



## *RAPPORT IMDi*

Kvalitative brukerundersøkelser på morsmål  
blant nylig bosatte flyktninger i Norge

Vurdering av fokusgrupper og dybdeintervjuer  
som datainnsamlingsmetode

Kvalitativt Analysesenter

TNS Gallup

Oslo, januar 2009

Prosjektansvarlig:

Sjur Egstad

Seniorkonsulent

# Innhold

Anbefalinger for heving av datakvalitet ved gjennomføring av brukerundersøkelser blant bosatte flyktninger

## **1. INNLEDNING**

## **2. DYBDEINTERVJU**

2.1 Respondentutvelging

2.2 Rekruttering

2.3 Intervjuguide

2.4 Gjennomføring

2.5 Evaluering

## **3. FOKUSGRUPPE**

3.1 Respondentutvelging

3.2 Rekruttering

3.3 Intervjuguide og moderatortrening

3.4 Gjennomføring

3.5 Evaluering

## **4. FOKUSGRUPPE ELLER DYBDEINTERVJU?**

Vedlegg:

1. Intervjuguide – dybdeintervjuer

2. Samtaleguide – fokusgrupper

## Anbefalinger for heving av datakvalitet ved gjennomføring av brukerundersøkelser blant bosatte flyktninger

- Brukerundersøkelsen gjennomføres av eksternt analyseinstitutt. Dette er sentralt for at undersøkelsen skal gi mest mulig pålitelige og gyldige resultater. Oppdragsgivers rolle er å definere kunnskapsbehov og bistå oppdragstaker med nødvendig informasjon.
- Det settes av god tid til å planlegge undersøkelsens elementer (metodevalg, utvalgssammensetning, verving, informasjonsmateriell til informanter, intervjuguidens innhold, gjennomføring av intervjuer). Ta høyde for at oversetting av informasjonsmateriell, rekruttering av tolker, trening av moderatorer, og verving på ulike språk tar tid og kan føre til forsinkelser.
- Kriteriene for utvalg av informanter vurderes nøye, ut fra hva som er hensikten med undersøkelsen og ut fra metodevalg.
- Ved valg av informanter til fokusgrupper må hensyn til å representere ulike erfaringer veies opp mot hensyn til gruppedynamikk: store forskjeller innad i en gruppe kan være et hinder for gode diskusjoner. For å tilrettelegge for mest mulig likeverdig deltakelse av alle i gruppa, bør det avholdes separate grupper for kvinner og menn. Det kan også vurderes å skille unge fra eldre. Minigrupper prioriteres fremfor ordinære fokusgrupper. 4-5 deltakere i en diskusjon gir mer rom for hver enkelt til å uttale seg, og skaper større trygghet, enn grupper med 7-9 deltakere.
- Vervingen gjennomføres av analyseinstitutt, for å skape nøytralitet og kontroll med formidlingen. Et informasjonsbrev oversatt til informantenes morsmål sendes informantene i forkant av undersøkelsen. Brevet inneholder kart samt angivelse av intervjuets tid og sted.
- Intervjuets introduksjon planlegges nøye og testes på målgruppen. Personer med innsikt i målgruppens språk og kultur konsulteres.
- Intervjuet gjennomføres på nøytralt sted, uten tilknytning til oppdragsgiver.
- Moderator for fokusgrupper bør ha erfaring med kvalitative undersøkelser og kunne kommunisere med informantene på deres morsmål. Alternativt kan nøytral person med relevant språkkompetanse og erfaringsbakgrunn gis opplæring i moderering. Opplæring bør gå over to-tre dager, med testgjennomføring av minst én gruppediskusjon.
- Tolker bør holde et høyt kvalifiseringsnivå og rekrutteres fra Tolkeportalen.
- Filming (fokusgrupper) eller lydopptak (dybdeintervju) vil i de fleste tilfeller være nødvendig. Opptak vil imidlertid i noen tilfeller ha negative konsekvenser for spontanitet og åpenhet blant deltakerne.
- Oppdragsgivers observasjon under gruppesamtalene vurderes opp mot respondentenes følelse av å bli overvåket, og i forhold til muligheten oppdragsgiver har til å gjennomgå opptakene i etterkant.
- Antall spørsmålsmråder vurderes kritisk i forhold til intervjuenes varighet. En god diskusjon av sentrale områder prioriteres fremfor bred diskusjon av mange områder. Maksimum varighet er to timer, både for fokusgrupper og dybdeintervjuer.

## **1. INNLEDNING**

TNS Gallup har på vegne av IMDi gjennomført en brukerundersøkelse blant flyktninger som nylig er bosatte i Norge, om bosettingsprosessen.

Hensikten med undersøkelsen er todelt: I første rekke er det behov for å få bedre innsikt i flyktingenes egen vurdering av bosettingen, som utgangspunkt for evaluering og tiltaksvurdering. Samtidig er denne typen evalueringer i en oppstartfase i IMDi. Erfaringene danner dermed grunnlag for utformingen av et standardisert evalueringsdesign til bruk i senere tilsvarende evalueringer.

Dette notatet beskriver undersøkelsens gjennomføring, drøfter metodiske erfaringer og peker på forhold av betydning for den videre utvikling av undersøkelsesinstrumentene.

Datainnsamlingen er basert på kvalitative metoder. Kvalitative metoder anvendes når det er behov for inngående forståelse på et avgrenset område (i motsetning til kvantitative metoders anvendelse av statistiske estimater på større utvalg). Kvalitative metoder vektlegger sammenhenger, motiver, preferanser, innstillinger samt begrunnelser for atferd, tilfredshet, etc. og tilbyr innsikt og forståelse i dynamikken bak observerte forhold.

Anvendt på flyktninger som nylig er bosatte i Norge, gir metoden mulighet for å skaffe innsikt i flyktingenes egen opplevelse av bosettingsprosessen, dens styrker og svakheter.

Informasjonsinnhenting er i denne undersøkelsen basert på to ulike kvalitative tilnærminger; dybdeintervjuer og fokusgrupper. Disse har begge fordeler og begrensninger.

