tjänstemän från kommun och arbetsförmedling om bl.a. rutiner vid remittering av deltagare till ESO, kötider och samverkan. Intervjuer genomfördes med enhetschef och koordinator vid ESO.

Resultatet visar att deltagarna till största delen är mycket nöjda med samhällsorienteringen vid ESO och upplever sig ha nytta av informationen. Under fokusgrupperna ges en rad exempel på ny kunskap som deltagarna har

fått via ESO, tillämpning av kunskapen samt reflektioner kring kulturella olikheter mellan Sverige och hemlandet. Dialogmodellen med möjligheter till reflektion och diskussion beskrivs som en förutsättning för att kunna ta till sig kunskapen. Schemakrockar mellan SFI och samhällsorientering är ett kvarstående problem från den förra utvärderingen.

Samhällsinformatörerna ser en tydlig utveckling på ESO med stabilare organisation, bättre arbetsmaterial och satsning på kompetensutveckling. Rollen och uppdraget har blivit tydligare, dock efterlyser de fler verktyg i undervisningen liksom handledning för att kunna hantera deltagarnas berättelser och konflikter i grupperna.

Remittentintervjuerna visar att samtliga nyanlända remitteras till samhällsorientering omgående men att utredningar, graviditet och föräldraledighet kan innebära en fördröjning. Däremot nås den utökade målgrupp nyanlända som 1/5 2013 fick rätt till samhällsorientering i begränsad omfattning. Samarbetet mellan kommunen och arbetsförmedlingen är under uppbyggnad och fungerar ännu inte optimalt. Remittenterna är generellt sett nöjda med verksamheten vid ESO men efterlyser i några fall kortare kötider, lösningar för mindre språkgrupper samt mer information om verksamheten.

De utvecklingsområden som utvärderingen identifierat gäller dels internt, dels externt. Ett internt utvecklingsarbete pågår kontinuerligt där utvärderingen signalerar behovet av tyd-

lighet gentemot deltagarna angående kurslitteraturen och uppföljning av tidigare deltagare som ett led i att bedöma nyttan av samhällsinformationen. I relation till samhällsinformatörerna behövs fortsatt metod- och kompetensutveckling liksom stöd i form av handledning. Ett webbverktyg för distansundervisning är under utveckling och kommer också att innehålla flera av de av informatörerna efterfrågade undervisningsverktygen.

Det externa utvecklingsarbetet rör främst samverkansparter såsom arbetsförmedlingen, SFI och kranskommunerna. GR-plattformen förefaller där vara en lämplig utgång för vidare diskussioner kring förbättringar i samverkan där ESO kan bidra med kunskap, dialog och informationsmöten. Fortsatt riktad information om verksamheten, kötider och utvecklingsarbete till remittenter och tjänstemän kan också bidra till att minska frustrationen gällande kötider och möjligen öka flexibiliteten i samverkan.

I. Introduktion

Den 1 december 2010 trädde etableringsreformen i kraft vilket innebär att arbetsförmedlingen har ett samordningsansvar för vissa nyanlända invandrare och deras anhöriga (Lag 2010:197). Lagen omfattar nyanlända mellan 20 och 64 år samt vissa grupper ungdomar mellan 18 och 20 år som har beviljats uppehållstillstånd som kan ligga till grund för folkbokföring, främst av flyktingskäl. Enligt lag 2010:858, Lag om ändring i lag 2010:197 om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare, ska en etableringsplan upprättas tillsammans med den nyanlände och i samverkan med berörda kommuner, myndigheter, företag och organisationer. Planen ska omfatta högst 24 månader och innehålla utbildning i svenska för invandrare (SFI) eller motsvarande, samhällsorientering (SO), samt aktiviteter för att underlätta och påskynda den nyanländes etablering i arbetslivet.

I.1 Samhällsorientering

I syfte att få till stånd en mer enhetlig modell för samhällsorientering i hela landet genomfördes en statlig utredning som presenterades i mars 2010 (SOU 2010:16). Utredningen resulterade i en förordning där det slås fast att samhällsorientering i möjligaste mån ska genomföras på modersmålet, innehålla specifika områden samt ge utrymme för dialog och reflektion. Samhällsorienteringen omfattar 60 timmar och påbörjas så snart som möjligt efter det att en etableringsplan har upprättats och ska normalt vara avslutad ett år efter det att

etableringsplanen har upprättats (2010:197, § 6).

Kommunerna ansvarar för planering och genomförande av samhällsorientering. Syftet är att underlätta de nyanländas etablering i arbets- och samhällslivet genom att ge en grundläggande förståelse för det svenska samhället och en grund för fortsatt kunskapsinhämtande. Målet är att deltagarna utvecklar kunskap om

1. mänskliga rättigheter och grundläggande demokratiska värderingar,
2. den enskildes rättigheter och skyldigheter i övrigt,
3. hur samhället är organiserat,
4. praktiskt vardagsliv.

Målgruppen utökades 1 maj 2013 vilket innebär att även vissa nyanlända anhöriginvandrare mellan 18 och 64 år som är folkbokförda i en kommun också har rätt till samhällsorientering. Kommunerna har fått schablonersättning för den utökade målgruppen och ska aktivt verka för att dessa personer deltar i verksamheten (2012/13:63).

Enheten för samhällsorientering i Göteborgs Stad, hädanefter refererad till som ESO, startade sin verksamhet 2008 efter beslut i kommunfullmäktige att flytta ansvaret för samhällsinformation från vuxenutbildningen till stadsdelsnämnderna. Sedan 1 maj 2011 finns en etablerad samverkan kring samhällsorientering inom Göteborgsregionen vilken regleras i avtal mellan medlemskommunerna och

Göteborgsregionens kommunalförbund (Avtal 1-3). GR-kommunerna remitterar därmed personer som har rätt till samhällsorientering till ESO i Göteborgs stad.

Föreliggande rapport är en utvärdering av den kommungemensamma samhällsorientering som bedrivs vid Enheten för samhällsorientering i Göteborgs stad. Tidigare utvärderingar har genomförts 2008 och 2010 (Sennemark & Moberg 2008, 2010). Föreliggande utvärdering har genomförts på uppdrag av Göteborgs kommunalförbund (GR) med Länsstyrelsen i Västra Götaland som medfinansier.

1.2 Utvärderingen

Fokus för utvärderingen är ett deltagarperspektiv, det vill säga intryck och erfarenheter från nyanlända som genomgår kurs i samhällsorientering vid ESO. Samhällsinformatörer som arbetar på enheten inkluderades för att ge en spegel åt deltagarnas utsagor och generera förbättringsförslag till verksamheten. Syftet har också varit att följa upp de rekommendationer som gavs vid den föregående utvärderingen 2010. Då GR uppmärksammat ett glapp mellan statistiken över antalet mottagna i GR-kommunerna och antalet som remitteras till ESO, fanns ett intresse av att undersöka vilka personer som inte nås av SO genom att tala med remittenterna. Enligt överenskommelse med uppdragsgivaren och ansvariga på ESO ska utvärderingen besvara följande frågeställningar:

1. Hur upplever deltagarna samhällsorienteringen med avseende på nytta, innehåll och pedagogik?
2. Hur klarar deltagarna att få ihop samhällsorienteringen med övriga aktiviteter inom etableringsreformen i relation till sitt vardagsliv?
3. Hur ser informatörerna på möjligheten att genomföra sitt uppdrag med avseende på balans mellan information och dialog, heterogena grupper, innehåll och omfattning?
4. Hur kan glappet mellan antalet mottagna

personer i kommunerna som tillhör etableringsreformens målgrupp och antalet remitterade till samhällsorienteringen förklaras?

5. Hur upplevs samverkan mellan arbetsförmedlingen och kommunen fungera?
6. Hur nås den utökade målgruppen i kommunerna?
7. Vilka förbättringsområden kan berörda parter identifiera?

Datainsamling

Utvärderarna har huvudsakligen använt sig av kvalitativa datainsamlingsmetoder. Metoder diskuterades vid inledande möten med uppdragsgivare och ESO. Följande metoder för datainsamling har använts:

- Fem fokusgrupper med deltagare (arabiska, somaliska, farsi, dari samt före detta deltagare)
- Två fokusgrupper samt en parintervju med samhällsinformatörer
- Telefonintervjuer med elva remittenter samt chef för AF Etablering i Göteborgs stad
- Intervju med ansvarig koordinator samt enhetschef på ESO
- Statistik, dokumentation och interna uppföljningar från ESO

Urvalsförfarande

Urvalet skedde i samråd med en av de ansvariga koordinatörerna på ESO. Urvalet deltagare omfattar de fyra största språkgrupperna (arabiska, somaliska, farsi och dari) samt arabisktalande före detta deltagare som ESO planerade att kalla till en uppföljande fokusgrupp. Koordinatören ansvarade för att kontakta och kalla samman de före detta deltagarna. Fokusgrupperna skulle genomföras vid det sista kurstillfället för att ge deltagarna så stor chans som möjligt att reflektera kring sina erfarenheter. Det gav ett urval på sex klasser inom berörda språkgrupper som skulle avslutas inom den aktuella tidsperioden. Urvalet skulle också om möjligt inkludera deltagare från kranskommunerna och frivilligt anmälda samt ha en spridning ålder och kön. En klass valdes

bort då den inte innehöll några deltagare från kranskommunerna liksom en ungdomsgrupp.

Totalt nåddes 39 deltagare, varav 15 kvinnor och 24 män. Nio personer kom från kranskommunerna (Mölndal, Alingsås, Härryda, Kungälv), övriga från Göteborg. En person hade själv anmält sig till samhällsorientering medan övriga anmälts inom ramen för etableringsreformen. Deltagarnas ålder varierade mellan 20 och 60 år där majoriteten hade varit i Sverige 12–15 månader (spridning 6 månader till 4 år).

Urvalet av *sambällsinformatörer* utgick från att nå informatörer som har minst två deltagargrupper i veckan. Det rör sig om ett femtontal personer som delades upp i två fokusgrupper. En kompletterande intervju med två somaliska informatörer genomfördes för att täcka in samtliga större språkgrupper i urvalet. Nio av de intervjuade är kvinnor och sex är män.

Urvalet av *remittenter* gjordes av koordinator på ESO som tillhandahöll en lista med tio namn på personer som ansvarar för att remittera deltagare till enheten. Av dessa var sju kommunala tjänstemän och tre var etableringshandläggare på arbetsförmedlingen. Samtliga intervjuades med undantag av en person som inte besvarade ett flertal mejl. Ytterligare två etableringshandläggare från kranskommunerna lades till listan liksom ansvarig chef för AF Etablering i Göteborg. Totalt intervjuades nio kvinnor och tre män; hälften från kommunerna och hälften från arbetsförmedlingen.

Metod- och bortfallsanalyser

Ambitionen att jämföra nuvarande och före detta deltagares erfarenheter kunde inte uppfyllas, då endast två före detta deltagare dök upp till fokusgruppen. Utvärderingen har endast nått en person från den utökade målgruppen vilket kan bero på att det bara fanns ett fåtal frivilligt anmälda i de grupper som avslutades under den aktuella tidsperioden.

