

Ministeriet for Flygtninge,
Indvandrere og Integration

**Informationspakke
til arbejdskraftindvandrere**

Brugerundersøgelse

Afrapportering

Marts 2009

1.	INDLEDNING	1
2.	HVILKE INFORMATIONER EFTERSPØRGES?.....	3
2.1	Prioritet 1: Skatter og afgifter	7
2.2	Prioritet 2: Juridiske problemstillinger ift. at bo og arbejde i Danmark	9
2.3	Prioritet 3: Boligmarkedet	10
2.4	Prioritet 4: Jobmuligheder	12
2.5	Prioritet 5: Sproget	14
2.6	Prioritet 6: Sundhedsområdet	15
2.7	Prioritet 7: Bank og forsikring	15
2.8	Prioritet 8: Løn, pension og arbejdsvilkår	16
2.9	Prioritet 9: Uddannelse	18
2.10	Prioritet 10: Leveomkostninger	18
2.11	Prioritet 11: Danske normer og værdier	19
3.	HVORDAN SKAL INFORMATIONEN FORMIDLES?.....	21
3.1	Hvor søges informationen i dag?	21
3.2	I hvilken form skal en ideel 'informationspakke' præsenteres?.....	24
3.3	Hvordan skal informationspakken formidles?.....	26
4.	KONKLUSION OG ANBEFALINGER	29
4.1	Geografiske forskelle	29
4.2	Indholdet i informationspakken	30
4.3	Form og formidling	32
5.	METODER OG BAGGRUNDSOPLYSNINGER.....	34
5.1	Informationsstudier og spørgeramme.....	34
5.2	Telefoninterview med arbejdskraftindvandrere og familiemedlemmer	35
5.2.1	Oprindelsesland og repræsentativitet	36
5.2.2	Køn og alder	37
5.2.3	Opholdstid	37
5.2.4	Beskæftigelse og uddannelsesniveau	38
5.3	Fokusgruppeinterview med arbejdskraftindvandrere.....	39

1. INDLEDNING

Et konsortium bestående af NIRAS Konsulenterne og Foreningen Nydansker er på vegne af Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration¹ blevet bedt om at udarbejde forslag til en ny informationspakke om det danske samfund til arbejdskraftindvandrere og deres familiemedlemmer.

Opgaven består af to dele. Første halvdel er en brugerundersøgelse, som NIRAS Konsulenterne gennemfører. Anden halvdel indebærer udarbejdelse af det konkrete indhold til informationspakken med angivelse af fremadrettede formidlingsstrategier. Denne opgave vil hovedsagligt blive varetaget af Foreningen Nydansker. Denne rapport er resultatet af brugerundersøgelsen og afstikker således rammerne for det fremadrettede arbejde.

Brugerundersøgelsens specifikke formål er at besvare følgende spørgsmål:

- Hvilke informationer efterspørger arbejdskraftindvandrerne og deres familiemedlemmer dels forud for opholdet i Danmark, dels efter ankomsten til Danmark?
- Hvilke ønsker har arbejdskraftindvandrere og deres familiemedlemmer til det konkrete indhold i en informationspakke om det danske samfund?
- Hvilke aktører og informationskanaler er ifølge arbejdskraftindvandrerne og deres familiemedlemmer mest hensigtsmæssige til at videreformidle indholdet af en informationspakke – og i hvilken form skal indholdet gives?

Brugerundersøgelsen forholder sig derfor ikke kritisk til, hvorvidt visse af de efterspurgte informationer allerede er tilgængelige. Det vigtigste i relation til brugerundersøgelsen har været at identificere hvilke informationer, der har været svære at finde for arbejdskraftindvandrerne – uagtet om disse informationer allerede findes – og i hvilken grad. Hvorvidt dette skisma må føre til formidling af helt ny information, omskrivning af eksisterende materiale eller ”bare” bedre markedsføring af det eksisterende materiale, ses derimod som del af den formidlingsopgave, der ligger forude.

Brugerundersøgelsen baserer sig på telefoninterview med arbejdskraftindvandrere og deres familiemedlemmer efterfulgt af to fokusgruppeinterview med arbejdskraftindvandrere. Antallet af interview med familiemedlemmerne afhæng af starten af hvor mange arbejdskraftindvandrere, der ville videregive kontaktoplysninger herpå. Dette har kun de færreste gjort, hvorfor det kun har været muligt at gennemføre få interview med familiemedlemmer. Det kan derfor ikke afvises, at vægtningen af informationsbehov og anbefalinger ville have taget sig anderledes ud, hvis flere familiemedlemmer var blevet hørt. Dette har dog været en præmis for brugerundersøgelsen fra starten af. De gennemførte interview giver imidlertid ikke anledning til at forvente en nævneværdig forskel, men anbefalingerne baserer sig således primært på udsagn fra arbejdskraftindvandrere.

Der er i analysen af resultaterne konsekvent blevet kontrolleret for forskelle i respondenternes besvarelser alt efter disses køn, alder, uddannelse og oprindelsesland. Der er henvist til disse forskelle, hvis de har været signifikante og bidraget med interessant information til analysen. De konkrete metoder samt repræsentativitet og baggrundsoplysninger i forhold til respondenterne er beskrevet nærmere i kapitel 5.

I forbindelse med opgaveløsningen har konsortiet i samråd med Integrationsministeriet inviteret en række repræsentanter fra nogle af de mest relevante arbejdsmarkedsorganisationer til at deltage i en følgegruppe. Følgegruppen har bidraget og vil bidrage med sparring til alle dele af undersøgelsen, hvorved deres erfaringsgrundlag indgår som yderligere kvalitetssikring af undersøgelsens oplæg og anbefalinger. Følgende organisationer har taget imod invitationen, således at følgegruppen består af:

- Marie Louise Løvengreen Rasmussen, Dansk Erhverv
- Ane Buch, Håndværksrådet
- Finn Rasmussen, Dansk Arbejdsgiverforening (DA)
- Lene Christensen, Ingeniørforeningen (IDA)
- Ib Malthesen, Landsorganisationen i Danmark (LO)
- Jens Folkersen, Fag og Arbejde (FOA)
- Birger Mortensen, Kommunernes Landsforening (KL)

¹ Herefter benævnt Integrationsministeriet

2. HVILKE INFORMATIONER EFTERSPØRGES?

Der findes allerede en lang række steder, hvor arbejdskraftindvandrere og andre, der søger til Danmark for at arbejde og bo, kan finde information om det danske samfund. Det gælder især internetsiderne www.nyidanmark.dk og www.workindenmark.dk samt bogen ”Medborger i Danmark”, der ligeledes kan hentes elektronisk på førstnævnte hjemmeside. Til trods for dette er der fortsat flere informationer, som arbejdskraftindvandrere dels har haft svært ved at finde, dels ikke har følt tilfredsstillende beskrevet i de fundne eller modtagne informationsmaterialer.