## **2. DYBDEINTERVJUENE**

Dybdeintervjuer anbefales generelt sett når:

- behovet for kunnskap gjelder situasjonen slik den er eller har vært - dvs basert på faktiske erfaringer.
- det ikke kan forventes at en diskusjon med andre i samme situasjon vil gi vesentlig mer informasjon enn det som oppnås i samtaler med én og én.
- temaet er sensitivt og påkrevder diskresjon.
- det ikke ønskes at respondentens vurderinger skal kunne påvirkes systematisk av nærvær av andre intervjuobjekter.
- det er viktig at informanten opplever intervjusituasjonen som maksimalt trygg og ufarlig.

### **2.1 Respondentutvelging**

Undersøkelsen omfatter 14 dybdeintervjuer. Ved sammensetningen av informanter var det viktig å få representert mange ulike erfaringer, for å oppnå et bredt evalueringsgrunnlag. Følgende forhold ble vektlagt i informantutvelgingen:

- Kjønn (6 kvinner, 8 menn)
- Geografi (5 Oslo-området, 3 Vest-Norge (Bergen), 6 Nord-Norge (3 Tromsø og 3 Bodø))
- Alder (stor spredning, fra ca 20-60 år)
- Nasjonalitet (Eritrea 4, Etiopia 2, Palestina 3, Kosovo 3, Somalia 1, Irak 1)
- Type bosettingskommune (bykommune, landkommune, fordeling over landet)
- Bosatte vs. selvbosatte (10 – 4)
- Enslige vs. familier
- Familier med barn
- Personer med ulik ventetid i mottak

- Personer med ulik grad av formell utdanning

Følgende var også representert med én eller to informanter:

- Enslig forsørgere med barn
- Enslig forsørgere med barn med spesielle behov pga. sykdom

## 2.2 Rekruttering

Standard prosedyre for verving av informanter i kvalitative undersøkelser er som følger:

- Oppdragsgiver og TNS Gallup blir enige om kriteriene for deltakelse.
- TNS Gallup har ansvaret for verveprosessen i sin helhet.
- Potensielle informanter kontaktes enten på telefon, eller e-post, eller ved kombinasjon av de to metodene. Vervespørsmålene stilles.
- Dersom informanten tilfredsstillere vervekriteriene for deltakelse, avtales tidspunkt og sted for oppmøte, og bekreftelse sendes informanten på SMS dagen før intervjuet skal finne sted.
- Ofte sendes det også ut et bekreftelsesbrev i de tilfellene der det er naturlig å gi utfyllende informasjon forut for intervjuet.

Når informantene, som i tilfellet med nylig bosatte flyktninger, har begrenset eller ingen erfaring med- og kunnskap om markedsundersøkelser og dybdeintervjuer, bør standard prosedyre for rekruttering tilpasses. En annen utfordring i forhold til denne målgruppen er håndteringen av flere ulike nasjonaliteter og språk, og at de fleste har begrenset norskkunnskap.

Følgende trinn inngikk i utvalgsarbeid og verving, med målsetting om å tilveiebringe relevante informanter og å få flest mulig til å møte opp til intervju:

- IMDi og TNS Gallup besluttet i fellesskap hvilke kriterier som skulle gjelde for deltakelse, samt hvordan vervingen rent praktisk skulle skje.
- Det ble i utgangspunktet besluttet å intervju i flest mulig kommuner, fremfor å gjøre mange intervjuer på ett sted, for å sikre størst mulig (geografisk) bredde i flyktningenes erfaringer.
- IMDi ville ta ansvar for verveprosessen, fra og med den første kontakten med potensielle informanter, til vedkommende møtte frem på avtalt sted og tidspunkt.
- IMDi sentralt ville sette sammen deltakerlisten fra Oslo. Regionkontorene ville lokalisere de øvrige informantene, etter telefonbriefing fra IMDi sentralt om undersøkelsens kriterier og målsettingen om å oppnå størst mulig spredning på disse.
- En ansatt ved hvert regionkontor fikk ansvar for informantvervingen, og for informantenes oppmøte til avtalt tid og sted.

I Oslo ble intervjuene gjennomført i fasiliteter spesielt tilpasset dybdeintervjuer (rom hos TNS Gallup med audiovisuelt opptaks- og avspillingsutstyr). Utenfor Oslo ble intervjuene hovedsakelig gjennomført i lokaler tilhørende kommunens flyktningeetat. I én av byene foregikk intervjuet ved IMDis regionkontor. Lokaliseringen ble i alle tilfeller valgt med utgangspunkt å sikre respondentenes oppmøte, gjennom kjent beliggenhet og lett adkomst.

Tolk ble benyttet i alle intervjuer, uansett informantenes norskkunnskaper, for at alle skulle ha lik mulighet til å besvare spørsmålene på sitt eget morsmål. Tolkene måtte holde høyt faglig nivå, og de aller fleste ble rekruttert fra Tolkeportalen. På steder der kravene ikke kunne innfris med lokale tolker, ble tolker flydd inn fra nærmeste by, evt. fra Oslo.

Datainnsamlingens kvalitet forutsatte god kunnskap om bosettingsprosessen. TNS Gallups konsulent ble derfor grundig briefet av IMDi om rutiner, prosess, håndbok for bosettingsarbeidet, samt alt skriftlig materiale som sendes til de bosatte. Det ble også arrangert besøk i et mottak og møte med bosettingsansvarlige, Konsulenten brukte flere dagsverk til å sette seg inn i bosettingsprosessen, slik den skal gjennomføres i henhold til instruks.

Det ble videre lagt en fremdriftsplan for intervjuingen, over hele landet.

### **2.3 Intervjuguide**

Intervjuguiden inneholdt en omfattende innledning, for å gi informanten god forståelse for samtalens bakgrunn og undersøkelsens målsetting, og for dermed forhåpentligvis å gi tilstrekkelig trygghet og tillit til at spørsmålene kunne besvares åpent og oppriktig.