Övervikten av män i urvalet av deltagare stämmer inte överens med den mer jämna könsfördelning som generellt finns bland ESOs deltagare. Orsaken är förmodligen att deltagare byter grupper, varierar över tid och mellan deltagargrupperna. Urvalet blev be-

roende av slumpen, det vill säga beroende av vilka deltagare som kom vid det tillfälle som fokusgruppen skulle genomföras. I en av klasserna kunde ett regelrätt urval göras och jämn könsfördelning uppnås medan kvinnorna i två av fokusgrupperna utgjorde en klar minoritet. Dessa deltagare framförde sina åsikter i begränsad omfattning i dessa grupper och har inte kunnat återges på samma sätt som männens synpunkter. Ingenting i insamlad data eller i de föregående utvärderingarna tyder dock på att kvinnors och mäns synpunkter skiljt sig åt på något avgörande sätt.

Samtliga fokusgrupper genomfördes med tolk vilket innebär att vissa synpunkter och innebörder kan ha gått förlorade. Deltagarna kan också varit rädda för att uttrycka kritik eftersom de befinner sig i en sårbar situation. Detta var inte minst tydligt i den arabisktalande gruppen där alla uttryckte stor tacksamhet över att befinna sig i säkerhet i Sverige.

Analys av data

Samtliga intervjuer, fokusgrupper och telefonintervjuer har spelats in och skrivits ut i sammanfattad form. En kvalitativ tematisk analys har genomförts där citat plockats ut för att illustrera de teman som framkommit genom analysen. Citaten har skrivits om från talspråk till skriftspråk dock utan att innebörden i det som sagts har förändrats. Mindre detaljer har ändrats för att öka anonymiteten.

Rapportens disposition

Kapitel 2 ger en kort beskrivning av verksamheten vid Enheten för samhällsorientering samt summeringar utifrån tidigare gjorda interna och externa utvärderingar och uppföljningar. I kapitel 3 redovisas resultatet från dattainsamlingen utifrån de olika målgruppernas perspektiv. Kapitel 4 innehåller diskussion, slutsatser och rekommendationer.

2. Beskrivning av verksamheten

Nedan ges en kort beskrivning av verksamheten vid Enheten för samhällsorientering (ESO), utvecklingen sedan uppstarten 2008 samt en sammanfattning av tidigare interna och externa utvärderingar.

2.1 Bakgrund

Enheten för samhällsorientering i Göteborgs stad startade sin verksamhet i januari 2008, då kallad enheten för samhällsinformation. Ansvaret övertogs från vuxenutbildningen som tidigare gett samhällsinformation inom ramen för SFI, Svenska för invandrare. Verksamheten utgick redan från början från en dialogmodell där nyanlända fick samhällsinformation på modersmålet med möjlighet till diskussion och reflektion för att öka förståelsen för det svenska samhället.

De målsättningar som finns för samhällsorienteringen (SO) är enligt enhetens egen plan följande:

1. Att erbjuda samhällsorientering på modersmål av god kvalitet för nyanlända flyktingar och invandrare.
2. Att samhällsorientering ökar deltagarnas känsla av delaktighet i det svenska samhället.
3. Att ESO fungerar som en utvecklande arena/mötesplats för myndigheter, organisationer och nyanlända.
4. Att samhällsorientering ökar förutsätt-

ningarna för integration genom att ge kunskap och förståelse för samhället samt sprida kunskap om nyanländas villkor och behov.

Organisation och bemanning

Organisatoriskt befinner sig ESO under Social Resursförvaltning i Göteborgs stad. Uppdraget består av tre områden, där samhällsorientering är ett av dem. Sju personer; enhetschef, fyra koordinatörer, utvecklingsledare samt administratör arbetar aktivt med samhällsorienteringen och deltar även i den gemensamma plattformen¹ vid GR inom område samhällsorientering. ESO har även bistått vid planering av kurser riktade till kommunala tjänstemän i medlemskommunerna i GR för att sprida kunskap om de länder nyanlända flyr från samt skälen till att man flyr.

Enheten har ett 40-tal timanställda samhällsinformatörer, där ett femtontal idag har minst två grupper deltagare per vecka. Timanställningen är enligt ansvarig chef en nödvändighet då antalet flyktingar varierar stort, liksom vilka språkgrupper de nyanlända kommer ifrån. Flera av informatörerna har varit med sedan uppstarten. Informatörerna är oftast ensamma med deltagargrupperna, förutom vid fem av blocken där man diskuterar värderingar, och där två informatörer deltar. Det innebär att informatörernas timantal kan se mycket olika ut från vecka till vecka vilket kan göra det svårt att kombinera med ett annat

1. Den gemensamma plattformen innebär att GR-kommunerna samverkar kring fyra områden som rör nyanlända; SFI, samhällsorientering, boende och rehabilitering (www.grkom.se).

arbete, enligt schemaansvarig koordinatör.

Kraven på de informatörer som nyanställs har enligt ansvarig chef ökat då man märkt att det behövs en högskoleutbildning, pedagogisk erfarenhet och kunskap om det svenska samhället för att klara av arbetet. Enheten har satsat mycket på kontinuerlig kompetens- och metodutveckling. Exempelvis gick ett 20-tal informatörer en metodkurs på Högskolan Väst som handlade om inkluderingsfaktorer kopplade till pedagogik. Under hösten 2013 har enheten haft workshops där informatörerna bland annat har fått träna på att hålla i värderingsövningar.

Kort beskrivning av verksamheten

Den modell som förordades i den statliga utredningen (SOU 2010: 16) och slogs fast i förordningen (SFS 2010:1138) påminner till stor del om det koncept som använts vid ESO sedan 2008. Samhällsorienteringen vid ESO omfattar idag 72 obligatoriska timmar, bestående av 20 block om 3 timmar samt fyra studiebesök/gästföreläsningar (se bilaga 1).

Arbetsmaterialet som ligger till grund för informatörernas arbete består av Powerpointpresentationer och skriftligt material. Materialet har omarbetats vid ett flertal tillfällen, senast inför höstterminen 2013. Det består idag av två Powerpointuppsättningar där deltagarversionen innehåller fler bilder och mindre text än informatörernas version. Enhetschefen betonar att prioriteringen inte är att hinna med alla bilder utan att skapa en balans mellan information och dialog utifrån deltagargruppens behov. Boken om Sverige ingår som kurslitteratur och delas ut till deltagarna i svensk version. Den finns även på ytterligare tio språk i en nätversion på www.informationsverige.nu och uppdateras där kontinuerligt.

ESO har varit delaktig i att tillsammans med ett teknikföretag utveckla ett system för anmälan och återkoppling till enheten, SODA. Systemet började användas hösten 2012 och har efter diverse barnsjukdomar börjat fungera bra, menar den intervjuade koordinatören.

Fortfarande återstår vissa tekniska problem att lösa men responsen från remittenterna har huvudsakligen varit positiv. Enligt den intervjuade koordinatören har SODA stor betydelse för att enheten ska kunna driva så många deltagargrupper som de gör på ett effektivt sätt.

Enheten har under 2013 startat 70 grupper på tretton språk, se tabell 1 nedan.

Tabell 1: Antal grupper och språk 2013

Språk	Antal grupper
Arabiska	27
Somaliska	15
Persiska/farsi	11
Dari	3
Thailändska	3
Engelska	3
Tigrinja	2
Kurdiska (flera dialekter)	1
Spanska	1
Ryska	1
Turkmenska ²	1
Amarinja ²	1
Oromo ²	1

Antalet nyregistrerade personer till och med oktober 2013 är 1320 personer varav 659 män och 654 kvinnor samt sju av okänt kön. Den genomsnittliga kötiden är tre månader från anmälan till påbörjad kurs vilket inkluderar de mindre språkgrupperna. 87 procent av de anmälda påbörjar sin samhällsorientering inom två månader efter anmälan, betonar ansvarig chef på enheten. För små språkgrupper genomförs samhällsorientering efter ett år även om gruppen är liten, oftast med hjälp av koordinatörer och tolk. Enheten har tillsammans med Högskolan Väst påbörjat ett projekt för att ta fram ett webbaserat verktyg för distansundervisning i samhällsorientering. I verktyget planeras också övningar, filmsnuttar och andra inslag för att undervisningen ska bli mer varierad.

Personer med syn- och rörelsenedsättningar

2. Samhällsorienteringen genomfördes av koordinatörerna på ESO tillsammans med tolk då grupperna bestod av ett fåtal personer som hade fått vänta länge på SO.

har deltagit i grupperna. Enheten försöker i möjligaste mån skapa individuella lösningar för personer med hörselnedsättningar men har i dagsläget inte tillgång till en hörselslinga.

Under januari-oktober 2013 har 244 personer anmält sig frivilligt till samhällsorientering, varav de flesta kommer från Göteborg.³ ESO har marknadsfört sig för att nå den utökade målgruppen, exempelvis genom annons i Metro och på spårvagnar, informationsbrochyrer på bibliotek och arbetsförmedlingskontor samt information till socialtjänsten under hösten 2013. Informationsinsatser gentemot SFI (Svenska För Invandrare) planeras till 2014. Grupper med enbart frivilliga är idag inte möjligt att genomföra då andelen frivilligt anmälda utgör cirka 15 procent av det totala antalet och tillhör olika språkgrupper.

Även antalet ungdomar har enligt enhetschefen minskat och det är svårt att organisera särskilda ungdomsgrupper på det sätt som skett tidigare. Detta beror enligt ansvarig chef på att ungdomarna ofta går i skolan på heltid vilket blir svårt att kombinera med samhällsorientering och deltagande i studiebesöken. Ytterligare en fråga som diskuterats på enheten är deltagarnas utbildningsnivå där en och samma grupp idag kan innehålla både högutbildade och analfabeter. Möjligheten att renodla grupperna utifrån utbildning är liten, menar den intervjuade enhetschefen, då språkgrupp måste gå före utbildning för att undvika alltför långa kötider.

Samverkan mellan kommun och arbetsförmedling

I och med etableringsreformen övergick ESO:s samverkan med flyktingenheterna till samverkan med AF Etablering i Göteborg och remitterter från kranskommunerna. Samverkan med SFI har därför fått en mindre framträdande roll, enligt ansvarig chef då dessa består av elva olika upphandlade aktörer. Intervjuade från enheten menar att det har tagit tid att hitta rutiner för det nya uppdraget och bygga upp en samverkan mellan parterna.

Generellt menar båda intervjupersonerna

från ESO att samarbetet mellan kommun och arbetsförmedling har blivit bättre men ännu inte fungerar optimalt. Koordineringen av etableringsinsatserna brister eftersom de lokala överenskommelserna (LÖK) mellan parterna ännu inte är färdiga. Kravet på fyrtiotimmarsvecka för de nyanlända gör att exempelvis föräldralediga får vänta på samhällsorientering eftersom etableringsinsatserna koordineras till efter föräldraledigheten.

2.2 Sammanfattning av tidigare utvärderingar och uppföljningar

Tidigare utvärderingar och uppföljningar av samhällsorienteringen kan delas upp i tre typer; nationella, externa utvärderingar och interna uppföljningar vid ESO. Dessa redovisas kort nedan.

Länsstyrelserna har ansvar för uppföljning av samhällsorienteringen och ska även främja samarbete mellan kommunerna. Gemensam redovisning lämnas årsvis till regeringen. 2013 års rapport (LST 2013) visar på en diskrepans mellan de som har rätt till SO och de som deltagit, något som också uppmärksammats i en DN-artikel 2013. Där pekar man på att andelen flyktingar som deltagit i SO under etableringsplanens första år minskat från 2012 till 2013 (dn.se/nyheter/sverige/utbildning-om-sverige-uteblir-for-nyanlanda).