Ifølge Tabel 1 nedenfor angiver flertallet (68 %) af arbejdskraftindvandrere dog, at de enten i ’nogen grad’ eller ’høj grad’ generelt har følt sig velinformeret om det danske samfund, da de første gang kom til Danmark. Besvarelserne viser, at der forventeligt er plads til forbedringer, men at flertallet er overvejende positivt stillet over for informationsniveauet, som de har oplevet det. Tendensen understøttes af samtalerne med familiemedlemmerne.

Tabel 1: All in all, to what extent did you feel well informed about the Danish society when you first moved to Denmark?

	Procent
Not at all	7 %
To a limited extent	25 %
To some extent	51 %
To a high extent	17 %
I alt (n = 219)	100 %

“You have to compare it to other countries and how much they help you. There is always room for improvement, but if you ask you can find information.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Generelt fremgår det også af undersøgelsen, at hver femte (20 %) arbejdskraftindvandrer reelt ikke oplever, at der er områder, de har haft særligt svært ved at

finde informationer om. Dette er særligt udtalt blandt arbejdskraftindvandrere i alderen 21-30, hvor det gælder for 29 %.

Alligevel ser halvdelen af arbejdskraftindvandrerne i brugerundersøgelsen sproget som en central udfordring ved at flytte til Danmark. Vurderingerne kobles i høj grad op på, at mange informationer ikke er let tilgængelige på andre sprog end dansk. Det bliver ligeledes klart for arbejdskraftindvandrerne, hvor vigtigt det er at kunne forstå og tale dansk for at kunne begå sig i Danmark – upåagtet, at mange danskere selv taler et forståeligt engelsk. Herudover peger knap hver femte arbejdskraftindvandrer på, at det har været en udfordring at finde et job og lære de danske arbejdsvilkår at kende.

Disse indledende overvejelser hos både arbejdskraftindvandrerne og deres familiemedlemmer spiller på flere fronter sammen med de resultater, der fremgår af Deloitte's undersøgelse for Arbejdsmarkedsstyrelsen m.fl. fra 2008. Også her peges på, at udfordringerne ved at flytte til Danmark især knytter sig til sproget og rettighederne på arbejdsmarkedet.²

Brugerundersøgelsen viser imidlertid, at der ikke nødvendigvis er overensstemmelse mellem disse udfordringer og de informationer, arbejdskraftindvandrerne efterfølgende har angivet dels at have behov for før og efter ankomsten til Danmark, dels at have fundet tilfredsstillende beskrevet i det materiale, de har fundet eller modtaget. Som det fremgår af Tabel 2, efterspørges således i højere grad konkret information om skatteområdet og boligmarkedet.

² Deloitte Business Consulting A/S (2008), *International rekruttering – Barrierekatolog*, udarbejdet for Arbejdsmarkedsstyrelsen m.fl., p. 7

Table 2: What kind of information did you need before/after you moved to Denmark?

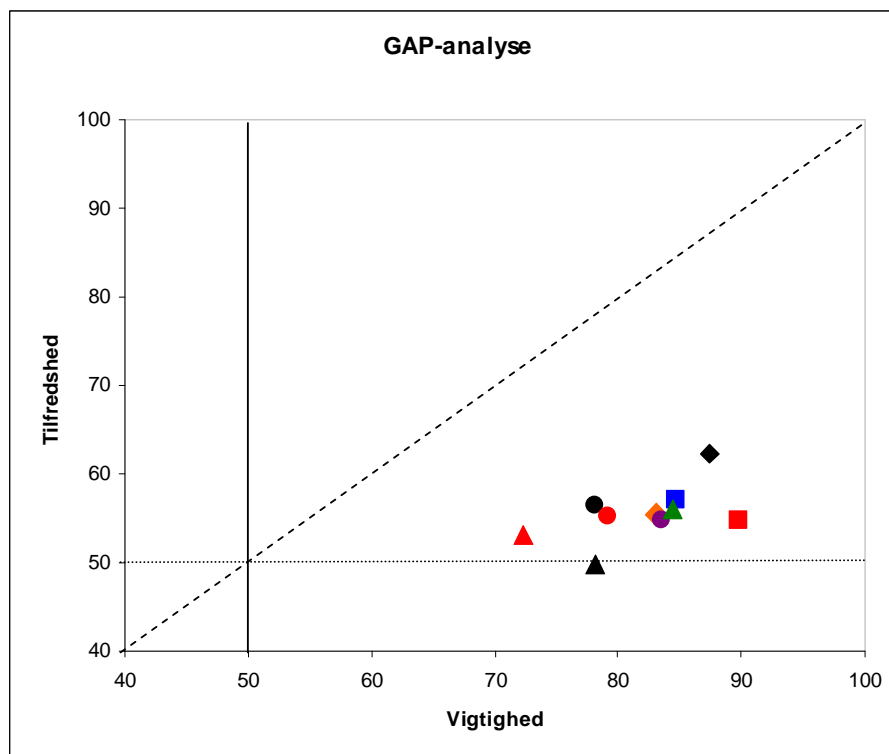
	Informationsbehov før ankomsten til DK (n=233)	Informationsbehov efter ankomsten til DK (n=161)
Taxes	32 %	32 %
Housing / finding a place to stay	25 %	19 %
Job opportunities	21 %	21 %
Legal questions related to living and working in DK	13 %	16 %
Working conditions	12 %	12 %
Language	10 %	18 %
Salary	11 %	8 %
Danish norms and values	11 %	9 %
Health and illness	8 %	11 %
Cost of living	8 %	7 %
Higher and further Education	7 %	6 %
Banking	3 %	9 %
Insurance	4 %	8 %

(Spørgsmålene er stillet uhjulpet. Kategoriseringen er foretaget *forud* for interviewene af NIRAS Konsulenterne)

Besvarelsene oplyst i Tabel 2 viser således tydeligt, at især sproget for mange vil ses som en naturlig udfordring ved at flytte til et nyt land, men at det ikke nødvendigvis er en udfordring, der samtidig opleves at være behov for information om. Udfordringen ved sproget kommer i højere grad til at knytte an til konkrete informationer.