Intervjuguiden følger vedlagt (Vedlegg 1), og viser diskusjonens hovedtemaer. I tillegg vises detaljerte spørsmål intervjueren benyttet som huskeliste undervegs. Listen er særlig nyttig i situasjoner der intervjuene må tilpasses til informantenes ulike bakgrunn, og dermed kan bli springende fra gang til gang.

Intervjuet dekker alle vesentlige forhold ved bosettingsprosessen; ankomsten til Norge, tildelingen av bosettingskommune, og tiden etter bosettingen. Hovedfokus er imidlertid rettet mot tidsrommet fra vedtak om opphold til tildeling av kommune.

### **2.4 Gjennomføring**

Dybdeintervjuene ble gjennomført som planlagt. Alle informanter møtte til avtalt tidspunkt og sted. Især IMDi sentralt, men også lokalt, nedla et omfattende vervearbeid for å få dette til. Siden undersøkelsen benytter informanter fra flere land, med ulik kulturell bakgrunn og med gjennomgående svake norsksferdigheter, var vervingen tidkrevende og utfordrende. I Oslo møtte eksempelvis en representant for IMDi alle informantene på ulike steder, og ledsaget dem til TNS Gallup, slik at oppmøtet var sikret.

Mens planen opprinnelig var å sende informantene informasjonsbrev på eget morsmål i forkant av intervjuene, ble dette ikke gjennomført grunnet tidspress. Informantene ble derfor informert om undersøkelsens formål i rekrutteringssamtalene. Praksis var her noe varierende, og informantene mottok derfor ulik forhåndskunnskap.

Deltakerne var imidlertid svært godt fordelt etter vervekriteriene. Kun i Bergen endte de 3 deltakerne opp med å ha mer lik bakgrunn enn målsetningen.

Intervjuene ble gjennomført ved de lokale flyktningkontorene.

Det ble lagt stor vekt på å sørge for en så trygg intervjusituasjon som mulig. Foran hvert intervju ble det presisert at tolken kun var til stede for oversettingen, i henhold til generelle standarder for tolkers arbeidsmåte. TNS Gallups konsulent bar under intervjuingen identifiserende navneskilt med firmalogo, for å understreke nøytralitet i forhold til integrasjonsmyndighetene. Det ble også poengtert, der det var naturlig eller nødvendig, at konsulenten var ansatt hos TNS Gallup, var en nøytral part og var engasjert med utgangspunkt i metodisk kompetanse.

Informantene ga i ulik grad uttrykk for kritiske synspunkter og negative erfaringer. Datamaterialet gir ikke grunnlag for å konkludere endelig i forhold til hvorvidt åpenhet og kritikk samvarierer med informantenes landbakgrunn, kjønn, alder osv. Det antydes imidlertid at informanter med høyt utdanningsnivå, uavhengig av

landbakgrunn og kjønn, gjennomgående uttrykker seg mer kritisk enn andre. Det samme gjelder irakere og somaliere (i fokusgruppene), samt selvbosatte palestinere.

Hvert intervju varte én til to timer. Alle intervjuene ble filmet, med informantenes samtykke. Behovet for opptak ble grundig forklart under introduksjonen, for å minimere skepsis og frykt hos informanten. Begrunnelsen som ble gitt var at det ikke er mulig å notere alt som sies underveis i intervjuet og at opptak er nødvendig som dokumentasjon i undersøkelsens rapportering. Det ble også understreket at opptak er vanlig prosedyre for denne type datainnsamling (Ofte vil det riktignok være tilstrekkelig med lydopptak, uten bilder).

Dybdeintervju blir imidlertid vanligvis ikke observert, en praktisk fordel sammenlignet med fokusgrupper (se nedenfor).

Som takk for hjelpen fikk informantene et gave-MasterCard, til en verdi av 500 kroner.

## **2.5 Evaluering**

Dybdeintervjuer med etniske minoritetsgrupper, på deres eget morsmål, kan ikke gjennomføres på samme måte som tilsvarende undersøkelser med etniske nordmenn. Det vil si, forutsatt at det ikke finnes intervjuere som behersker språket. Tolkens tilstedeværelse eksemplifiserer i så måte en viktig forskjell fra dybdeintervjuer med norskspråklige.

Det forhold at intervjuene ble gjennomført ved flyktningekontorene, kan ha gitt informantene redusert følelse av nøytralitet. Dybdeintervjuer kan i prinsippet gjennomføres på hvilken som helst nøytral grunn, slik som i hoteller e.l. Alternative stedsvalg kan vurderes ut i fra leiekostnad og mulighet for å benytte av audiovisuelt opptaksutstyr.

Det er helt nødvendig å ta opp samtale på bånd. Samtidig kan opptaket gjøre enkelte informanter skeptiske til å ytre seg kritisk, av frykt for hvordan opptakene vil bli benyttet. Informantene har gjerne erfaringer fra hjemlandet som tilsier at en åpen og kritisk innstilling vil være risikofylt. Det er vanskelig å anslå eksakt i hvilken grad dette var tilfelle i denne undersøkelsen, men fire av de fjorten informantene så ut til å mislike opptakene, vurdert ut fra deres kroppsspråk og inngående spørsmål om hva opptakene skulle benyttes til og hvem som skulle høre på dem i ettertid:

*"Jeg tror kanskje på deg når du sier det er slik, men det er bare "personen i meg" som er psykologisk redd, jeg er redd, og det er det andre fra mitt land har sagt at kan skje, som fører til den redselen. For det er jo farlig å si noe om noe der vi kommer fra" (ung kvinne).*

Uansett hvor sterk vekt det legges på innledende informasjon om intervjuet og uansett hvor nøytrale alle steg i verve- og intervjuprosessen er, vil enkelte informanter av ulike årsaker kunne holde tilbake synspunkter av redsel for hvordan utsagnene vil bli benyttet, og med frykt for konsekvensene. Vi er likevel av den avgjorte oppfatning at resultatene fra dybdeintervjuene gir et bredt og variert bilde av ulike erfaringer med bosettingsprosessen.