Länsstyrelserna slår fast att väntetider på SO är kopplade till antalet deltagare och svårigheten att samordna SO med övriga etableringsinsatser. Väntan på barnomsorg är ytterligare en orsak till fördröjning enligt rapporten och det påverkar särskilt kvinnor. Personer i anläggningsboenden deltar också i mindre utsträckning. Deltagarenkäten visar att 93 procent av deltagarna är nöjda med samhällsorienteringen och att drygt 60 procent anser att de har haft goda möjligheter att diskutera. Bostäder och boende är det område som flest deltagare ansett som viktigt.

De förbättringsområden som länsstyrelser-

3. Varav 152 från den 1 maj då lagen om den utökade målgruppen trädde i kraft.

na pekar på rör bland annat att få till stånd ett ökat deltagande, samverkan mellan berörda aktörer, kunskapsspridning och lokal samordning. Redovisningen från 2012 visar på ett liknande resultat (LST 2012).

Externa utvärderingar

Verksamheten vid ESO har tidigare utvärderats vid två tillfällen (se Sennemark & Moberg 2008 & 2010). Den första utvärderingen genomfördes ett halvår efter start och syftade främst till att ge konkreta rekommendationer om hur verksamheten kunde vidareutvecklas. Rekommendationerna följdes upp två år senare där resultatet visade på att verksamheten fungerade väl. Dialogmodellen beskrevs som den främsta framgångsfaktorn av både deltagare, informatörer och personal.

Utvärderingen 2010 pekade på förbättringsområden som främst rörde ytterligare kvalitetssäkring av verksamheten med preciserade målsättningar, förtydligande av informatörernas roll och en förkortning av arbetsmaterialet för att inte äventyra möjligheten till dialog. Vidare framkom behovet av en utökad samverkan för att undvika schemakrockar med framförallt SFI och IVIC⁴, liksom att minska kötiderna för de mindre språkgrupperna (Sennemark & Moberg 2010).

GR genomförde våren 2012 en utvärdering av den kommungemensamma samhällsorienteringen där remitterter inom kommun och arbetsförmedling intervjuades och fick fylla i skattningsskalor (Lindman 2013). Resultatet visade bland annat att deltagarna som regel upplevs vara nöjda med samhällsorienteringen och att även remitterterna uppskattade verksamheten vid ESO. Samtidigt framkom att kötiderna för mindre språkgrupper ofta var långa och att det fanns ett behov av förnyad information från ESOs sida. Samarbetet mellan AF och kommunen upplevdes som ett utvecklingsområde där kommunala intervjupersoner gav ett lägre skattningsvärde än de från arbetsförmedlingen. Rutiner och samverkansformer skiljde sig mycket åt mellan kommunerna

varför utvärderaren reste frågan om de lokala överenskommelserna (LÖKarna) också skulle kunna innehålla praktiska rutiner för samverkan (Lindman 2013).

Interna uppföljningar vid ESO

En intern uppföljning bestående av deltagarenkäter och en fokusgrupp med deltagare våren 2013 visar att SO ger deltagarna värdefull information och kunskap för att förstå svensk kultur och det svenska samhället (Sammanställning 2013). Sammanställningen utgår från två frågor; vilka delar i kursens innehåll som har gett bra och användbar kunskap, samt vad i kursens upplägg som har varit bra eller mindre bra.

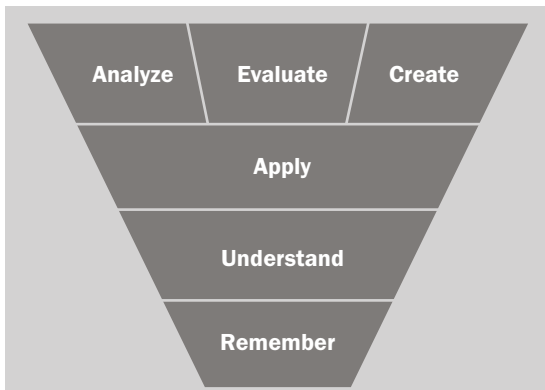
Deltagarna som besvarat den nya enkäten är positiva och mellan 70 och 80 procent har gett betyget mycket bra på samtliga delar av undervisningen, även om powerpointmaterialet och kursboken Boken om Sverige får ett något lägre betyg. Stor andel av de svarande anser också att möjligheten till dialog liksom informatörernas sätt att lära ut varit mycket bra. Deltagare som besvarat den gamla enkäten ger liknande svar. I fokusgruppen uppger deltagarna att det är svårt att särskilja något ämne i kursen som viktigare än något annat. Snarare menar deltagarna att de olika delarna är nödvändiga i olika sammanhang och i olika delar av livet.

Förslagen på förbättringar är tämligen få men signalerar behov av mer kunskap inom vissa områden, exempelvis fritidsaktiviteter, arbete och studier (Sammanställning 2013).

4. IVIC – Invandrarintroduktion inom det individuella programmet vilket gäller nyanlända i gymnasieåldern.

2.3 Kort om forskning kring lärande

En vanlig modell som under senare år reviderats och fått förnyad betydelse i pedagogiska sammanhang är Blooms taxonomi, där modellen kan sägas beskriva olika kunskapsnivåer i en inlärningsprocess (Anderson & Krathwohl 2001).



Den lägsta kunskapsnivån *Remember* innebär att minnas kunskaper från exempelvis läroböcker vilka kan mätas. Steg 2, *Understand*, innebär en djupare förståelse av en företeelse och är svårare att mäta. Steg 3 innebär en konkret tillämpning av kunskaperna medan de mer avancerade nivåerna handlar om att analysera, utvärdera och skapa ny kunskap. Kritiker av Blooms modell påpekar att dessa olika kategorier av kunskap samspelar. Någon liknande form av "kunskapstrappa" används ofta för att utvärdera utbildningsinsatser (ibid).

Taxonomien kan delvis sägas tangera tankegångar kring livslångt lärande där Europaparlamentet tillsammans med medlemsstaterna enats om åtta nyckelkompetenser inom en övergripande ram för politiskt samarbete inom utbildning (GD 2007). I dokumentet definieras kompetens som en kombination av kunskap, färdigheter och attityder som är anpassade till ett aktuellt område.

Några av de nyckelkompetenser som tas upp är *Att lära att lära*, *Social och medborgerlig kompetens*, samt *Kulturell medvetenhet och kulturella uttrycksformer*. Om nyckelkompe-

tensen *Lära att lära* står bland annat följande: *"Lära att lära syftar till att få människor att bygga vidare på befintliga kunskaper och tidigare livserfarenheter för att utnyttja kunskaper och färdigheter i en rad olika tillämpnings-situationer."*

3. Resultat

Nedan beskrivs utvärderingens resultat utifrån deltagarnas och samhällsinformatorernas perspektiv. Utvärderarna har valt att göra redovisningen ganska detaljerad för att den ska kunna fungera som ett arbetsunderlag i ESO:s vidare utvecklingsarbete. Statistik som krävs för att besvara frågeställningarna samt remittenternas erfarenheter redovisas i avsnitt 3.3.

3.1 Deltagarnas erfarenheter

Redovisningen bygger på fokusgrupper med 37 deltagare från ESO samt två före detta deltagare.

Erfarenheter av samhällsorientering vid ESO

Generellt är de deltagare som tillfrågats mycket nöjda med samhällsorienteringen och säger i flera av fokusgrupperna att det är viktig information som alla nyanlända borde få möjlighet att ta del av. En deltagare uttrycker sig såhär:

Själva idén att informera om samhället är bra. I början fanns det en massa saker som jag inte kände till, som jag inte visste om. Hur vi ska bemöta svenskar, hur man umgås, den informationen var bra. Det finns traditioner som skiljer sig från våra, till exempel sambo. Det betyder inte att det är bra eller dåligt, det är bara en skillnad.
Deltagare

Nedan redovisas teman som diskussionerna i fokusgrupperna har rört sig kring; arbetsmodell och pedagogik, omfattning och innehåll,

kursmaterial samt studiebesök och gästföreläsningar.

Arbetsmodell och pedagogik

De främsta framgångsfaktorerna som deltagarna själva tar upp är att samhällsorientering ges på modersmålet och att de har haft bra ”lärare”. Arbetsmodellen skapar enligt deltagarna förutsättningar för en ökad förståelse eftersom de kan ställa frågor till informatörerna och diskutera skillnader mellan sin egen kultur och den svenska. En av deltagarna påpekar att en svensk informatör med tolk skulle haft svårare att förmedla den djupare innebörden av värderings- och kulturskillnader. I sammanhanget betonas också vikten av att informatörerna är kunniga i båda kulturerna så att de förstår hur deltagarna tänker men också hur det svenska samhället fungerar

Det är bra att informationen är på dari så att vi förstår och vi kan vara delaktiga. Vi diskuterar och vi kan fråga vår lärare om vi inte förstår. För det är viktig information och det är viktigt att vi förstår den så att vi kan ha nytta av den.
Deltagare

De [informatörerna] är personer som kommer från Somalia och de kan språket och kulturen och regionen. De är insatta i situationen i Somalia och hur man lever där men de har också bott länge i Sverige. Det som vi är mest intresserade av är hur man lever i Sverige. Vi kan jämföra med vad som händer där men vi lever i Sverige nu. Jag tycker att de har klarat det.
Deltagare

I samtliga fokusgrupper menar deltagarna att det har varit en bra balans mellan information

och dialog, att informatörerna uppmuntrar alla att uttrycka sin åsikt och själva förhåller sig neutrala i diskussionerna. De två före detta deltagarna betonar också att de lärt sig mycket av att höra de andra deltagarnas åsikter och berättelser.

Kursen som vi deltar i är väldigt bra. Alla deltar och alla ställer frågor och lärarna svarar. Så jag kan säga att lärarna har haft ett konstnärligt sätt att bestämma att såhär mycket tid lägger vi på diskussion och så här mycket på information. Deltagare

I tre av grupperna jämför deltagare SO och SFI och säger sig vara betydligt mer delaktiga i samhällsorienteringen eftersom den sker på modersmålet medan SFI beskrivs som ett passivt mottagande. En kvinna påpekar att hon genom diskussionerna på ESO blivit bättre förberedd att ställa relevanta frågor även på SFI, något som övriga deltagare i fokusgruppen håller med om.

Några av de persiska deltagarna har haft en farsitalande informatör från ett annat land och menar att dialekterna mellan länderna skiljer sig alltför mycket åt för att det ska fungera tillfredsställande.

Kursmaterialet

Boken om Sverige ingår som kurslitteratur på svenska och finns även i nätversion på tio andra språk. Deltagarna informeras om nätversionerna och får även praktisk handledning i att hitta dem vid det första kurstillfället. I två av grupperna efterfrågas kursboken på hemspråket eftersom den svenska versionen upplevs som alltför svår. Övriga deltagare ser kursboken som en framtida uppslagsbok även om de inte kan läsa den nu.