I Figur 1 vises grafisk sammenhængen mellem de mest centrale temaer, som arbejdskraftindvandrerne dels har vurderet *vigtige* at have information om, dels har oplevet som værende *tilfredsstillende* beskrevet i det materiale, de har fundet eller modtaget. Figur 1 er derved med til at vise, hvor der især kan identificeres et ”gap”, dvs. manglende sammenhæng mellem vigtighed på den ene side og tilfredshed på den anden. GAP-analysen kan dog ikke forholde sig konkret til skatteområdet, da der ikke eksplicit er spurgt ind hertil. Til gengæld viser undersøgelsen andetsteds, at 30 % af arbejdskraftindvandrerne har fundet det særligt svært at finde information om skatteområdet. Denne viden inddrages i den endelige prioritering.

Figur 1: Tilfredshed og vigtighed, GAP-diagram



• : Housing/finding a place to stay, • : Job opportunities, • : Legal questions,
 • : Language, • : Health and illness, ♦ : Financial issues, ♦ : Salary and working conditions,
 • : School and education, • : Cost of living, • : Danish norms and values

I en gap-analyse defineres de informationer, der ligger i feltet øverst til højre (over koordinaterne 50, 50) som 'styrker' og derved områder, der egentlig ikke kræver yderligere fokus. Det er således de områder, som arbejdskraftindvandrerne anser som vigtige, men samtidig også dem, hvor relativt mange allerede oplever en høj tilfredshed med de fundne eller modtagne informationer. Som det fremgår af Figur 1, ligger stort set alle informationer inden for dette felt. Eneste undtagelse og derved fokusområde synes ifølge gap-analysen at være de 'juridiske spørgsmål', der ligger lige på grænsen til området nederst til højre. Dette felt identificerer nemlig omvendt 'indsatsområderne', det vil sige de informationer, det bør prioriteres at anvende ekstra ressourcer på at få beskrevet.

Med afsæt i resultaterne og de nuancer, der trods alt kan identificeres, har NIRAS Konsulenterne foretaget en samlet prioritering af hvilke informationer, der synes at have det største *udviklingspotentiale* ud fra hensyn til både de angivne informationsbehov (Tabel 2) og gap-analysen (Figur 1). Den samlede prioritering af informationerne er en anbefaling til, hvor ressourcerne fremadrettet investeres bedst til gavn for den samlede informationspakke.

I prioriteringen er der derfor taget hensyn til, at selvom et informationsbehov er vurderet som vigtigt, ses det kun særligt interessant at arbejde videre med, hvis tilfredsheden er tilsvarende lav. Dermed ikke sagt, at en information, der både anses for vigtig og tilfredsstillende beskrevet, ikke bør inddrages i en informationspakke. Det er kun et udtryk for, at informationerne i højere grad forventes at kunne blive beskrevet tilfredsstillende med afsæt i eksisterende materiale. Dette gælder eksempelvis i forhold til løn og arbejdsvilkår, hvor både tilfredsheden og betydningen vurderes relativt høj. Som det vil fremgå af prioriteringerne nedenfor, placeres området derfor længere nede på listen.

For nuanceringen og prioriteringen af de områder i gap-analysen, der reelt placerer sig i styrkefeltet, har det generelt haft betydning, hvor langt fra den stiplede linje, informationerne placerer sig. Reglen er, at jo længere væk fra linjen de ligger, des mere central prioritering gives de i analysen. I den sammenhæng træder boligområdet frem som det, der placerer sig længst fra den stiplede linje, hvilket, sammenholdt med resultaterne i Tabel 2, har givet anledning til at give information herom en central prioritering fremadrettet.

I de følgende underafsnit i kapitlet gennemgås prioriteringerne enkeltvis med eksemplificering af det indhold i informationerne, der særligt er blevet efterspurgt i brugerundersøgelsen.

2.1 **Prioritet 1: Skatter og afgifter**

Skatteforholdene i Danmark beskrives som 'et minefelt' – et område, der er utrolig kompliceret at forstå, hvorfor informationsbehovet er tilsvarende stort. På trods af, at området ikke belyses direkte via gap-analysen, er det NIRAS Konsulenternes vurdering på baggrund af den samlede undersøgelse, at skatteområdet er det mest centrale område at få beskrevet mere tydeligt.

Uhjulpet er det således det område, som flest arbejdskraftindvandrere dels angiver at have haft behov for information om, dels finder sværest at finde information om. Både *før og efter* ankomsten til Danmark oplever ca. hver tredje (32 %) et behov for at få information om skatteforholdene (jf. Tabel 2) samtidig med, at et tilsvarende antal påpeger besværligheder ved at finde information herom.

Det er kendetegnende, at det tydeligvis er *vesteuropæerne*, som hæfter sig ved området. Blandt vesteuropæere nævnes det således som et informationsbehov af knap halvdelen (47 %) forud for ankomsten til landet mod knap hver fjerde (24 % og 23 %) østeuropæer og asiat i undersøgelsen. Samtidig er det især et emne, der optager mænd og generelt arbejdskraftindvandrere i alderen over 31 år.

Det fremgår af undersøgelsen, at udfordringen med at forstå det danske skattesystem i første omgang forværres af, at langt de fleste informationer kun er tilgængelige på dansk. SKATs hjemmeside nævnes konkret som en af de offentlige hjemmesider, hvor det er sværest at finde relevant information på engelsk – og det på trods af, at det især er her, de fleste vil finde det særligt nødvendigt. Gennemgående afvises det derfor ikke af arbejdskraftindvandrerne, at informationen er tilgængelig. Den er bare som oftest på dansk.