## **3. FOKUSGRUPPENE**

I tillegg til dybdeintervjuene ble det gjennomført to fokusgrupper, begge i Oslo.

Fokusgrupper anbefales blant annet når:

- det kan forventes at samtalebasert diskusjon blant personer, som deler de samme erfaringer, vil gi mer informasjon enn intervjuing av de samme informantene enkeltvis.

- temaet ikke er sensitivt (Dette er ofte argumentet for å velge enkeltintervju).
- samtalens målsetting er eksplorerende: "Jo mer som nevnes og som kommer opp i løpet av samtalen, desto bedre fungerer den".
- dybdekartlegging av enkeltpersoner ikke er det primære.
- samtaletemaet er brukervurderinger, med sikte på å forbedre produkter eller tjenester.

Det unike med fokusgrupper som metode er med andre ord at de avdekker flere synspunkter samtidig, at synspunktene blir diskutert, mens fokus hele tiden rettes mot tiltak for optimalisering av de omtalte områdene.

### 3.1 Respondentutvelging

Optimal informantutvelging er avgjørende for en vellykket fokusgruppe. Ideelt sett bør følgende krav være oppfylt:

- Informantene bør være typiske representanter for målgruppen.
- Informantene bør gjenspeile alle relevante erfaringer på undersøkelsesområdet, med mindre det gjennomføres flere grupper som tar hensyn til ulike erfaringer enkeltvis.
- Deltakere som kan antas å hemme- eller hindre fri meningsutveksling, ekskluderes.
- Deltakerne bør ha et minimum av felles erfaringsgrunnlag.

Beslutningen om gruppenes deltakerantall ble fattet ut fra tids- og kostnadshensyn, og de to gruppene besto av henholdsvis åtte somaliere og seks irakere.

Generelt sett tilpasses deltakerantallet gjerne diskusjonens karakter. Det inviteres et mindre antall deltakere når diskusjonstemaene er mange, eller sensitive. I enkelte tilfeller brukes "minigrupper" på 4-5 personer fremfor de tradisjonelle bestående av 7-9 personer.

Minigrupper er generelt sett best egnede i forhold til samtaler om flyktingenes erfaringer:

- Samtalene berører mange temaer, og lite antall deltakere tillater behandling av flere temaer.
- Små grupper gir hver enkelt deltaker større rom for å komme til.
- Små grupper gir moderator bedre anledning til å ta seg av hver enkelt deltaker.

IMDi prioriterte ellers somaliere og irakere som deltakere, av følgende grunner:

- De er blant de største nasjonalitetsgruppene bosatte gjennom IMDi i 2008.
- Det fantes språkressurser internt i IMDi til å lede fokusgruppene.

Siden hver gruppediskusjon måtte foregå på ett språk, var det ikke mulig å blande forskjellige nasjonaliteter i samme gruppe. Norsk var ikke et aktuelt alternativ.

Deltakelseskriteriene ble inngående diskutert mellom IMDi og TNS Gallup. Ut over nasjonalitetsavgrensningen ble gruppene sammensatt ut fra ønsket om et bredt spekter av bosettingserfaringer – samtidig som det var behov for å sikre en viss homogenitet. Det er generelt sett vanskelig å oppnå en fruktbar diskusjon dersom deltakerne har svært ulike erfaringer og bakgrunn. De mest spesielle erfaringene (som eksempelvis foreldre til barn med funksjonshemninger), ble derfor utelukket.<sup>1</sup> Ellers tok utvalgssammensetningen sikte på å inkludere deltakere:

---

<sup>1</sup> Denne erfaringsbakgrunnen ble dekket i dybdeintervjuene.



- av begge kjønn (6 menn og 2 kvinner i den somaliske gruppen, 4 menn og 2 kvinner i den irakiske gruppen)
- med ulik ventetid i mottaket fra vedtak om opphold (erfaring fra mottak spredt over hele Øst- og Sør-Norge). Spennet her var fra én til 15 måneder. Flere deltakere hadde sittet i mottak i flere år, inkludert ventetiden på oppholdstillatelse.
- fra ulike kommuner. Valget her var begrenset av at gruppesamtalene skulle foregå i Oslo. Det var imidlertid viktig å ikke kun velge deltakere fra Oslo. De fleste flyktingene ønsker seg hit, og i gruppesammensetningen ønsket man større spredning i bostedspreferanser, eventuelt på tross av avslag i søknad om bosetting i den utvidede Oslo-regionen (Jessheim, Drammen, Lier, Tønsberg, Skien, Lørenskog).
- med ulik familiestatus, både enslige og gifte, med- og uten barn
- med ulik utdanningsbakgrunn

### 3.2 Rekruttering

Rekruttering til fokusgruppene, som til dybdeintervjuene, krevde tilpasninger i forhold til standard verveprosedyre.

Gitt undersøkelsens tidsfrister og kostnadsramme ble IMDi tildelt ansvaret for vervings praktiske gjennomføring, fra første kontakt med potensielle deltakere, til endelig oppmøte i TNS Gallups lokaler. IMDi har tilgang til bakgrunnsinformasjon om de bosatte flyktingene (kjønn, alder, bosettingsdato og bosettingskommune), som er sentrale i identifiseringen av informanter i forhold til utvalgskriteriene. IMDi har i tillegg god oversikt over dyktige tolker og nettverk med potensielle moderatorer for fokusgruppene. IMDi kan dermed forberede og kalle inn til gruppene raskere, og med større presisjon, enn en utenforstående instans.

Følgende rekrutteringsprosedyre ble anvendt:

- IMDi og TNS Gallup fastla deltakelseskriteriene (som for dybdeintervjuene), samt hvordan vervingen rent praktisk skulle foregå.
- IMDi tok ansvaret for verveprosessen, fra og med den første kontakten med potensielle informanter, til vedkommende møtte frem til avtalt tidspunkt hos TNS Gallup.