Den är svår för mig. Jag har inte läst den alls. Jag tror inte att någon har läst den för det är jättesvårt, man måste ha läst färdigt SAS för att kunna läsa den. Jag har tittat på bilderna. Om man får den på sitt eget språk så kan man kanske använda den och slå i. Deltagare

Gällande Powerpointbilderna anser deltagarna som regel att det inte är något problem att bilderna är på svenska eftersom informatörer-

na går igenom dem bitvis och de får möjlighet att ställa frågor. Några deltagare kommenterar också att Powerpointpresentationen är en hjälp att lära sig svenska facktermer.

Omfattning och innehåll

Majoriteten av de intervjuade deltagarna säger att de har fått en grundläggande kunskap om det svenska samhället och svensk kultur och själva får fylla på med mer information. Tre timmar per gång anses som regel vara lagom för att hinna med det aktuella blocket, ställa frågor och diskutera.

Det är grundläggande kunskap och man kan säga att vi har fått nyckeln för att komma igenom dörren och sedan är det mycket mer som är kvar. Nu har vi fått nyckeln i alla fall så nu är det upp till var och en att kunna utvecklas och studera i sin takt. Deltagare

Några personer, däribland de före detta deltagarna, önskar fördjupning kring vissa teman som upplevs viktigare än de övriga eller där tiden inte räckt till för alla frågor. Sådana teman är bostäder, svenska lagar och regler, arbetsmarknad, försäkringskassa och information från polisen.

Det finns vissa områden som är mer angelägna för oss att veta mer om än andra och då måste man satsa mer på dem. Det gäller bostäderna i första hand, försäkringskassan, skatteverket och polisen. Det är särskilt de områdena som är jätteviktiga för oss och man måste satsa ännu mer på dem. Före detta deltagare

Åsikterna om vilka områden som är viktigast skiljer sig åt mellan deltagargrupperna. Exempelvis anser de före detta deltagarna att informationen om äldreomsorgen är mindre viktig medan de somalisktalande deltagarna ser den som en av de viktigaste. Deltagarna påtalar också att de har svårt att avgöra om något saknas innan de avslutat kursen.

Studiebesök och gästföreläsningar

Majoriteten av deltagarna är mycket nöjda med studiebesöken och gästföreläsningarna. De daritalande deltagarna kommenterar att det är demokratiskt att de själva får rösta om vilka studiebesök de vill göra.

Vi hade en lista med olika myndigheter och så fick vi rösta och det som flest röstade på det gjorde vi. Det var väldigt demokratiskt att vi fick göra så. Vi är väldigt nöjda med både försäkringskassan, arbetsförmedlingen, polisen, skatteverket och de andra. Det var mycket intressant när polisen var här och vi fick höra om polisens roll ute i samhället eftersom det är väldigt annorlunda än i Afghanistan. Där hade vi väldigt många frågor så lektionen räckte inte till. Deltagare

En av de före detta deltagarna poängterar vikten av att få besök från myndigheter eftersom informatörerna inte alltid kan besvara alla faktafrågor. I ett par av grupperna efterfrågas också besök från Migrationsverket eftersom deltagarna har många frågor kring asylprocess, anknytningsregler och uppehållstillstånd.

I en av fokusgrupperna uttrycker delar av gruppen stor besvikelse över att inte ha fått besöka Volvo, ett gemensamt önskemål från den klass som dessa personer gått i. Ett förslag från deltagare i den farsitalande gruppen är att göra studiebesök hos myndigheterna istället för gästföreläsningar för att få en större förståelse för sammanhanget.

SO i relation till vardagsliv och andra etableringsaktiviteter

Inom etableringsreformen finns framförallt fyra områden som nyanlända ska delta i och som tillsammans ska utgöra en 40-timmarsvecka. Dessa områden är SFI, samhällsorientering, möten med etableringslotsar och andra kurser. Tidigare utvärderingar av samhällsorienteringen visar att schemackrockar mellan SFI och samhällsorientering varit ett problem, speciellt i de mindre språkgrupperna (Sennemark & Moberg 2008, 2010).

Även denna utvärdering visar att schemackrockar mellan SFI och samhällsorientering förekommer men att information om att samhällsorienteringen ska prioriteras före SFI verkar ha nått ut till både deltagare och SFI-skolor. I den daritalande fokusgruppen är många av deltagarna från kranskommunerna där deltagare från Alingsås missar SFI en dag i veckan på grund av SO. Deltagarna säger att det är värt att åka till Göteborg för att ta del av SO

men känner sig kluvna till att missa sin svenskundervisning en dag i veckan.

Ett problem i relation till övriga etableringsinsatser som några av deltagarna tar upp är att SFI eller andra kurser och samhällsorientering ligger så nära varandra i tid att det är svårt att hinna äta emellan. Den person som anmält sig frivilligt till samhällsorientering har själv valt tidpunkten för SO, en möjlighet som även andra deltagare efterlyser.

Framförallt i den arabisktalande gruppen som består av syriska flyktingar uppger deltagarna att de har problem med inläarning på grund av oro för anhöriga i hemlandet. Detta gäller både för SO och SFI, där deltagare berättar om skuld känslor för att de själva befinner sig i trygghet. Även en besvärlig bostadssituation tas upp av de före detta deltagarna som hinder för lärande och förändring.

Nytta med samhällsorientering

I alla grupper är deltagarna överens om att de har nytta av samhällsorienteringen men de kan inte alltid säga på vilket sätt. Genom diskussionerna i fokusgrupperna och de exempel som deltagarna tar upp kan dock vissa teman urskiljas, se nedan.

Ökad kunskap och ökad förståelse

Ofta relaterar deltagarna nyttan till det som de lärt sig på ESO och menar att all kunskap om det nya landet är värdefull eftersom det underlättar integration och förståelse. Deltagarna betonar skillnaderna mellan hemlandet och Sverige där många också framhåller det positiva med det svenska samhället. Deltagare reflekterar även kring skillnader mellan kollektiva och individuella perspektiv, det förebyggande perspektivet som råder i Sverige och det som kallas ”den svenska ordningen och redan”.

Även om deltagarna har olika uppfattning om vilken kunskap som är mest värdefull är skattefrågor, barnuppfostran och kvinnors rättigheter återkommande teman i grupperna.

Kvinnorättigheter, där finns det stor skillnad mellan vårt samhälle och här. Till exempel så har vi lärt oss att om jag blir angripen hemma så vet jag var den röda gränsen går. Här sägs det

att en kvinna har rättigheter. Samhället är inte emot kvinnorna utan kvinnor har sina rättigheter. Deltagare

När vi kom hit så berättade alla att man betalade väldigt mycket i skatt och det är oräddvinst att man betalar så mycket skatt. Men nu när vi fattar att allt går tillbaka till oss själva så tycker jag att betydelsen av det har ändrats. Deltagare

Till de båda före detta deltagarna ställdes frågan om hur mycket de kommer ihåg av den information de fick under samhällsorienteringen. Deltagarna uppger att de kommer ihåg den information som för stunden är viktig för dem. Sopsortering och kunskap om hur kommunen fungerar nämns som värdefull kunskap som deltagarna använt sig av.

Förebygger brott

Några deltagare, samtliga män, menar att kunskapen om svenska lagar och regler förebygger brott eftersom de vet konsekvenserna om de inte följer reglerna. Flera personer tar också upp att de förstått att de får andra förmaner om de följer lagarna, exempelvis gällande skatter och deklaration.

Samhällsorientering gör att man inte har några ursäkter om man gör något felaktigt. Då säger myndigheterna att vi har lärt dig hur det fungerar. Så gör inget felaktigt. Deltagare

Deltagare påpekar samtidigt att de inte alltid håller med om de svenska reglerna men att det är bra att veta vad som gäller så att de kan försöka anpassa sig.

Trygghet – stillad oro

Ytterligare ett tema som deltagarna tar upp är att de får korrekt information på ESO, något som landsmän som varit länge i Sverige inte alltid har. Istället för att lyssna till rykten kan de nu själva informera andra om vad som gäller och stilla både deras och sin egen oro.

Innan hade jag hört att om man är på stan' och ens barn går vilse och polisen hittar det så får man inte barnet tillbaka utan det placeras i en annan familj. Men nu har jag förstått att det inte alls är så utan att det är bra om polisen hittar barnet för då får man det tillbaka och det placeras inte någon annanstans. Innan var jag alltid

väldigt orolig när jag var på stan med mina barn.
Deltagare

Trygghet är ett annat liknande tema som speciellt kvinnorna framför såsom viktigt; att veta att de själva och deras barn är i trygghet och skyddas av svenska lagar.

Några exempel

En av männen ger ett konkret exempel på nytan och berättar att han tack vare SO:n lärt sig hur man tar kontakt med arbetsgivare, vilket resulterat i att han nu går en kurs inom restaurangbranschen som kan generera arbete.

Det som var bra var att jag fick lära mig hur man tar kontakt med arbetsgivare, hur man pratar och hur man gör. Jag var i Angered (på ett ställe) och lämnade mitt CV och sedan fick jag veta att jag skulle vara där en timme och titta runt. Nu går jag en utbildning och får lära mig skala lök och så. Jag får inte jobb där men de ska hjälpa till och fixa jobb på en restaurang. Så jag hade nytta av det som jag lärde mig här. Deltagare

Ytterligare exempel där deltagare menar att de har haft eller kommer att ha nytta av SO rör kunskap kring att starta eget liksom information om vad som krävs för universitetsstudier. En deltagare har också skaffat sig ett Europeiskt försäkringskort efter information från Försäkringskassan. Den arabisktalande gruppen påtalade även de sociala aspekterna av SO, där möjligheten att träffa andra i samma situation beskrevs som värdefull.

Förhållningssätt gentemot svenska värderingar

I flera av fokusgrupperna menar deltagare att de har förändrat sin syn på Sverige genom att de lärt sig om svensk kultur och hur det svenska samhället fungerar. Generellt förhåller sig deltagarna ganska neutrala till de svenska värderingarna även om det också finns deltagare som uttrycker förvåning eller ifrågasätter svensk barnuppfostran, rättigheter för homosexuella eller regler kring betalning och misshandel. Flera deltagare menar också att det finns både positiva och negativa aspekter av den egna respektive den svenska kulturen och att de själva kan välja.

Jag personligen har märkt vilka misstag jag gjorde tidigare. För mig har det varit väldigt intressant att lära känna kulturen här och kunna jämföra med vår egen. Så att man kan ta de positiva aspekterna från vår kultur och de positiva från här och mixa det och få ett bättre synsätt. När man kommer till ett nytt land och lär känna seder och bruk så får man en öppnare vy. Deltagare

Bland det vi har lärt oss finns det både positiva och negativa saker. Till exempel om jag har ett barn som jag vill uppfostra på det svenska sättet så kanske när det barnet blir stort så kan jag inte styra honom. Förstår du? Det menar jag att det finns både positiva och negativa sidor med. Deltagare

I två av grupperna tar deltagare upp de svenska lagarna/reglerna kring misshandel och betalningar och menar att de är alltför hårda gentemot medborgarna. Exempelvis går det snabbt att få en betalningsanmärkning och möjligheten till självförsvar bedöms också som alltför liten.

Förslag på förbättringar

Förslagen på förbättringar varierar delvis mellan grupperna men också mellan individerna. Nedan listas förslagen.