Der efterlyses grundlæggende information om skatteprocenterne i Danmark alt efter indkomstniveau, herunder hvordan man udfylder sin selvangivelse, samt de forskellige fradragsmuligheder, som skattesystemet indeholder, bl.a. beskæftigelsesfradrag og kørselsgodtgørelse. Det nævnes også af flere, at der direkte har været usikkerhed om, hvor meget de skulle betale i skat, ligesom vejledningen fra SKAT ikke altid er konsistent og enslydende alt efter hvilken medarbejder, man taler med.

I tilknytning hertil efterspørges også information om hvilken skat, man er forpligtet til at betale, og hvilken, man reelt har mulighed for at framelde sig. Det vedrører konkret oplysningen om, at kirkeskatten ikke er obligatorisk.

“I just found out that I don't have to pay church taxes, which nobody told me when I arrived.” (arbejdskraftindvandrer, Storbritannien)

Samspillet mellem de danske og hjemlandets skatteregler synes ligeledes svagt beskrevet. Det vedrører således reglerne om dobbeltbeskatning, som der først for sent i forløbet synes at være skabt kendskab til.

“If you do not arrive the first of January you have to pay taxes in both countries until the end of the year.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Ligeledes ønskes det, at forholdet mellem de statslige og kommunale skatter kommer til at stå tydeligere beskrevet, så det bliver klart, hvem man skal henvende sig til i relation til hvilke skattespørgsmål. Dette vil samtidig være med til at vise hvilken skat, der går til kommunale eller statslige ydelser.

Et stort ønske er nemlig at få en forklaring på, hvilket udbytte man har som arbejdskraftindvandrer af at betale skat, og hvorfor der generelt betales så meget i skat i Danmark? Der henvises bl.a. til, at trods det høje skatteniveau i Danmark er der stadig områder, som kræver brugerbetaling. Det gælder bl.a. tandlægebesøg, medicin og dagtilbudspladser.

“There is no clear information for international workers who come with their family and children, such as child support. There is information about

the taxes, but not what you get out of it." (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Endvidere blev de forskellige ordninger, som arbejdskraftindvandrere kan ansættes under, beskrevet som et felt, der gerne måtte være mere klarhed over. Der synes bl.a. at være usikkerhed om hvilke skattesatser, der gælder for dem. Det gælder også forskerordningen, som nedenstående citat referer til:

"I was told that I had to pay 20 % in taxes but instead I had to pay 25 %, which shocked me. Moreover, you get the impression that everything is quite expensive." (arbejdskraftindvandrer, Indien)

Endelig henvises ofte til de afgifter, der er forbundet med at indregistrere og medbringe sin egen bil fra hjemlandet. Det opleves ikke mindst som både besværligt og dyrt. Informationspakken bør derfor i højere grad oplyse om de økonomiske konsekvenser ved at tage sin bil med til Danmark.

"If you bring an old car it does not cost that much. It would be good to have information on how much your car is worth approximately and how much you have to pay to have it here and have it registered." (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Der foreslås konkret i en af fokusgrupperne at oprette en database, hvorfra man kan beregne, hvor meget man cirka må forvente at skulle betale i afgift for sin bil alt efter model og årgang.

2.2 **Prioritet 2: Juridiske problemstillinger ift. at bo og arbejde i Danmark**

Juridiske problemstillinger er det felt, som færrest oplever, er beskrevet tilfredsstillende. Reelt oplever ca. halvdelen (50 %) af de adspurgte, at de ikke har fundet eller modtaget tilfredsstillende information herom. Det er samtidig det område, der som det eneste ligger i udviklingsfeltet i gap-analysen, hvilket understreger den høje prioritering af området.

Nærmere analyser viser, at det især er de lavest uddannede samt *vesteuropæerne*, der ikke er tilfredse med den information, de har modtaget eller fundet om de juridiske spørgsmål knyttet til at bo og arbejde i Danmark. Hvor hhv. 57 % og 50 % af østeuropæerne og asiaterne 'i nogen grad' eller 'i høj grad' stiller sig tilfredse med informationerne, gælder det kun for tilsvarende 39 % af vesteuropæerne.

Herudover viser analysen, at behovet for information om juridiske forhold stiger en smule *efter* ankomsten. I henhold til Tabel 2 mener samlet set 13 % af ar-

bejdskraftindvandrerne, at de har haft brug for informationerne før ankomsten mod 16 % efter.

“There could be more information on how the law works here.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Det centrale tema er ansøgningen om arbejds- og opholdstilladelse samt modtagelse af et cpr-nummer. Kort sagt drejer det sig for arbejdskraftindvandrerne om bedre at forstå processen med at få en arbejds- eller opholdstilladelse, herunder hvornår i processen, der kan ansøges om et cpr-nummer. Konkret synes det svært at vide, hvor man skal henvende sig og ansøge om opholds- og arbejdstilladelsen eller cpr-nummeret. Hvor ”gemmer” kontorerne sig, hvor finder man de relevante blanketter, hvem kan man spørge om hjælp og, hvor skal man gå hen for at få ordnet de forskellige papirarbejder?

Der efterlyses også klarere information om hvilke regler, der gælder i relation til de enkelte lande, og hvilke rettigheder, man opnår med besiddelse af henholdsvis en opholds-/arbejdstilladelse og et cpr-nummer • rettigheder, som også har betydning for hvilke velfærdsydelse og tilbud i det danske samfund, der kan benyttes.

Flere arbejdskraftindvandrere gengiver, at det først bliver klart ved ankomsten, hvor vigtig og central cpr-nummeret er i relation til adgang til flere og andre tjenester. Der efterspørges i den sammenhæng også en klarere udmelding på forhånd om hvor lang tid, der må påregnes, inden ansøgningerne kan gå igennem.

Som et særligt juridisk felt relateret til familien henviser nogle til bedre information om mulighederne for børnepenge og fripladsordninger i bl.a. dagtilbud. Det nævnes også, at det kunne være nyttigt at vide, at ægtefæller har mulighed for at få penge af kommunen for at passe deres børn selv i de tidlige år. I nogle tilfælde vil ægtefællen alligevel gå hjemme pga. manglende ansættelse i Danmark.