Flyktingekontorene i kommunene tok den første kontakten med de fleste informantene, for å informere om undersøkelsen. Tolk ble benyttet ved behov. IMDi overtok deretter kontakten, for å gi ytterligere informasjon og for å avtale oppmøtested og -tidspunkt. Enkelte informanter ble imidlertid oppringt direkte fra IMDi. Arabiskkyndig snakket med alle deltakerne i gruppen av irakere.

De aller fleste som ble invitert til å delta takket ja. De som takket nei var alle i utgangspunktet interesserte, men kunne likevel ikke delta av ulike praktiske årsaker. En av kvinnene aksepterte først å delta etter tilbud om å ha med barna sine, som fikk se på film i et tilstøtende rom mens gruppesamtalen pågikk. En annen kvinne kunne ikke delta fordi hun hadde en liten baby. Begge de sistnevnte forholdene peker på behovet for å tilrettelegge deltakelsen for informantene, noe som for øvrig gjelder uavhengig om disse er innvandrere eller etniske nordmenn.

### 3.3 Intervjuguide og moderatortrening

Forut for intervjuene ble det utarbeidet samtaleguide, mens moderatorer ble valgt ut og gitt opplæring.

## **Samtaleguiden**

Det ble besluttet å starte gruppesamtalene med en omfattende innledning, for å vinne informantenes trygghet og tillit. Introduksjonen ble betraktet både som en betydelig utfordring, og en forutsetning for å lykkes.

Samtaleguiden (Vedlegg 2) gir oversikt over diskusjonens hovedtemaer. Detaljerte spørsmål inkluderes i listen som påminnelser for moderator. Samtalen ville uansett måtte tilpasses underveis, og moderator har derfor behov for en detaljert "sjekklister". Disse forberedelsene er standard prosedyre ved gjennomføring av fokusgrupper.

Det ble vektlagt at samtalen skulle dekke alle typer bosettingserfaringer, fra ankomst til Norge og til erfaringene i tiden etter tildeling av bosettingskommune. Hovedfokus ville imidlertid være rettet mot selve bosettingsprosessen.

## **Opplæring av moderator**

En dyktig moderator er avgjørende for en vellykket gjennomføring. Dyktige moderatorer kjennetegnes ved:

- Bakgrunn fra formell opplæring i moderering.
- Flere års erfaring fra praktisk gjennomføring
- Omgjengelighet og utadvendthet. Evne til å lytte og til spontant å justere opplegg og diskusjon.

Gjennomføring med norskspråklig moderator, og simultantolkning til det andre språket, ble vurdert. Moderators faglige og metodiske kompetanse ville da være ivaretatt. Det forhold at både moderator og tolk ville måtte sitte sammen med deltakerne, ble imidlertid betraktet som uhensiktsmessig, siden det ville ødelegge gruppedynamikken og den spontaniteten som er gruppenes fortrinn. I tillegg ville tolkingen i seg selv legge beslag på mye tid, og dermed redusere tiden avsatt til undersøkelsens tema.

En alternativ tilnærming kunne være å trene en person med innsikt i målgruppen i moderering, og så gjennomføre gruppediskusjonen med norskspråklig moderator fra TNS Gallup til stede som støtte. Simultantolk ville i så fall sitte i observasjonsrommet, og oversette til trådløs hodetelefon hos moderatoren fra TNS Gallup i diskusjonsrommet, som ville kunne intervensere ved behov. Dette alternativet ble også forkastet, ettersom oversettelsen uansett ville skje med en viss tidsforskyvning. Justering av diskusjonen ville sannsynligvis skje "for sent", og dermed virke forstyrrende på det som ideelt sett skal være en spontan og fortløpende diskusjon.

Det endelige valget falt på en grundig moderatoropplæring av to personer med relevant språk- og kulturkompetanse. Moderator fra TNS Gallup ville være tilstede i observasjonsrommet sammen med simultantolk.

Siden undersøkelsens fremdrift ville avhenge av at man raskt fant egnede personer, var det mest effektivt å trekke på kjente krefter i IMDi. De to utvalgte moderatorene hadde begge bodd i Norge i lang tid, og snakket flytende norsk. Begge hadde høyere utdanning, og var ansatte ved IMDis regionkontorer, hovedsakelig med bosetting som arbeidsfelt. Det ble vektlagt at de hadde relevant arbeidserfaring fra kommunikasjon med både enkeltpersoner og grupper, - og generelt sett ble vurdert som utadvendte og omgjengelige. Ulempen med å være IMDi-ansatt, med hensyn til habilitet, ble vurdert opp mot fordelene ved inngående kjennskap til bosettingsarbeidet.

Moderatorene gjennomgikk et omfattende treningskurs. Kurset er tidligere benyttet ved gjennomføring av fokusgrupper i Tanzania, også der med lokalt tilknyttede moderatorer. Under kurset ble det fokusert på

- Den kvalitative metodens egenskaper, bakgrunnen for å bruke slike metoder, samt forutsetninger for å lykkes med gjennomføringen.
- Prosjektets bakgrunn, formål og innhold, samt diskusjonens målsetting.
- Moderators sentrale og viktige rolle
- Samtaleguiden, inklusive detaljert gjennomgang av bakgrunnen for hvert enkelt spørsmål og instruksjon om hvordan avlede relevante svar på disse.

Opplæringen varte i om lag 12 timer, vel en uke før gjennomføringen skulle finne sted, - med mulighet til påfølgende spørsmål fra kandidatene etter at innholdet fra opplæringen var gjennomlest og fordøyd. Her fikk begge kandidatene mulighet til å komme med viktige innspill på hva som eventuelt ikke ville fungere hensiktsmessig i sine respektive nasjonale grupper.

### **3.4 Gjennomføring**

#### **Oppmøtet**

Det er ofte krevende å få vervede deltakere til å møte opp til intervju, uansett nasjonalitet. Utsending av påminnelser er en forutsetning i så måte, samtidig som antallet vervede personer må være høyere enn det ønskede antall deltakere i intervjuene.