- Fördjupning inom vissa temaområden såsom bostad, arbete, lagar, polis, försäkringskassa och vård.
- Gästföreläsning från Migrationsverket om asylprocess, rättigheter att söka asyl mm.
- Förbättringar gällande lokal och rekvisita: obekväma stolar, inget fönster i klassrummet och dålig ventilation. Kallt i klassrummet.
- Boken om Sverige på hemspråket.
- Påbörja SO i väntan på SFI, exempelvis under graviditet eller föräldraledighet.
- Persisk informatör till persiska grupper för att undvika språkförbistring.
- Att själv få välja tider för SO så att det inte krockar med SFI.

- Fler studiebesök på plats för att få ett sammanhang, exempelvis arbetsförmedlingen.
- Rådgivning på hemspråket.

3.2 Samhällsinformatörernas erfarenheter

Redovisningen nedan bygger på två fokusgrupper och en parintervju med totalt femton informatörer.

Utveckling på ESO

De samhällsinformatörer som arbetat på enheten sedan starten 2008 och därmed före etableringsreformen vittnar om stor utveckling på enheten. Framförallt nämns det arbetsmaterial som används för att förmedla samhällsorientering till deltagarna och att organisationen har blivit stabilare. Informatörerna uppger att de känner sig delaktiga i enhetens utveckling men att delaktigheten har sett olika ut under olika skeden. De uppskattar också att enheten satsar mycket på deras kompetensutveckling vilket ses som ett led i att det också i förordningen ställs ökade krav på deras kompetens. Även de nya mer centrala undervisningslokalerna tas upp som något positivt i sammanhanget.

Utvecklingen av enheten är ett faktum, det har skett en progressiv utveckling. Vi som samhällsorienterare⁵ utvecklas genom fortlöpande utbildningar och delaktighet. Vi har gått igenom grundläggande utbildningar som är väldigt relevanta, pedagogik på olika nivåer, till och med på högskolenivå. Jag känner mig väldigt utvecklad i sammanhanget. Samhällsinformatör

Tidigare utvärderingar (Sennemark & Moberg 2008, 2010) visade att informatörerna då upplevde sin roll som otydlig. Informatörerna uttryckte osäkerhet kring hur mycket tid som skulle läggas på information, respektive diskussion, liksom i vilken utsträckning informatörerna borde framföra sina egna åsikter. Utvärderingen visar att rollen inte längre upplevs som otydlig. Informatörerna menar att detta

5. Beteckningen för anställda som förmedlar SO till deltagarna varierar. ESO använder den benämning som funnits sedan uppstarten, nämligen samhällsinformatörer medan de sistnämnda själva ibland kallar sig samhällsorienterare. För att samma beteckning ska användas i hela rapporten har utvärderarna använt beteckningen informatör eller samhällsinformatör.

beror på att enheten har arbetat med att tydliggöra rollen, att de själva tas på allvar och att de har fått mycket kompetensutveckling.

Vi har fått reda på vår roll. Den har blivit tydligare. Nu när vi går in som samhällsorienterare så vet vi exakt vad det är som gäller. Det är tack vare kommunikationen med kansliet som vi har och att vi tas på allvar och tack vare de utbildningar som vi har haft. Samhällsinformatör

Samtliga intervjuade betonar att samarbetet med kansliet fungerar mycket bra och att de håller kontakten främst via e-post men också kan prata med personalen om de behöver stöd i arbetet.

Balansen mellan information och dialog

Balansen mellan information och dialog diskuteras där några av de intervjuade uppger att fördelningen till stor del är beroende av deltagargrupp och ämne. Historia och miljö nämns som områden där det är svårt att få till stånd en dialog. Dilemmat är också att upprätthålla dialogen och göra alla delaktiga genom att ställa frågor. En person påtalar att synen på kunskap och lärande är kulturellt betingad vilket påverkar deltagarnas beteende.

Att skapa dialog är ju baserat på den kulturella kompetensen. I vissa kulturer vill man diskutera allt och i vissa kulturer så undviker man det. Såsom folk som kommer från Afghanistan, de är tysta och vill lyssna. Så fort det är dialog så är det ingenting för dem, det är bara skoj. Det har hänt att de frågar: – Har vi ingen lektion nu? Det uppfattas inte som ett lärande. Hur ska man skapa den balansen? Samhällsinformatör

Många av informatörerna använder det utarbetade materialet som bakgrundsmaterial och plockar ut vissa delar som de försöker få deltagarna att diskutera kring. Informatörerna är överens om att informationen behöver anpassas utifrån gruppens sammansättning och behov. Hela materialet är alltför omfattande för att det ska vara möjligt att hinna med både information och dialog på tre timmar; något som också en av de intervjuade testat. Samtidigt finns en farhåga för att inte hinna vidare-

förmedla det mest väsentliga om diskussionen tar mycket tid. Metoder som informatörerna använder för att skapa dialog och öka deltagarnas intresse är exempelvis berättelser, exempel ur verkligheten och humor.

Ibland när vi väcker diskussion så hinner vi inte med materialet för det är så omfattande. Så du väljer mellan att stå och föreläsa för att hinna med allt material och då få lite diskussioner eller att ha diskussioner men inte hinna med materialet. Men vi måste utgå från att vi har olika grupper och olika människotyper som vi jobbar med. Samhällsinformatör

Ytterligare en faktor som påverkar möjligheten till dialog är gruppens storlek, där de intervjuade påtalar att en grupp på 10–15 deltagare fungerar bättre än grupper på 20. Det är främst de arabisktalande grupperna som varit stora, ibland över 20 personer. Många av dessa deltagare har också anhöriga som är kvar i krigsdrabbade områden vilket påverkar deras koncentration.

Frågan om att diskutera kulturella tabun kräver extra kompetens menar informatörerna som även här använder sig av berättelser eller fall för att belysa känsliga ämnen från olika perspektiv och underlätta dialogen.

Vi utgår från Powerpoint och sedan utvecklar vi det själva med berättelser och jämförelser. Till exempel när vi tar upp känsliga ämnen som homosexualitet. Vi pratar om jämförelser med våra hemländer och jag själv börjar genom att ställa frågor om jämförelser och då börjar de ta den diskussionen. Samhällsinformatör

Flertalet av de intervjuade informatörerna efterfrågar fler verktyg för att underlätta dialog och reflektion hos deltagarna, exempelvis filmklipp, klipp från YouTube, fallbeskrivningar eller berättelser som deltagarna kan diskutera. Verktygen bör vara lättillgängliga, exempelvis genom en länk i Powerpointmaterialet. Detta är också något som har diskuterats vid de utbildningstillfällena som funnits under hösten och ansvariga på enheten är medvetna om behovet enligt de intervjuade.

Gruppsammansättning

Majoriteten av de intervjuade informatörerna är överens om att gruppsammansättningen är viktig och att faktorer som olika utbildningsnivå, ålder, livserfarenhet, religion, politiska värderingar eller klasstillhörighet kan påverka gruppen och dialogen både positivt och negativt. Informatörernas dilemma är att skapa en balans så att deltagarna vågar uttrycka sina åsikter utan att det blir konflikter men också att det ska bli intressant för alla. Somaliska informatörer menar att de inte möter ovan beskrivna problem och att grupperna kännetecknas av respekt oavsett ålder, kön eller utbildningsnivå.

När det gäller arabiska grupper så handlar det inte bara om utbildning utan de är olika på alla sätt och vis. Det har varit nära flera gånger att folk har börjat bråka om politik eller religion. Och det är så mycket annat som påverkar, klasstillhörighet till exempel. Ibland är det jobbigt för vissa vet allt och andra inget. Ska jag prata tydligt blir det tråkigt för de som vet och om jag bara nämmer så tycker de som inte vet något att det gått för fort. Samhällsinformatör

De intervjuade har olika inställning till frågan om utbildningsnivå ska styra gruppindelningen. De som är positiva menar att välutbildade deltagare lätt för upp diskussionen på en alltför hög nivå vilket medför att övriga deltagare tystnar. Andra menar att diskussionerna blir enkelriktade om grupperna är alltför homogena. Några av de intervjuade betonar också vikten av att hög- och lågutbildade möts och diskuterar utifrån sina perspektiv vilket innebär en lärprocess för båda parter.

Det framkommer också att i grupper där flertalet deltagare är frivilligt anmälda till SO så finns det en högre motivationsgrad och där är det lättare att få igång diskussioner.

Arbetsmaterialet

De intervjuade samhällsorienterarna har alla varit med och utvärderat och utvecklat arbetsmaterialet som används på enheten. Ett dilemma i utvecklingsarbetet har varit att diskussionerna sällan når en mer generell nivå eftersom alla diskuterar utifrån sina egna gruppers be-

hov. Ytterligare ett dilemma efter den senaste revisionen är att Powerpointpresentationen är mer lättillgänglig för deltagarna men att den också blivit mer faktsäckad vilket kan påverka möjligheten till dialog. Verktyg som informatörerna tidigare använde, exempelvis inom blocket om barnuppfostran, är nu borttagna. Några av informatörerna säger att de saknar delar av det äldre materialet och ibland går tillbaka och använder sig av det. Generellt anser dock de intervjuade att arbetsmaterialet är bra men ständigt behöver uppdateras och förändras.

Jag tror aldrig att materialet kommer att bli perfekt för det handlar om informationsflödet som är som ett hav. Även fast man ständigt utvärderar och uppgraderar så kommer vi aldrig att komma till den dag då vi säger att materialet kommer att passa alla grupper. Vi måste jobba med det hela tiden. Samhällsinformatör

Några av de intervjuade samhällsorienterarna har använt sig av egna filmer och böcker som kansliet först har godkänt. Enheten har också haft besök från ett projekt i Stockholm som använder sig av korta filmer på en minut för att skapa diskussion vilket förmedlats till informatörerna.

Effekter på deltagare

Samhällsinformatörerna lyfter exempel på att deltagarna påverkas av och har nytta av SO. Ofta säger deltagarna själva att informationen är viktig för dem. Det förekommer också att informatörerna möter gamla deltagare som kommer fram och tackar och berättar att samhällsorienteringen har underlättat deras etablering. Dessa behöver inte alltid vara de personer som varit mest aktiva under kursen betonar informatörerna. Deltagarna blir ofta alltmer motiverade ju längre kursen lider, menar informatörerna, eftersom de upptäcker att de har nytta av informationen. Somaliska informatörer berättar att de hade svårt att motivera sina landsmän till SO vid uppstarten av ESO 2008. Med åren har det dock visat sig att somalisktalande får arbete och studerar och man har därför insett att kunskapen är värdefull.

Två av de intervjuade har tidigare hållit intensivkurser i SO. Den ena är positiv och menar att deltagarna lättare kan koncentrera sig på samhällsorienteringen än när informationen sprids ut. Den andra informatören upplever istället att deltagarna får för mycket information på för kort tid och inte hinner reflektera mellan kurstillfällena.

Frågan om handledning

På frågan om handledning framkommer att samhällsorienterarna upplever en stress som dels beror på att deltagarna anförtror dem sina privata problem men också för att de ber om praktisk hjälp med ifyllandet av blanketter. Båda delarna tar mycket tid i anspråk och samhällsorienterarna hinner inte alltid få sin rast. ESO har nyligen öppnat ett informationscenter som hjälper deltagarna med blanketter och andra praktiska problem men tiderna behöver enligt informatörerna utökas.