2.3 **Prioritet 3: Boligmarkedet**

Boligmarkedet synes at være endnu et af de områder, som volder størst problemer for arbejdskraftindvandrerne. Undersøgelsen viser, at kun omkring halvdelen (55 %) har været tilfredse med den information, de har fundet eller modtaget på dette område samtidig med, at det er et af de områder, flest angiver som vigtigt at få information om.

Undersøgelsen viser, at de mest kritiske er de *højtuddannede* med en bacheloruddannelse eller derover. Geografisk er der ligeledes en spredning, hvor kritikken især rejses af arbejdskraftindvandrere fra *Asien*. Blandt dem er kun lidt mere

end hver tredje (37 %) tilfreds med informationsniveauet om boligmarkedet. Til gengæld oplever hhv. 63 % og 51 % af arbejdskraftindvandrerne fra Øst- og Vesteuropa, at informationsniveauet har været tilfredsstillende.

Herudover viser Tabel 2, at information på dette område er særlig vigtig for arbejdskraftindvandrerne *forud* for ankomsten til Danmark. Hver fjerde (25 %) nævner således, at de har haft brug for information om boligområdet forud for deres ankomst til Danmark, mens 19 % har haft behovet *efter* deres ankomst til Danmark. Dette hænger unægtelig sammen med, at det er et af de helt basale forhold, som de fleste gerne vil have afklaret, inden de flytter til landet.

Det blev under fokusgruppeinterviewene understreget, at ved på forhånd at have fundet sin bolig eller i det mindste at føle sig sikker på, hvor man skal søge, skabes tryghed og overskud i forhold til mange af de andre udfordringer, som stadig venter i forbindelse med flytningen.

"It would be easy to provide a list of the most important accommodation websites. It would be good to know before you come here as it would save a lot of time and money." (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Arbejdskraftindvandrerne efterspørger bl.a. en oversigt over boligportaler, der kan bruges i søgningen efter både offentligt og privat udlejede boliger. Muligheden for evt. at leje en bolig gennem et socialt boligselskab eller kommunen burde derfor også angives.

Mange arbejdskraftindvandrere overraskes især over, hvor dyrt det er at bo til leje i Danmark. Der efterspørges derfor dels en bedre information om de regionale forskelle, så det bliver tydeligt, hvor priserne er højest, dels en beskrivelse af reglerne for depositum og forudbetalt leje. Med andre ord, hvad skal man forvente prisniveauet af det danske boligmarked.

"In Århus it is the same prices as the city centre in London." (arbejdskraftindvandrer, Storbritannien)

"I did my own research before I came here, but it was difficult to find specific information or a database. People do not know how tight the accommodation market is in Denmark and the deposit is a nasty surprise." (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Der efterlyses således konkret information om, at man på det private boligmarked kan forvente at blive opkrævet helt op til tre måneders depositum og tre måneders forudbetalt leje • udgifter, som arbejdskraftindvandrerne sjældent har sparet op til på forhånd, hvilket gør dem desto sværere at håndtere.

“The price and the challenges should be mentioned without scaring people off.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Som det også tilføjes af arbejdskraftindvandrerne selv, kræver det imidlertid ofte et cpr-nummer at kunne godkendes som lejer. Dette har arbejdskraftindvandrerne sjældent forud for bosætningen i Danmark, så en bedre information om, hvordan dette kan håndteres, efterlyses.

En anden problematik kan opstå for dem, der kun ønsker at bosætte sig her i en kortere periode. Dette er eksemplificeret via nedenstående citat:

“In our region it is easier to buy than rent, which makes it difficult for foreigners who might only stay here for a short while.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Udbuddet af lejeboliger opleves altså ikke altid at være særlig stort i udkantsområderne, hvorfor det af den grund også kan blive svært at finde bolig. Endnu et regionalt aspekt, som gerne måtte beskrives mere indgående, så arbejdskraftindvandrerne kan nå at forholde sig til problematikken, inden de kommer.

2.4 **Prioritet 4: Jobmuligheder**

Ca. hver femte (21 %) arbejdskraftindvandrer angiver, at de har haft behov for information om jobmuligheder både *før og efter*, at de flytter til Danmark, jf. Tabel 2. I lighed med boligmarkedet viser undersøgelsen igen, at det samtidig kun er lidt over halvdelen (55 %), der har været tilfredse med den fundne eller modtagne information om emnet.

Mest problematisk synes at være sammenhængen mellem cpr og muligheden for at få et arbejde. Følgende citat opsummerer meget præcist forvirringen, som den opleves af arbejdskraftindvandrerne:

“If you don't have a cpr number you cannot get a job. But you have to have a job to have a cpr number. The process takes a lot of time.” (arbejdskraftindvandrer, Litauen)

Der synes derfor at være et behov for meget præcist at klarlægge i hvilken rækkefølge, tingene skal gøres, og hvilke muligheder, der er for at hente hjælp i forbindelse med ansættelsen i de tilfælde, hvor opholdstilladelsen ikke er faldet på plads forinden.

Det vil være naturligt at knytte denne vejledning til jobcentrene. Der gives dog udtryk for, at der mangler information om jobcentrene og om, hvad de kan hjælpe med i forbindelse med jobsøgningen. Oplevelsen er generelt, at man er overladt meget til sig selv. En guide til, hvordan man skal agere, og hvad man skal

forvente at udfylde ved henvendelse på et jobcenter efterlyses derfor. Det gælder bl.a., at man selv skal udfylde et cv, skrive ansøgninger og kontakte virksomheder.

“At the jobcentre they do not have much time to help, you are left to yourself. In general as a foreigner it is difficult to find a job in Denmark.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

De fleste oplever også, at sproget har haft en langt større betydning for muligheden for ansættelse end forventet. Det er reelt kun hos de internationale virksomheder, at man kan forvente, at sproget ikke har nogen betydning

“It is luxury to work in an international company. I work for a small company with 50 employees. Of course they help you and talk to you in English, but most of the talk is in Danish. My degree was okay, but I had to speak Danish in terms of interaction with colleagues, team meetings. I think it is different in smaller companies than in large corporations.” (arbejdskraftindvandrer, Indien)

“The easiest was to find people who had a job and then they could help to ‘open the door’. Sometimes it helps to know the language other times it does not.” (arbejdskraftindvandrer, Polen)

Fordi, der synes at være forskel på inden for hvilke virksomheder, sproget vil kunne være en hindring, efterspørges en liste eller beskrivelse af de forskellige større virksomheder i Danmark fordelt på brancher. Dette forventes af arbejdskraftindvandrere at lette overblikket over, hvor man kan forvente at finde et job, selvom man endnu ikke taler dansk.