En annen forutsetning for godt oppmøte er at informantene kjenner intervju-lokalets adresse og klarer å finne frem. For å lette lokaliseringen, ble det avtalt oppmøte med ansatte fra IMDi på steder deltakerne kjente - slik som Oslo S, NAV-kontoret, Voksenopplæringen, bussholdeplasser - hvoretter informanten ble ledsaget til TNS Gallup. Prosedyren fungerte bra. Alle de vervede deltakerne, så nær som én, møtte opp.

Totalt sett ble det fra IMDis side nedlagt betydelige ressurser i verving, og i å sikre oppmøte.

#### **Sted og lokaler for gjennomføring**

Gjennomføring i instituttets lokaler tilfører intervjuet nøytralitet, og skaper tillit og trygghet blant informantene. Begge fokusgruppene ble derfor gjennomført hos TNS Gallup. Gallups prosjektleder presenterte undersøkelsens formål, og forklarte ansvarsfordelingen i forhold til IMDi under gruppesamtalenes introduksjon (og benyttet i tillegg TNS Gallups navneskilt). Lokalene, og settingen generelt sett, var forsøksvis gjort så uformell og avslappende som mulig ved enkel servering av pizza, kaffe, te og mineralvann (Serveringen ble vurdert i forhold til nasjonale og kulturelle spisevaner). Tonen i det som ble sagt var uformell og spontan.

#### **Gruppesamtalen**

Gruppediskusjonene ble gjennomført over to dager. Hver samtale varte vel 3 timer.

TNS Gallups konsulent innledet, via tolk, til samtalens formål. Deretter henviste han til moderator for den videre diskusjon, begrunnet med at dialogen måtte gjennomføres på informantenes eget språk. Han forlot så rommet sammen med tolken. Poenget med denne introduksjonen var å understreke TNS Gallups rolle som ansvarshavende for gjennomføringen.

Den irakiske gruppen dekket som nevnt flere spørsmålsområder enn den somaliske. I tillegg til at sistnevnte bestod av flere deltakere, ble den også gjennomført først. Begge disse forholdene medvirket til at gjennomføringen tok lengst tid. Samtidig ledet moderatorne samtalene på noe ulik måte.

Begge gruppesamtalene ble filmet, igjen etter informantenes forhåndsgodkjenning. Informasjonen om behovet for slik registrering var grundig forberedt, med sikte på å redusere informantenes eventuelle skepsis. Begrunnelsens hovedpoeng er at det under samtalen ikke vil være mulig å notere alt som sies, og at opptaket fungerer som referat under rapporteringen. I tillegg ble det understreket at filming er standard prosedyre under fokusgrupper.

Endelig ble informantene fortalt at diskusjonene ville bli observert fra et tilstøtende rom. Moderatorene var åpne på at de til vanlig var ansatte ved IMDi.

Som takk for hjelpen fikk informantene et gave-MasterCard på kr 500, i tillegg til dekning av reisekostnader. Dette er også vanlig praksis for deltakelse i fokusgrupper hos TNS Gallup.

### **Observasjon og tolking**

TNS Gallups konsulent fulgte gruppesamtalen fra observasjonsrommet, sammen med representanter fra IMDi. Diskusjonen ble simultantolket, samtidig som det var mulig å lytte til diskusjonen på originalspråket gjennom headset. Tolkningen var krevende, men forløp uten store problemer da tolkene holdt et høyt nivå.

Filming av fokusgruppene er en forutsetning for analyse og rapportering. Ut over registreringen av hva som blir sagt under samtalen, gir den visuelle registreringen viktig tilleggsinformasjon:

- Billedlig fremstilling av gruppedeltakerne gir viktig informasjon i forhold til å tolke deltakernes bakgrunn. Dette gjelder både fysisk utrustning og påkledning (for eksempel muslimske kvinners bruk av sjal som uttrykk for religiøsitet).
- Observasjon kroppsspråk, etc. gir et bedre inntrykk av gruppedynamikken, enn et rent lydopptak vil gi. Dette gjelder både i forhold til enkeltdeltakeres reaksjoner og adferd, og i forhold til utveksling av mimikk og reaksjoner gruppedeltakerne imellom.
- I noen tilfeller vil gruppene benytte visuelle hjelpemidler eller vil arbeide sammen ved å tegne eller skrive tekst – selv om dette ikke ble benyttet denne gangen. Rapporteringen vil da kunne kreve at det visuelle uttrykket er synlig for å la seg vurdere i etterkant.
- Endelig er filming å foretrekke når gruppene skal observeres, da det gir et helhetlig inntrykk.

Skepsis til registrering blant deltakerne vil imidlertid kunne bidra til å redusere innslaget av kritiske synspunkter og erfaringer, begrunnet med usikkerhet i forhold til hvordan opptakene vil bli benyttet og med hvilke konsekvenser. Informantenes erfaringer fra hjemlandet vil kunne tilsi at opptak oppleves som risikofyllt, og i verste fall farlig. Siden prosjektet er et metodisk testprosjekt, ble det besluttet at samtalene skulle filmes, uansett.

### **Modereringen**

Samtalen for den somaliske gruppen ble gjennomført først. Moderator for den irakiske fokusgruppen var da til stede for opplæring, med tanke på læringsutbytte for gjennomføring av den irakiske gruppen to dager senere.

Moderatorene gjennomførte samtalene med stor innsatsvilje og engasjement. Deres gode kjennskap til bosettingsprosessen vurderes å ha tilført gruppesamtalene kvalitet.

Moderatoren av den andre diskusjonen, blant irakere, dekket flere områder enn moderatoren av den første samtalen. Dette kan da muligens i noen grad tilskrives fordelene av å ha deltatt i observasjonsrommet under den første gruppesamtalen.

### **3.5 Evaluering**

#### **Rekrutteringen og oppdragsgivers rolle**

Ettersom IMDi stod for rekrutteringen, har ikke TNS Gallup fullstendig oversikt over hvilken forhåndsinformasjon informantene mottok vedrørende gruppesamtalenes målsetning, - om den var tilstrekkelig, om alle mottok den samme informasjonen, etc.