Det har förts en diskussion om handledning på ESO uppger de intervjuade och de har fått utbildning i samtalsmetodik och förhållnings-sätt. Majoriteten av de intervjuade anser dock att de har behov av handledning för att kunna förhålla sig till deltagarnas privata problem, känsliga frågor eller svårhanterliga grupper.

När vi pratar om kärlek och att en flicka och pojke kan bli pojkvän och flickvän. De frågar hela tiden privata frågor; Om din dotter går med en kille och sover över hos honom, hur gör du? Accepterar du? Jag vet att de lyssnar men de accepterar inte. Jag berättar för dem att jag själv har gått igenom den här vägen och att jag har varit i er situation Jag säger att jag vet att ni inte kan acceptera men det kommer ni att göra eftersom ni bor här. Samhällsinformatör

Ytterligare en fördel med handledning som samhällsorienterarna lyfter är att handledaren kommer utifrån.

Förslag på förbättringar

De intervjuade betonade vikten av att fortsätta arbetet med att utveckla enheten i samarbete med kanslipersonalen. De ansåg också att det var viktigt att fortsätta att utveckla materia-

let och att de fick fortsätta att få kompetensutveckling för att bättre klara av sitt uppdrag som samhällsorienterare. De framförde även följande förbättringsförslag:

- Whiteboardtavlan sitter i vägen för filmduken där de visar Powerpointpresentationen.
- Att utveckla fler verktyg att använda i samhällsorienteringen såsom berättelser, film, länkar och Youtube-klipp.
- Handledning.
- Längre lektionstid för ämnen där det blir mycket diskussion som familj och barn, politik, bostäder och miljö.
- Fler tillfällen så att de hinner gå igenom allt material.
- Mindre grupper, 12–15 personer för att öka möjligheten till dialog.
- Högre arvode/bättre anställningstrygghet.

3.3 Remittenternas erfarenheter

Nedanstående redovisning bygger på tolv telefonintervjuer med berörda personer från kommun och arbetsförmedling, samt statistik från ESO, Migrationsverket och arbetsförmedlingen.

Statistik och remittering

En av utvärderingens frågeställningar har varit att identifiera orsaker till skillnaden mellan antal mottagna nyanlända i GR-kommunerna och det antal som remitteras till samhällsorientering. En granskning av statistiken och en jämförelse med arbetsförmedlingens etableringsplaner visar dock att skillnaden till största delen förefaller bestå av barn/ungdomar under 18 år och äldre över 64 år, se tabell 2 på nästa sida.⁶ En mer ingående jämförelse på individuell nivå kan dock behövas för att säkerställa resultatet.

Tabellen visar att överensstämmelsen mellan mottagna i GR och de som fått etableringsplaner är mycket god, 886 mottagna och 874 etableringsplaner. Tabellen visar också att det är 87 fler personer i åldersgruppen 18–64 år

6. Statistiken har tillhandhållits av ESO och arbetsförmedlingen.

Tabell 2: Jämförelse remitterade till ESO och etableringsplaner

Beskrivning	Antal
Mottagna i GR under perioden 1/1–31/10 2013 18–64 år enl. MV	886
Etableringsplaner i GR t.o.m. 31/10 2013	874
Remitterade till ESO t.o.m. 31/10 2013	1 205–244 frivilliga = 961
Summa	+ 87

som remitterats till ESO än som har fått etableringsplaner. En orsak kan vara att alla ungdomar 18–20 år inte ingår i arbetsförmedlingens etableringsuppdrag men ändå tillhör ESO:s målgrupp. Resultatet stöds av intervjuerna där remittenterna uppger att de remitterar alla inom etableringsreformen till SO men att det kan bli en fördröjning vid graviditet, föräldraledighet, sjukskrivning eller utredning. De sistnämnda faktorerna innebär en eftersläpning vilket innebär att personer som kom till Sverige 2012 kan ha remitterats till ESO under 2013 och detta kan därför också vara en förklaring till den ovan beskrivna differensen.

Effekter på deltagarna

Majoriteten av de intervjuade remittenterna menar att de inte träffar deltagarna tillräckligt ofta för att kunna uttala sig om några effekter av samhällsorienteringen men att de hade bilden av att deltagarna är nöjda med informationen. De tre remittenter som säger sig se tydliga effekter på deltagarna, lyfter faktorer som en ökad förståelse för hur myndigheter och samhället fungerar, mer initierade frågor vid möten samt att de förstått vikten av att ha ett bra CV och kunna presentera sig för arbetsgivare.

Den utökade målgruppen

Från och med 1 maj 2013 utökades målgruppen för personer som har rätt att delta i samhällsorientering. Utvärderingen visar att målgruppen nås i olika omfattning i kommunerna. Intervjuade etableringshandläggare i Göteborg menar att många själva dyker upp på arbetsförmedlingen och har fått information om SO från annat håll. I Kungsbacka har kommunen exempelvis valt att arrangera SO i egen regi för den utökade målgruppen och informerar i alla SFI-klasser. I tre av kranskommunerna (Partille, Härryda, Mölndal) har

målgruppen hittills inte nåtts i någon större utsträckning alls.

Två av kommunerna (Alingsås och Kungälv) har haft och planerar även fortsatta informationskampanjer, via annonser, webbplats och material på strategiska offentliga platser, hittills med inga eller få anmälda. Remittenterna tror därför att de nyanlända vänder sig direkt till ESO.

Kort om samverkan mellan kommun och arbetsförmedling

Generellt framkommer att samverkan mellan kommun och arbetsförmedling inte fungerar optimalt men är på väg åt rätt håll. Precis som i utvärderingen som genomfördes i GR 2012 (Lindeman 2013) förefaller de intervjuade från arbetsförmedlingen vara något mer positiva än de från kommunerna.

Sammanfattningsvis visar intervjuerna att:

- Arbetsförmedlingen remitterar deltagare från Göteborg och en av kranskommunerna till SO, i övrigt remitterar respektive kommun deltagare till SO.
- Det har tagit tid att hitta nya samverkansformer efter etableringsreformen.
- Tydliga rutiner för samverkan behöver utvecklas ytterligare.
- Lokala överenskommelser kring samverkan finns i vissa kommuner, dock inte i alla.
- Etableringshandläggarna utgår oftast från Göteborg och har hand om flera kranskommuner, vilket ger litet utrymme för varje kommun.

Uppfattning om verksamheten vid ESO

De intervjuade remittenterna från kranskommunerna är alla positiva till den kommungemensamma samhällsorienteringen och menar

att kommunerna själva skulle ha svårt att erbjuda motsvarande tjänst på modersmålet till alla språkgrupper. Även kommunikationen med ESO omtalas positivt av samtliga remittenter som använder begrepp som snabb återkoppling, flexibilitet och vilja att hitta individuella lösningar. Reflektioner kring förbättringsområden redovisas under respektive tema.

Kötider

De intervjuade har olika uppfattning om kötiderna på ESO, där många menar att de nyanlända snabbt kan börja på samhällsorientering medan andra anser att köerna generellt sett är för långa. Majoriteten är överens om att personer från små språkgrupper kan få vänta länge och exempel ges på väntetider upp till ett år. Remittenternas bedömning av en rimlig kötid varierar mellan två veckor upp till tre månader beroende på hur snabbt personen vill få igång den nyanlända.

Ett par av de intervjuade tar också upp att personer med hörsel- eller synnedsättning inte får samhällsorientering och att vissa personer kan behöva mindre grupper för att kunna delta i samhällsorienteringen.

SODA-systemet

De intervjuade påpekar att SODA lidit av barnsjukdomar i början men att det blivit bättre och att systemet nu är lätt att använda. Positiva aspekter som tas upp är möjligheten att kunna välja språk, få bekräftelse på anmälan och när deltagaren påbörjat samhällsorientering; möjligheten till fritext om personlig situation liksom möjligheten att boka klass, dag och tid. Mindre positiva aspekter som nämns är att det fortfarande är tekniska problem ibland och att sökfunktion på personnummer saknas.

Information om verksamheten

Remittenter berättar att de varit på studiebesök på ESO eller deltagit i informationsträffar eller utbildningar, exempelvis kring SODA-systemet. De intervjuade som deltar i de kom-

mungemensamma diskussionerna på GR anser också att de får all information de vill ha. Några personer menar dock att de inte är så insatta i samhällsorienteringens innehåll vilket ibland gör det svårare att motivera deltagare att delta i samhällsorienteringen. Mer information om innehållet i SO efterlyses.

I Göteborg efterlyser etableringshandläggare mer allmän information om utvecklingen inom SO samt om det nyetablerade informationskontoret.

Månadsrapporter

Ett par etableringshandläggare tar upp att ESO inte skriver på deltagarnas månadsredovisningar utan lämnar ut sina närvarolistor som deltagarna ska kopiera och bifoga sin rapport. Detta glömmar deltagarna ibland vilket påverkar deras ersättningsnivå. En av de intervjuade berättar om köer i arbetsförmedlingens reception i slutet av månaden när alla behöver hjälp att kopiera listor och efterlyser en påskrift från ESO:s sida.⁷

Krock med SFI

Ett dilemma som många av de intervjuade påtalar är att SO ofta kolliderar med SFI för de nyanlända. En av etableringshandläggarna säger samtidigt att hon uppmanar deltagarna att själva lösa problemen i samarbete med ESO och SFI-arrangören. Fler kvällskurser lyfts som ett förslag för att minska krockarna.

Övriga förslag på förbättringar

- Mindre grupper för att ge mer utrymme för diskussion.
- Kortare köer – fler kursstarter för de stora språkgrupperna.
- Snabbare lösningar för de mindre språkgrupperna, ex. med tolk eller webbaserat.
- Uppföljande SO- tillfällen efter avslutad kurs.
- Kompletterande föräldrautbildning.

7. Den förklaring som enhetschefen på ESO ger är att de kollar närvaro och inte frånvaro som på övriga etableringsaktiviteter där nyanlända är varje dag. Deltagare byter ofta grupper för att kompensera vid krockar med SFI vilket gör det omöjligt för informatörerna att veta vilka som ska befinna sig i gruppen vid just det tillfället.

4. Diskussion, slutsatser och rekommendationer

Discussionen består av två avsnitt där det första ger en kort sammanfattning av utvärderingens resultat utifrån frågeställningarna samt slutsatser kring lärande. Avsnitt 4.2 innehåller en diskussion om de förbättringsområden som framkommit, slutsatser och rekommendationer.

4.1 Sammanfattning av resultat

Nedan sammanfattas utvärderingens resultat i punktform:

- Deltagarna är generellt sett mycket nöjda med samhällsorienteringen med avseende på innehåll, omfattning och pedagogik. Dialogmodellen beskrivs som en förutsättning för ökad förståelse och för att kunna ta till sig informationen.
- Deltagarna menar att de har stor nytta av SO och kan även ge ett antal konkreta exempel på kunskap, ökad förståelse och tillämpning av kunskaperna.
- Schemakrockar mellan SO och SFI förekommer men betonas i denna utvärdering mer av remittenter än av deltagarna. Svårigheterna är störst vid långa resor och för mindre språkgrupper.
- Informatörerna ser en tydlig utveckling på ESO med stabilare organisation, bättre arbetsmaterial och satsning på kompetensutveckling.
- Informatörerna upplever sin roll som tydlig men efterlyser fler verktyg för att kunna

hantera balansen mellan dialog och information.