En sidste større udfordring i forbindelse med at søge job i Danmark knytter an til muligheden for at få vurderet sin uddannelse. I Danmark er CIRIUS ansvarlig for vurderingen og anerkendelsen af udenlandske uddannelser. Institutionen synes imidlertid ikke nødvendigvis kendt af arbejdskraftindvandrerne. Afsættet for at søge et job kræver derfor nogle gange en forudgående kontakt til CIRIUS med henblik på at finde ud af hvilke jobs, man er kvalificeret til at søge i Danmark.

“There are educations which are not the same in Denmark, which can make it difficult to explain what one can do with it and which job one can apply for (...) What can I do with the education I have. CIRIUS have helped my wife finding a job. They also provide information on the salary level based on seniority level.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Arbejdskraftindvandrerne selv peger på, at der naturligt kunne lægges et link til CIRIUS på jobcentrenes hjemmeside med beskrivelse af den service, CIRIUS tilbyder.

2.5 **Prioritet 5: Sproget**

Informationer knyttet til at lære og forstå det danske sprog er et af de felter, der naturligt bliver mere centralt *efter* ankomsten til Danmark end *før*, jf. Tabel 2. Det er især de voksne i alderen 31-40 år samt *asiater*, der påpeger dette. Samtidig rangerer tilfredsheden også relativt lavt med 56 %, der i 'i nogen grad' eller 'i høj grad' har været tilfredse med informationerne.

Behovet relaterer sig især til information om muligheden for at blive tilknyttet en sprogskole. Generelt efterspørger både arbejdskraftindvandrerne og især deres familiemedlemmer flere sprogkurser. Det synes dog ikke let at få overblik over hvilke tilbud, man kan deltage i, og hvordan de enkelte finansieres. Generelt påpeges det igen, hvor centralt cpr-nummeret er. Uden et cpr-nummer er det ikke muligt at blive tilmeldt et sprogkursus. Der kan dog gå flere måneder, inden dette er på plads, og derved lang tid, inden arbejdskraftindvandrerens eller vedkommendes familie kan komme i gang med sprogundervisningen.

"It would be nice to have some information on where the language centre is in the 'kommune'. But to attend this, you need a cpr and to get this you need a job. You cannot get anything without a cpr-number." (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Stigningen i interessen for at modtage information om sproget efter ankomsten til Danmark synes samlet set i høj grad at være knyttet til overraskelsen over, hvor centralt det er at kunne begå sig på dansk for at kunne integreres, dels på arbejdsmarkedet, dels i det sociale fællesskab med danskere. Som beskrevet tidligere i rapporten overrasker dette bl.a. arbejdskraftindvandrerne i lyset af, at de samtidig oplever, at mange danskere selv taler et godt engelsk. På trods af dette er dansk som sprog dog helt centralt at kunne forstå og tale, hvis man ønsker at forbedre rammerne for sit ophold i Danmark.

"If you only speak your own language it is difficult. If you speak English you can get by. If you speak Danish it is much easier and you feel more accepted." (arbejdskraftindvandrer, Polen)

"When the family is here it would be nice to learn Danish. Chinese is very different from Danish, and therefore is Danish very difficult to learn. Some people give up. So perhaps they leave again." (arbejdskraftindvandrer, Kina)

2.6 **Prioritet 6: Sundhedsområdet**

Brugerundersøgelsen viser, at det især er *vesteuropæerne*, der er optaget af sundhedsområdet, ligesom det i højere grad er kvinderne end mændene, der oplever, at det er et svært område at finde information om. Generelt angiver 61 % at være overvejende tilfredse med de fundne informationer.

Endnu engang viser undersøgelsen også, at interessen for information stiger *efter* ankomsten til Danmark. Efter ankomsten henviser således 15 % af arbejdskraftindvandrerne fra Vesteuropa til sundhedsområdet mod 4 % fra Østeuropa og 7 % fra Asien.

Behovet for information omhandler generelt et ønske om at forstå og vide, hvordan det danske sundhedsvæsen fungerer, herunder hvilket alarmnummer, man skal bruge i nødstilfælde. Det gælder også, at man kan risikere ventelister på de offentlige hospitaler.

“My insurance helped a lot to find information when I was injured. The hospital is difficult to get in to. You have to wait at least 3 months.” (arbejdskraftindvandrer, Polen)

Mere specifikt henviser flere til manglende information om rammerne for privatlægepraksisserne. Hvordan vælger man læge, hvad koster det at skifte læge, hvad er vagtlægen osv.?

Endelig er der usikkerhed om hvilke rettigheder, det gule sygesikringskort giver. Og helt generelt, hvordan man får det. Hvad betyder det bl.a. for én, om man vælger at lade sig registrere som gruppe 1 eller 2? Koster den ene gruppe mere end den anden, eller hvori består forskellen? Endvidere er der usikkerhed om, hvorvidt det er normalt og nødvendigt at tegne yderligere private sundhedsforsikringer og prisen herfor, eksempelvis hos sygeforsikringen Danmark. Hvad giver private sygesikringer f.eks. yderligere økonomisk støtte til, det være sig kiropraktor, tandlæge osv.?

2.7 **Prioritet 7: Bank og forsikring**

I lighed med sundhedsområdet angiver samlet 61 %, at de enten i 'nogen grad' eller i 'høj grad' har været tilfredse med de fundne informationer. Sammenholdt med efterspørgslen efter informationer gives området derfor en mindre fremtrædende prioritering.

Bank og forsikring er igen ligesom sundhedsområdet i udstrakt grad et område, som *vesteuropæerne* oplever at have behov for information om, ligesom det igen er kvinderne, der har sværest ved at finde informationen. Endelig *stiger* behovet for information efter ankomsten til Danmark. Yderligere analyser viser således,

at 17 % af de vesteuropæiske arbejdskraftindvandrere har behov for information om bank og forsikringsrelaterede forhold efter deres ankomst til Danmark, mens ingen asiater nævner området.