Ideelt sett skal hver enkelt potensiell deltaker kontaktes på likeartet måte av profesjonelle ververe, slik som for eksempel TNS Gallups verveavdeling. Dette sikrer at bakgrunnsinformasjon formidles på samme måte for alle. Koplingen mellom verving og IMDi *kan* ha medført at noen deltakere ikke oppfattet undersøkelsen som nøytral. Det samme gjelder for den rollen IMDi-ansatte hadde med å følge informanter til intervju-lokalet og som moderatører av diskusjonene.

Vi vurderer det generelt sett slik at når oppdragsgiver selv tar ansvaret for verveprosessen vil dette kunne svekke oppfatningen av nøytralitet, og påvirke informanter til å være mindre åpne og kritiske. Dette har trolig også forekommet i denne undersøkelsen, men det er vanskelig å anslå sikkert i hvilken grad. Det understrekes imidlertid at ingen av de involverte fra IMDi tidligere hadde vært i kontakt med noen av informantene som saksbehandlere. Dette ble tillagt stor vekt, både ved rekruttering av informanter og valg av moderatører fra IMDi.

I sum tilsier disse betraktningene at verveprosessen, både for fokusgrupper og dybdeintervjuer, bør gjøres mest mulig nøytral, og at analyseinstituttet gis størst mulig ansvar for gjennomføringen. Dette blir da en avveining mot kostnader, og i hvilken grad instituttbasert verving er praktisk gjennomførbar.

#### **Gruppenes sammensetning**

Deltakerne hadde ulik erfaringsbakgrunn med hensyn til behov for bosettingstjenester, og antas å speile de sentrale variasjoner som vil gjøre seg gjeldende blant flyktningene under bosettingen.

Når det kun gjennomføres én enkelt fokusgruppe per nasjonalitet, vil det kunne være vanskelig å dekke hele bredden i erfaringer blant flyktninger med denne nasjonaliteten. Eksempelvis kan man anta at erfaringer fra de yngste deltakerne vil kunne bli undertrykket i kulturer med tradisjon for at de eldste fungerer som opinionsledere. Samtidig som begge gruppene hadde god aldersspredning finner vi ikke støtte for en slik antakelse. Det er vårt inntrykk at gamle og eldre kom til orde i like stor grad.

Erfaringene med kjønnsblandete grupper er derimot varierende i forhold til ønsket om åpenhet og spontanitet, og i forhold til at man skal kunne uttrykke seg fritt overfor de øvrige deltakerne. Blant irakerne fungerte blandet gruppe bra, blant somalierne mindre bra. De to somaliske kvinnene, som deltok sammen med 6 menn, responderte stort sett bare på direkte spørsmål og ga overveiende korte og positive svar.

For å unngå at gruppenes kjønns sammensetning påvirker svarene, men med forbehold om at erfaringen er knyttet kun til en enkelt fokusgruppe, vil det være hensiktsmessig å gjennomføre egne grupper for henholdsvis kvinner og menn.

### **Samtaleguiden**

Guiden inneholdt en omfattende forklaring og motivering til spontanitet, åpenhet og kritisk innstilling, samt beskrivelse av undersøkelsens bakgrunn, formål og avklaring av ansvarsforholdet mellom TNS Gallup og IMDi. Vi opplevde at innledningen tok for mye av den samlede tiden i fokusgruppene. Innledningen er viktig, og bør inneholde alle de nevnte ingrediensene. Utsending av informasjonsbrevet på forhånd vil imidlertid kunne gjøre det mulig å korte ned på tiden brukt til innledning.

### **Modereringen**

Det var verken tids- eller kostnadsressurser til forhåndstesting under moderatortreningen. Dette anbefales som del av opplæringsprogrammet, særlig dersom det skal gjennomføres fokusgrupper som del av et rullerende kvalitativt undersøkelsesopplegg.

Bruk av moderatører fra samme nasjon som informantene har som nevnt fordeler i forhold til kunnskaper og innsikt i den etniske gruppens kulturelle særpreg. Erfaringene viser at man i tillegg også oppnår gevinst mht. ordbruk og redusert behov for presiseringer under samtale.

Vi har også sett at moderatorenes gode kjennskap til bosettingsproblematikk og rutiner tilfører samtale verdi, samtidig som deres tilknytning til IMDi kan redusere informantenes åpenhet. Tilknytningen til IMDi kan imidlertid også, kanskje ubevisst, legger føringer på hva som diskuteres og ikke diskuteres. Selv om det er åpenbare fordeler ved å bruke IMDi-ansatte som moderatører, er det generelt sett å foretrekke at ordinære brukerundersøkelser gjennomføres av eksterne konsulenter. Gruppediskusjoner med bosatte flyktninger ledet av IMDi-ansatte med relevant språkkompetanse kan imidlertid være et nyttig *supplement* til brukerundersøkelser, og et godt tiltak for å fremme brukerdiallog og brukermedvirkning.

Ved opplæring av uerfarne moderatører bør kandidatene velges ut med tanke på å skulle gjennomføre flere gruppediskusjoner, - jo flere som gjennomføres, desto bedre vil kvaliteten etter hvert bli, forutsatt velegnede kandidater. God moderering er krevende, og beherskes først godt etter mange års erfaring. De første gruppediskusjonene som "nyutdannede" moderatører gjennomfører, bør ideelt sett betraktes som testdiskusjoner. Eksempelvis klarte ingen av moderatorene å dekke alle undersøkelsens områder. Dette skyldtes dels stort antall temaer, men også moderators manglende erfaring i å drive samtalen videre, alternativt stoppe den raskt og på en riktig måte, når uvesentlige områder ble omtalt. Poenget med å gjennomføre en gruppediskusjon, er å lykkes nettopp med en diskusjon av spørsmålsområdene i dybden, - og unngå et "gruppeintervju".

Grundig forhåndsgjennomgang av samtaleguiden viste seg dessuten å være en forutsetning for gjennomføringen. Gjennomgangen kan gjerne vare fra fire timer til en hel dag, og kan gjerne omfatte korte tester underveis. Moderatoropplæringen kan med fordel gå over minst to dager, - ideelt sett med en tredje dag til en testgjennomføring av en samtale.