- Informatörerna efterlyser handledning för att kunna hantera deltagarnas berättelser, svåra frågor och konflikter i grupperna.
- Ingen diskrepans förefaller finnas mellan mottagna flyktingar i GR-kommunerna och de som remitteras in till ESO men ytterligare uppföljning kan krävas.
- Den utökade målgruppen nås i begränsad utsträckning.
- Remittenterna är generellt sett nöjda med ESO men efterlyser kortare kötider, lösningar för mindre språkgrupper samt mer information om verksamheten.

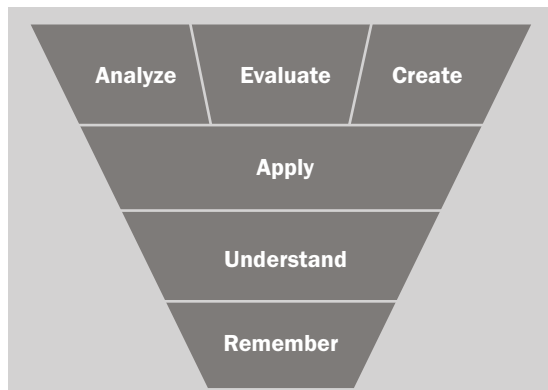
Slutsatser kring lärande och kunskapsbyggande

Det är alltså ett mycket positivt utvärderingsresultat av den verksamhet som bedrivs vid ESO, vilket också framkommit i tidigare utvärderingar och uppföljningar. En genomgång av tidigare utvärderingars intervjumaterial visar att deltagarna denna gång ger fler exempel på vad de har lärt sig, har fler reflektioner och fler konkreta exempel på hur de använt kunskapen. Även om det inte går att dra generella slutsatser finner utvärderarna det troligt att det kontinuerliga utvecklingsarbetet på ESO bidragit till resultatet.

Hur kan då nyttan av samhällsorientering bedömas? Rent teoretiskt skulle deltagarnas kunskapsnivå kunna mätas innan de lämnar ESO. Dialogmodellen i sig syftar dock till att

deltagarna ska röra sig mot de högre kunskapsnivåerna, i första hand förståelse men på sikt även tillämpning, analys och utvärdering av kunskaperna enligt Blooms taxonomi (Andersson & Krathwohl 2001). Att mäta faktakunskap säger alltså ingenting om hur deltagarna klarar av sin integrationsprocess eftersom en sådan sker på helt andra nivåer och under en längre tidsperiod. Två av målsättningarna för verksamheten vid ESO är att öka deltagarnas känsla av delaktighet i det svenska samhället samt att öka förutsättningarna för integration.

Blooms kunskapstaxonomi



(Källa: Anderson & Krathwohl 2001)

Utvärderingen visar att många av de intervjuade deltagarna befinner sig på den första kunskapsnivån, *Remember*, och kan redovisa en mängd olika fakta som förmedlats under kursen. Flera deltagare talar också om nya insikter och en ökad förståelse (*Understand*) för hur det svenska samhället fungerar. Enstaka deltagare menar att det finns både bra och dåliga inslag i den svenska kulturen och att de kan plocka bitar som de själva uppskattar. Detta talar för att de påbörjat en analys och utvärdering av den förmedlade kunskapen. Vidare finns ett antal konkreta exempel på hur deltagare tillämpat kunskap från SO, alltså *Apply* i Blooms taxonomi.

Sammantaget tyder utvärderingsresultatet på att vissa deltagare rört sig mot vad Bloom definierar som en högre kunskapsnivå. Utvärderarna kan därmed inte säga att det skett för alla deltagare eller att alla deltagare tagit till sig den information som förmedlats. Resultatet

tyder dock på att en lärprocess har påbörjats vilket på sikt bör kunna bidra till ökad delaktighet i samhället och integration, det vill säga två av de målsättningar som finns för ESO:s verksamhet. Antagandet stöds av att samhällsinformatörerna har träffat före detta deltagare som tackat dem och sagt att samhällsorienteringen underlättat deras integration. Dessa personer har inte alltid varit de mest aktiva i klassrummet men har tagit till sig informationen och använt sig av den.

Dialogmodellen kan också sägas bidra till nyckelkompetensen "Lära att lära" genom att deltagare själva uttalar att de själva måste söka vidare kunskap och vet vart de ska vända sig (GD 2007). Motsvarande skulle kunna sägas för nyckelkompetenserna *Social och medborgarlig kompetens* samt *Kulturell medvetenhet och kulturella uttrycksformer*.

Utifrån Blooms taxonomi skulle man också kunna säga att flera av de intervjuade samhällsinformatörerna genomgått en liknande utveckling som deltagarna där de har gjort arbetsmaterialet till sitt, analyserat, utvärderat det och skapar ny kunskap i deltagargrupperna. Återigen kan inte detta sägas gälla för alla informatörerna utan för de mest erfarna. Informatörernas reflektion i fokusgrupperna kring balansen mellan dialog och information visar också på en ständigt pågående analysprocess.

4.2 Vidare utvecklingsarbete

Utvärderingen pekar på några områden som bör diskuteras vidare och som delvis är kvarstående från den förra utvärderingen. Dessa delas upp i interna och externa utvecklingsområden. Förslagen på förbättringar som de intervjuade framfört kan också fungera som diskussionsunderlag i det vidare utvecklingsarbetet på ESO och på GR. Rekommendationer ges i slutat av varje avsnitt.

Internt utvecklingsarbete

Utvärderingen visar att informationen om nätversionerna av *Boken om Sverige* på andra språk förmodligen inte har nått alla del-

tagare. Idag ges information och viss praktisk handledning vid det första kurstillfället. Informationen bör förmodligen upprepas vid ett eller flera senare tillfällen. Möjligen skulle deltagare också kunna få en förtryckt länk då det enligt den intervjuade koordinatören kan vara besvärligt att hitta nätversionerna på www.informationsverige.nu.

För att kunna följa upp den praktiska nyttan med SO i relation till enhetens mål kan uppföljningar med före detta deltagare vara värdefulla, exempelvis kring praktisk tillämpning av kunskapen och hur den eventuellt bidragit till ökad delaktighet och integration. Ett frågebatteri kan utvecklas av kansliet och samhällsinformatörer skulle kunna genomföra telefonintervjuer. Ett alternativ kan vara att be föreningar att samla medlemmar som deltagit i SO och genomföra fokusgrupper med dessa personer.

Rekommendationer

- Upprepa information och praktiska övningsmoment för att ytterligare sprida information om nätversioner av *Boken om Sverige* till deltagarna.
- Diskutera om förtryckta länkar till rätt sida på www.informationsverige.nu kan delas ut eller ingå i kursmaterialet.
- Diskutera om en uppföljning av före detta deltagare kan ske på ett mer systematiskt sätt för att ge kunskap om hur samhällsorienteringen fungerar i relation till delaktighet och integration. Detta kan ske i samarbete med informatörer, GR:s gemensamma plattform eller föreningar.

För samhällsinformatörerna kvarstår handledning som önskemål från den förra utvärderingen. Fler verktyg att använda i deltagargrupperna efterfrågas också, något som håller på att utvecklas inom ramen för ett webbverktyg för distansundervisning. Informatörerna skulle där kunna bidra med att testa och utvärdera verktygen. Möjligen kan en uppföljning av före detta deltagare bidra med berättelser ur livet, exempelvis hur personerna hanterat känsliga situationer eller kulturella tabun. Ett annat sätt vore att genomföra en workshop

tillsammans med en professionell berättare för att få hjälp med att samla in berättelser. Det sistnämnda skulle dels kunna fungera metodutvecklande för informatörerna, men också ge enheten ett ”förråd” av berättelser att använda i olika sammanhang.

Rekommendationer

- Fortsatt metodutveckling till samhällsinformatörerna för att ge framförallt nya och mindre vana informatörer redskap att arbeta med.
- Genomför en workshop med fokus på berättande och insamling av berättelser.
- Diskutera form av handledning för informatörerna och när den bör ske i tid.
- Fortsatt uppdatering av arbetsmaterialet.

Externt utvecklingsarbete

Föregående utvärdering visade på behov av att utöka samverkan, framförallt med SFI för att undvika schemakrockar mellan SFI och SO. Schemakrockarna är ett kvarstående problem enligt både remitterter och deltagare, speciellt i mindre språkgrupper och för deltagare som måste resa långt. Samordningsansvaret vilar nu på arbetsförmedlingen samtidigt som remittentintervjuerna antyder att individerna själva får lösa problemen med krockar mellan etableringsaktiviteter. Möjligen skulle GR kunna fungera som en plattform för vidare diskussioner kring hur samverkan mellan kommun och arbetsförmedling kan vidareutvecklas och hur den utökade målgruppen kan nås i större utsträckning.

Utvärderarna kan konstatera att Enheten för samhällsorientering genomfört ett antal riktade informationsåtgärder i kommunerna i form av besök, planering av föreläsningar och informationsmaterial. Samtidigt efterlyser en del av remittenterna mer information om innehållet i samhällsorienteringen. Detta bör kunna tillgodoses genom att informera remitterter om att kursplanen finns på webbplatsen, att informationsbroschyrer kan tillhandahållas samt genom att återigen inbjuda remitterter till studiebesök och deltagande observation i klasserna.

Kortare kötider är ytterligare önskemål från

vissa av remittenternas sida, speciellt rörande de mindre språkgrupperna. Idag pågår ett projekt vid Högskolan Väst gällande en webbaserad distansutbildning som skulle kunna tillmötesgå en del av önskemålen. För att korta ner kötiderna ytterligare för de mindre språkgrupperna krävs förmodligen en bredare samverkan kring SO även utanför GR. Gällande kötider för de större språkgrupperna visar utvärderingen att remittenterna bedömer kötider på olika sätt beroende på hur snabbt de vill att den nyanlände ska få samhällsorientering.

Frågan om gruppindelning utifrån utbildningsbakgrund har diskuterats bland samhällsinformatörer och på ESO men är enligt ansvarig chef svår att genomföra på grund av de många språkgrupperna. En trolig konsekvens är längre kötider. Dock finns en viss potential i och med den utökade målgruppen. Möjligen skulle detta kunna testas inom de stora språkgrupperna och utvärderas. Då krävs förmodligen en justering av SODA så att utbildningsbakgrund framkommer vid anmälan.

Rekommendationer

- Diskussion kring hur informationen till remittenterna angående innehållet i SO och pågående arbete kring mindre språkgrupper kan förtydligas.
- Dialog med AF Etablering kring att låta föräldralediga som önskar ta del av SO medan de väntar på SFI och att själva välja tidpunkt för SO.
- Diskutera möjligheten att testa gruppindelning utifrån utbildningsnivå i en eller två stora språkgrupper.
- Bjuda in AF-representant och SFI-representant till styrgruppen för samhällsorientering att diskutera samordning mellan SO och SFI.
- Diskutera i styrgruppen för SO på GR om hur den utökade målgruppen kan nås och vad ESO kan bidra med i sammanhanget.