Problematikken i relation til forsikringerne går primært på hvilke, der er nødvendige, og hvad de koster? Sprogbarrieren får også betydning, da de fleste informationer opleves at være på dansk.

Når det gælder bankverdenen, henvises i fokusgruppeinterviewene til, at nogle større banker har fået engelsksprogede versioner af deres hjemmeside. Generelt synes informationen dog også her i høj grad at være på dansk. Indholdsmæssigt går usikkerheden her især på, hvordan man konkret opretter en bankkonto, ligesom arbejdskraftindvandrerne angiver at have svært ved at gennemskue de gældende renter, gebyrer mv.

Som ved tidligere nævnte områder fylder cpr-nummeret ligeledes en hel del. Uden et cpr-nummer kan man således ikke oprette en bankkonto eller få et kreditkort. Så en generel beskrivelse af de forudsætninger, der skal være opfyldt for at kunne åbne en bankkonto i Danmark savnes af flere.

2.8 **Prioritet 8: Løn, pension og arbejdsvilkår**

Som det fremgår af Figur 1, er information om løn og arbejdsvilkår det område efter boligmarkedet, som flest angiver, at det er vigtigt at have information om. Der synes således at være en naturlig interesse blandt arbejdskraftindvandrerne i at vide, hvad de kan forvente at tjene i Danmark – især i lyset af det høje skatteiniveau.

“More clear message about how the wages and the taxes are balanced, which is not self-evident.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

I modsætning til flere af de andre områder er området samtidig et, hvor tilfredsheden vurderes relativt høj. I henhold til gap-analysen er det derfor også et af de områder, hvor ressourcerne ikke vil blive brugt mest hensigtsmæssigt i forhold til at forbedre det samlede informationsniveau.

Det er et område, som der efterspørges en smule mere information om *forud* for ankomsten til landet, det gælder primært i forhold til lønnen. Efter ankomsten til landet synes arbejdsforholdene især at blive relevante for de *lavest uddannede* arbejdskraftindvandrere. Blandt dem, der ikke som minimum har en universitetsuddannelse på bachelorniveau, anføres behovet om information om arbejdsforhold af næsten hver femte (19 %) efter ankomsten til landet mod gennemsnitligt 12 % af alle de adspurgte arbejdskraftindvandrere.

De kritikpunkter, der på trods af tilfredsheden rejses, går bl.a. på, at det for de fleste arbejdskraftindvandrere står klart, at fagforeninger og a-kasser indtager en central plads på det danske arbejdsmarked. Men hvordan systemet mere præcist er sammensat, og hvad det betyder for den enkelte arbejder, står derimod mindre klart.

“It is difficult to understand how important it is to become a member of a union. Some places you have to be a member to find the information.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

I fokusgruppeinterviewene fremgik det tilmed, at der ikke nødvendigvis var klarhed over, at fagforening og a-kasse ikke er det samme.

Der efterlyses derfor også et overblik over hvilke a-kasser og fagforeninger, der er mest relevante inden for et givent arbejdsfelt, hvad man får for sit kontingent, og hvad det koster, samt hvor længe man skal have været medlem af en a-kasse for at være (syge)dagpengeberettiget. Dette bliver især aktuelt for de arbejdere, der risikerer arbejdsskader, sygedage pga. arbejdets karakter eller fyring. Hvilke muligheder har de i disse situationer?

Dagpengesystemet kan også træde i kraft i forbindelse med afholdelse af ferieperioder. Det har således overrasket nogen, at man godt kan have ret til at holde ferie i Danmark uden nødvendigvis at kunne få løn i perioden, hvis man ikke har været ansat i et år.

Den juridiske bistand, som fagforeningerne kan tilbyde, vil være nyttig information for de arbejdskraftindvandrere, der oplever ikke at vide, hvor de skal henvende sig i tilfælde af, at deres arbejdsgiver snyder dem eller tilbyder dem kummerlige arbejdsforhold. Det samme gælder fagforeningens mulighed for at hjælpe med ansættelsesprocessen gennem råd og vejledning til bl.a. udformningen af ansættelseskontrakten.

For de arbejdskraftindvandrere, der er ansat under den danske funktionærlov, efterspørges konkret mere information herom. I ansættelseskontrakten vil der således oftest blive henvist til loven, uden at det for arbejdskraftindvandrerne står klart hvilke økonomiske og juridiske rettigheder, han eller hun herved er omfattet af. Det gælder bl.a. retten til barsel, omsorgsdage og barnets første sygedag.

Endelig ønskes en større klarhed over hvilke udenlandske pensionselskaber, der er anerkendt i Danmark, og hvordan man generelt får adgang til sin opsparede pension i Danmark, når man forlader landet.

“Some foreign pensions are acknowledged here and others are not. What happens to the money I pay in pension here when I leave?” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

2.9 **Prioritet 9: Uddannelse**

Figur 1 viser, at uddannelsesområdet generelt er blandt de mindst vigtige områder for arbejdskraftindvandrerne sammenlignet med de andre, ligesom det er et af dem, hvor afstanden til den stiplede linje er mindst. Det er dog endnu en information, der primært efterspørges *forud* for ankomsten til landet.

Undersøgelsen viser også, at det primært er information om de videregående uddannelser, som arbejdskraftindvandrerne efterspørger. Fokusset ændres dog i relation til familiemedlemmerne, der giver større opmærksomhed til dels dagtilbud, dels folkeskoleområdet og især internationale skoler. Hvilke byer har internationale skoler og, hvad er kontaktoplysningerne på dem?

“It is difficult to find information on schools, especially international schools, so some information on who to contact and where to go would be useful.” (arbejdskraftindvandrer, Kina)

Information om de videregående uddannelser synes især interessant for *asiater*. Mens 16 % af asiaterne efterspørger information på dette område forud for ankomsten, gør dette sig kun gældende for 5 % af europæerne. En af problematikkerne er, at det synes svært at finde information om, hvordan man bliver optaget på universitet.

Endelig henvises i lighed med jobsøgningen til problemer med at få anerkendt og ”oversat” sin egen uddannelse. Igen vil et større kendskab til CIRIUS og den service, der tilbydes, være en løsningsmulighed.