Ikke desto mindre bekrefter gjennomføringen (i likhet med erfaringene fra Tanzania), at det er mulig å gjennomføre vellykkede fokusgrupper med uerfarne moderatører som kun er gitt kort opplæring. Vi vurderer innsatsen til moderatorene som så god som det var mulig å forvente etter kort opplæring, og manglende tidligere erfaring.

### **Intervjuenes varighet**

Hver gruppesamtale varte 2,5-3 timer. Dette er i utgangspunktet lenge, men ble på forhånd vurdert å være forsvarlig pga. tre innlagte pauser underveis. (I den somaliske gruppen ble to av pausene benyttet til bønn, den første for kvinnene, den

andre for mennene.) Selv med tre pauser er en tre timers diskusjon for lang, og anbefales ikke som standard. Deltakerne viste klare tegn til tretthet den siste timen. Generelt sett, anbefaler vi at diskusjonene gjennomføres på maksimalt to timer. Man må da ta høyde for at introduksjonen tar lengre tid for denne målgruppen, slik at tiden til disposisjon for undersøkelsens tema også er kortere enn vanlig.

### **Observasjon**

For en eventuell senere gjennomføring kan det vurderes om observasjon i sanntid er nødvendig. IMDi vil kunne se opptakene i ettertid, og dermed fjerne i alle fall én faktor som eventuelt kan skape usikkerhet og utrygghet hos deltakerne.

### **Språk og kultur**

Nasjonalitet, kultur og religion stiller krav til valg av ord og uttrykksmåter. Moderatorerne gav forut for gruppesamtalene innspill til hvilke forhold det burde informeres om, samt hvilke ord og uttrykk man burde benytte i de respektive språk, for å sørge for god forståelse hos deltakerne. Slik kvalitetssikring er avgjørende. Moderator, eller annen person med samme bakgrunn som informantene, bør derfor alltid inviteres til å kommentere valg av ord og uttrykk, samt måten diskusjonens formål presenteres overfor informantene på.

## **4. FOKUSGRUPPE ELLER DYBDEINTERVJU?**

Erfaringene fra dybdeintervjuene og fokusgruppene viser at begge disse metodene kan være fruktbare i evalueringen av flyktingenes bosetting. Dette gjelder både i forhold til kartleggingen av informantenes opplevelser og erfaringer i møtet med IMDi, og i forhold til innspill for eventuell videre oppfølging i større kvalitative eller kvantitative undersøkelser.

Funnene i fokusgruppene viste godt samsvar med funnene fra dybdeintervjuene, - en indikasjon på god gjennomføring.

Samtidig gav fokusgruppene ingen ny informasjon, ut over den som var fremkommet i dybdeintervjuene (gitt at dybdeintervjuene ble gjennomført først). Fokusgruppene gav i første rekke flere meninger, erfaringer og eksempler, og dermed et bredere inntrykk av prosessen enn dybdeintervjuene. Men de sentrale forholdene knyttet til bosettingsprosessen var allerede avdekket.

Fokusgruppene fungerte dessuten ikke like tilfredsstillende som dybdeintervjuene, og stiller flere krav i gjennomføringen, for å gi et vellykket resultat.

Dersom man står overfor valget mellom de to metodene, mener vi dybdeintervjuer både vil gi mer og "dypere" informasjon (man får mer detaljert informasjon om flere spørsmålsområder), samt at de lettere kan gjennomføres faglig forsvarlig:

- Dybdeintervjuene preges av større åpenhet (personlige opplevelser kan være vanskelige å dele i en gruppe med ukjente personer)
- Dybdeintervjuene er ikke påvirket av gruppedynamikk – hvilket i denne sammenheng ikke nødvendigvis er å foretrekke (f.eks at kvinner har vanskeligere for å komme til orde).
- Dybdeintervjuene gir mulighet for å dykke dypere ned i prosessen.
- Dybdeintervjuer krever ikke opplæring av moderatorer.

I sum kan man si at erfaringene bekrefter de to metodenes generelle styrker og svakheter, slik de er beskrevet innledningsvis i kapittel 2 og 3, og der den ene metodens styrke dels er den annens svakhet: Mens dybdeintervjuene har hovedfokus rettet mot å gi en (statisk) beskrivelse av situasjonen slik den fremstår her og nå, er fokusgrupper innrettet mot (dynamisk) prosessen knyttet til å arbeide seg frem til en fremtidig løsning eller et resultat. I dette tilfellet var undersøkelsens hovedmålsetting

innrettet mot å *beskrive* flyktingenes erfaringer. Dermed vil også dybdeintervju være den mest hensiktsmessige tilnærming.

**Styrker (+) og svakheter (-) ved fokusgrupper og dybdeintervjuer i brukerundersøkelser på morsmål blant nylig bosatte flyktninger i Norge.**

	<b>Fokusgruppe</b>	<b>Dybdeintervju</b>
Generell egenskap	Dynamisk: Avdekke ønsker og behov. Gruppen jobber seg frem mot en fremtidig situasjon eller løsning	Statisk: Beskrivelse i forhold til problemstillingen slik den har vært eller slik situasjonen er "her og nå"
Tolkebehov	-	-
Åpenhet (særlig kvinner)	-	+
Moderator-opplæring	-	+ (ikke relevant)
Tid/kostnad per respondent	+	-
Geografisk dekning	- (særlig ved begrenset budsjett)	+
Oppdragsgiver tilstede (frivillig)	-	+ (vanligvis ikke)

Dybdeintervjuer er imidlertid mer kostnadskrevenne enn fokusgrupper. Budsjetttrammer kan derfor trekke i fokusgruppens favør.

Forslagene til forbedringer drøftet i dette notatet har en ideell, faglig målsetting som utgangspunkt. At ikke alle idealene tilfredstilles, betyr ikke at funnene som sådan er uinteressante.