Utvärderarna kan vidare konstatera att utifrån den statistik som erhållits från ESO, Migrationsverket och arbetsförmedlingen så finns

ingen stor diskrepans i *antal* mellan mottagna inom målgruppen och de som remitteras till ESO. För att vara säker på att *rätt personer* får tillgång till SO kan möjligen en direkt jämförelse mellan arbetsförmedlingens etableringsplaner och personer som avslutat/går SO vara av värde. En sådan jämförelse skulle också ge svar på om samhällsorientering för de flesta avslutas inom ett år såsom stipulerat i förordningen.

Rekommendationer

- Diskutera i styrgruppen för samhällsorientering om en jämförelse mellan faktiska etableringsplaner och personer som remitteras till ESO skulle vara av värde.

Referenser

- Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. (Eds) (2001). *A taxonomy for learning, teaching and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of educational objectives*.
- Avtal 1: *Avtal om samverkan kring samhällsorientering för nyanlända invandrare i Göteborgsregionen år 2013*. Göteborgsregionens kommunalförbund 2013-01-29.
- Avtal 2: *Avtal mellan Göteborgs stad, Social Resursförvaltning och GR angående samverkan kring samhällsorientering för nyanlända invandrare i Göteborgsregionen år 2013*. Göteborgsregionens kommunalförbund 2013-02-04.
- Avtal 3: *Avtal mellan GR och medlemskommuner angående uppdrag till GR kring samhällsorientering för nyanlända invandrare i Göteborgsregionen år 2013*. Göteborgsregionens kommunalförbund 2013-01-29.
- GD Utbildning och kultur (2007). *Nyckelkompetenser för livslångt lärande. En europeisk referensram*. Luxemburg: Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer.
- Göteborgs stad (2013). *Vad tycker deltagarna om samhällsorienteringen? Sammanställning av intern uppföljning av samhällsorienteringen i Göteborgs stad, vårterminen 2013*. Göteborgs stad: Social Resursförvaltning.
- Lag 2010:197 om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.
- Lag 2010:858. Ändring av lag 2010:197 om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.
- Lindman, K.G. (2013). *Utvärdering av den kommungemensamma samhällsorienteringen inom GR. Sammanfattning av utvärderingen*. Göteborg: Göteborgsregionens kommunalförbund (GR).
- LST (2012). *Samhällsorientering för nyanlända. Länsstyrelsernas gemensamma redovisning*. Länsstyrelserna: Rapport 2012:10.
- LST (2013). *Samhällsorientering för nyanlända. Länsstyrelsernas gemensamma redovisning*. Länsstyrelsen i Västra Götaland: Rapport 2013:11.
- Regeringens proposition 2012/13:63. *Utvidgad målgrupp för samhällsorientering samt ett kunskapsunderlag och en analys om integrationens tillstånd och utveckling*. Sveriges Riksdag.
- Sennemark, E. & Moberg A. (2008). *Dialog i centrum – en utvärdering av samhällsinformation till nyanlända flyktingar i Göteborgs stad*. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- Sennemark, E. & Moberg A. (2010). *Dialogen går vidare. Utvärdering av samhällsinformation till nyanlända*. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- SFS 2010:1138. *Förordning om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare*. Svensk författningssamling.

SOU 2010:16. *Sverige för nyanlända. Värden, välfärdsstat, vardagsliv*. Delbetänkande av Utredningen om samhällsorientering för nyanlända invandrare. Statens offentliga utredningar.

<http://www.dn.se/nyheter/sverige/utbildning-om-sverige-uteblir-for-nyanlanda/>.

<http://www.grkom.se/toppmenyn/samverkansomraden/arbetsmarknad/projekt/kommungemensamplattformfornyanlanda.4.32da82fb12c4039b5b58000740.html>.

Dokumentation och statistik från ESO

Bakgrundsmaterial 130709

Enhetsplan Enheten för samhällsorientering

Intern statistik över deltagare, grupper etc

35 förslag på åtgärder

PP-material för SO 2013, deltagarversion, PP för samhällsinformatörer

Spelregler för anmälan till samhällsorientering, studiebesök och gästföreläsningar

Bilaga I

INNEHÅLL SAMHÄLLSORIENTERING

Tema 1 – Att komma till Sverige

Block 1: Introduktion och invandring*
Block 2: Sveriges historia
Block 3: Kultur och traditioner

Tema 2 – Att bo i Sverige

Block 4: Geografi och befolkning
Block 5: Boende och miljö
Block 6: Praktiskt vardagsliv

Tema 3 – Att försörja sig och utvecklas i Sverige

Block 7: Arbetsmarknaden
Block 8: Att söka arbete
Block 9: Skatt och social välfärd
Block 10: Vuxenutbildning och fritid

Tema 4 – Individens rättigheter och skyldigheter

Block 11: Jämlikhet och jämställdhet*
Block 12: Skydd mot diskriminering och våld*

Tema 5 – Att bilda familj och leva med barn i Sverige

Block 13: Att leva tillsammans*
Block 14: Familjen och samhället

Tema 6 – Att påverka i Sverige

Block 15: Demokrati i Sverige
Block 16: Politik och rättsväsende

Tema 7 – Att vårda sin hälsa i Sverige

Block 17: Hälsa
Block 18: Sjukvård och tandvård

Tema 8 – Att åldras i Sverige

Block 19: Att åldras i Sverige
Block 20: Uppföljning och utvärdering*

* Två informatörer

Studiebesök hösten 2013

På ESO: Almi IFS, Skatteverket, Polisen, Försäkringskassan, Hälsoteket, Konsument Göteborg samt socialtjänsten.

Utanför ESO: Föreläsning om Göteborgs utveckling på Älvsnaabben samt besök i Älvrummet, Räddningstjänsten, Sveriges television (SVT), arbetsförmedlingen, Volvo.

Bilaga 2

INTERVJU- OCH TEMAGUIDER

Temaguide deltagare

1. Hur fick ni reda på att ni skulle gå på SO? Vilken information har ni fått från er handläggare?
2. Vad tycker ni om innehållet? (Att komma till Sverige, Att bo i Sverige, Att försörja sig och utvecklas i Sverige, Att bilda familj i Sverige, Att påverka Sverige, Att utöva religion i Sverige, Att bli sjuk och åldras, lokalkunskap)
3. Det är 20 tillfällen. Tycker ni att det har täckt det ni vill veta? För mkt? För lite?
4. Har ni läst Boken om Sverige? Vad tycker ni om den?
5. Vad tycker ni om studiebesöken och gästföreläsarna?
6. Hur upplever ni sättet som samhällsinformatören lär ut informationen på? (Pedagogisk kompetens, ämneskunskap, språk, PP, neutral och opartisk, vara en förebild)
7. Hur upplever ni balansen mellan information och dialog och diskussion? Jämförelser med hemlandet.
- Hur fungerar gruppdiskussionerna? Vem vilka pratar? Hur agerar informatören?
8. Vad har SO gett er för nytta? I vardagslivet? Har ni ändrat ert sätt att tänka? Hur då? Ge konkreta exempel.
- vilken del har ni haft mest nytta av? Minst nytta av?
9. Hur har det gått att få ihop SO med andra aktiviteter inom etableringsreformen (exempelvis SFI-studier) samt relationen till vardagsliv (resor från kranskommuner, etc?)
10. Förslag på förbättringar?

Temaguide informatörer

1. Synen på utvecklingen av samhällsorienteringen? Sedan förordningen 2010
2. Synen på samhällsinformatörens uppdrag och roll
 - Tydliggjort det från ESOs Sida?
 - Dialog kontra information – jämförelser
 - Vara neutral och opartisk
 - Vara en positiv förebild och representant för det svenska samhället
 - Målformuleringar?
3. Förutsättningar för att kunna utföra uppdraget som samhällsinformatör
 - Pedagogisk kompetens
 - Ämneskunskap
 - Språk
 - Gemensamma APT
 - Samsyn mellan informatörerna

4. Förra utv: Grupprocesser och gruppdynamik och handledning
5. Kontakten med kansliet? Personal?
6. Det pedagogiska upplägget – varje moment ska genomsyras av
7. Materialet
 - Förkortning av utbildningsmaterialet –PP
 - Hjälp med prioritering
 - Lokal anknytning
8. Studiebesök
9. Effekter på deltagarna?
10. Utmaningar och hur hanterar ni dem?
11. Utveckling av verksamheten?
12. Förslag på förbättringar

Intervjuguide remittenter

1. Hur fungerade samhällsinformationen sedan etableringsreformen trädde i kraft?
2. Hur har SO fungerat sedan den kommungemensamma samhällsorienteringen startades upp våren 2011?
3. Hur ser ert arbete ut med att remittera in deltagare till SO? Vem är ansvarig för remitteringen, AF eller kommunen?
 - Hur ser er samverkan ut angående SO?
4. Remitteras samtliga mottagna personer i kommunen tillhörande etableringsreformen?
 - om nej, varför inte?
5. Hur når ni den utökade målgruppen?
6. ESO har i sin statistik sett ett glapp mellan mottagna personer tillhörande etableringsreformen och antalet remitterade till samhällsorienteringen? Har ni några förklaringar till varför situationen ser ut så? Om inte vem kan svara på den frågan?
7. Hur följer AF/ kommunen upp att de som har rätt att få samhällsorientering faktiskt nås av detta?
8. Vad är er erfarenhet av ESO:s arbete och hur upplever ni det? Utveckling av verksamheten?
9. Hur fungerar kommunikationen mellan kommun/AF och ESO gällande anmälan, återkoppling, kö och kursstarter?
10. Hur ser det ut med hinder som SFI, barnomsorg och resvägar?
11. Har du sett några effekter på deltagarna?
12. Framgångsfaktorer och hinder?
13. Förbättringsområden

Kommunerna ansvarar för planering och genomförande av samhällsorientering för nyanlända. Syftet är att underlätta etablering i arbets- och samhällslivet genom att ge en grundläggande förståelse för det svenska samhället och en grund för fortsatt kunskapsinhämtande.

Det här är den tredje utvärderingen av den numera kommungemensamma samhällsorientering som ges på modersmålet till nyanlända vid Enheten för samhällsorientering (ESO) i Göteborgs Stad.

Utvärderingen visar att deltagarna till största delen är mycket nöjda med samhällsorienteringen och de upplever sig ha nytta av den. Samhällsinformatörerna som arbetar vid ESO ser en tydlig utveckling med stabilare organisation, bättre arbetsmaterial och satsning på kompetensutveckling.

I utvärderingsrapporten identifieras ett antal utvecklingsområden. Det handlar bland annat om behovet av tydlighet gentemot deltagarna angående kurslitteraturen och uppföljning av tidigare deltagare som ett led i att bedöma nyttan av samhällsinformationen. I relation till samhällsinformatörerna behövs fortsatt metodutveckling och handledning. Samarbetet mellan kommunen och arbetsförmedlingen är under uppbyggnad och fungerar ännu inte optimalt. Det finns också ett behov av att utveckla samverkan med arbetsförmedlingen, SFI och kranskommunerna.

Eva Sennemark är sjuksköterska och fil mag. i tillämpad socialantropologi och har arbetat med utvärdering och uppföljning sedan 1998.

Anette Moberg har en fil.mag. i tillämpad socialantropologi och är verksam inom utvärderingssektorn sedan 2005.



Göteborgsregionens kommunalförbund

Besök Gårdavägen 2 • Post Box 5073, 402 22 Gbg • Tel 031-335 5000
Fax 031-335 51 17 • e-post gr@grkom.se • www.grkom.se