2.10 **Prioritet 10: Leveomkostninger**

Tilfredsheden med informationsniveauet om leveomkostningerne i Danmark synes generelt relativt højt i forhold til, hvor efterspurgt informationen er både forud for og efter ankomsten til Danmark. Således angives behovet *før og efter* ankomsten til landet kun af henholdsvis 7 % og 8 % af arbejdskraftindvandrerne, jf. Tabel 2, samtidig med, at 62 % fortæller, at de er overvejende positive over for de fundne informationer. Næst efter information om løn og arbejdsvilkår er dette felt således det, som arbejdskraftindvandrerne er mest tilfredse med de modtagne informationer om.

Generelt er det et område, som særligt arbejdskraftindvandrere fra Asien efterspørger mere information om. Hvor det maksimalt er 6 % af europæerne, der synes at savne information om dette område, gælder dette for 19 % af *asiaterne*.

Endelig er det reelt kun de mest *veluddannede*, der angiver området som væsentligt. Blandt dem, der har læst på universitetet, angiver 11 % det som et informationsbehov efter ankomsten mod 2 % af arbejdskraftindvandrerne uden universitetsuddannelse.

Problematikken opstår, fordi det anses for relativt dyrt at bo og leve i Danmark – også på trods af, at lønniveauet måske er højere end i hjemlandet.

“If only one person has to support the family it is not enough, but if both partners are working it is possible to get it all to work out.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

For at kunne få en fornemmelse af prisniveauet efterspørges bl.a. en oversigt, der sammenligner, hvad forskellige varer vil koste i Danmark sammenlignet med andre lande.

I lighed med boligmarkedet efterspørges også her større indblik i de regionale forskelle. Hvor dyrt er det samlet set at bo i storbyerne modsat yderområderne? Der efterspørges bl.a. en mulighed for at kunne beregne et overslag på, hvor meget man vil have til rådighed til sig selv med afsæt i sin løn, skatten, omkostninger til bl.a. dagtilbud, forsikring mv. i de forskellige kommuner/regioner.

2.11 **Prioritet 11: Danske normer og værdier**

Både når det gælder tilfredshed og vigtighed, placerer information om danske normer og værdier sig i bunden, jf. Figur 1.

I lighed med de to foregående afsnit er interessen i de danske normer og værdier også her især udbredt blandt arbejdskraftindvandrere fra Asien. Herudover synes det især at være interessant at få viden *forud* for ankomsten til Danmark. Blandt *asiaterne* oplever næsten hver fjerde (23 %) at have haft behov for information herom forud for ankomsten, mens eksempelvis kun 3 % af vesteuropæere har anført dette.

Der tegner sig derved et klart billede af, at asiater i højere grad forventer en kulturel forskel, som de gerne vil have mulighed for at forholde sig, inden de ankommer til landet. Det synes især at dreje sig om kendskab til, hvad der ”kendetegner” danskerne. Hvad er deres traditioner, hvilke festligheder fejres, hvordan spiller ’janteloven’ ind på danskernes hverdag og arbejdsmoral, og hvordan er religionens rolle i Danmark?

Der efterspørges også en større sondring mellem Øst- og Vestdanmark. Hvilken mentalitet må man forvente at finde i København i modsætning til Vestjylland.

Danmark er måske et lille land, men på trods af dette oplever mange af de adspurgte, at der er klare regionale forskelle.

Der fokuseres også på bedre information om forskellige lokale boligområder især de større byer. Når man ikke på forhånd kender mentaliteten og ved, hvad der kendetegner forskellige bydele, er det svært at vide, hvor man skal bosætte sig.

We would have liked information about the country, the regional differences, and Danish culture. Furthermore, some information on the neighbourhoods. What kinds of people live where? For instance which places are good for families, students etc.” (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Endelig hænger normer og værdier, særligt for kvinderne, også sammen med, hvordan man skaber netværk med danskere, og hvad der skal til for at komme tættere ind på livet af dem. Hvordan har danskerne tradition for at mødes med hinanden socialt?

3. **HVORDAN SKAL INFORMATIONEN FORMIDLES?**

Der er ovenfor redegjort for inden for hvilke områder, der er størst behov for at optimere informationen til de danske arbejdskraftindvandrere. I dette kapitel sættes der fokus på, hvordan denne information bedst formidles til målgruppen. Først belyses det hvor og med hvilken støtte, arbejdskraftindvandrerne hidtil har fundet information om det danske samfund. Herefter sættes fokus på hvilken form, arbejdskraftindvandrerne synes en informationspakke bedst præsenteres i. Endelig belyses det, hvordan informationspakken fremadrettet bør formidles til målgrupperne, og hvordan arbejdskraftindvandrere i højere grad kan blive opmærksomme på, at informationen findes.

3.1 **Hvor søges informationen i dag?**

Tabel 3 nedenfor viser, at hjemmesiderne www.nyidanmark.dk og www.workindenmark.dk i dag er nogle af de mest *anvendte*, når det gælder spørgsmålet om, hvor arbejdskraftindvandrerne har søgt efter information. Tabel 3 viser således et samlet overblik over, hvor ofte en række forskellige informationskanaler anvendes – og hvordan den tilgængelige information på disse steder vurderes af arbejdskraftindvandrerne. Her fremgår heraf, at cirka 60 % af de adspurgte arbejdskraftindvandrere enten ”få gange” eller ”ofte” har søgt efter information på disse to hjemmesider.

Tabel 3: How often have you looked for information at...? How would you rate the information you have found at...?³

Informationskanal	Anvendelse	Vurdering	
		'Få gange' eller 'ofte'	Dårlig 'Rimelig' eller 'god'
www.nyidanmark.dk (n=207)	62 %	9 %	91 %
Tourism websites or foreign websites on Denmark and Danes (n=207)	62 %	12 %	88 %
www.workindenmark.dk (n=208)	60 %	11 %	88 %
Websites from municipalities or local initiatives (n=204)	58 %	16 %	84 %
A Danish library? (n= 215)	53 %	6 %	95 %
A library in your home country? (n=212)	53 %	22 %	78 %
Websites from corporate relocation companies (n=198)	26 %	17 %	83 %
Expat networking websites such as www.expats.dk and www.lifein.dk (n=200)	18 %	34 %	66 %
www.eures.dk (n=193)	16 %	25 %	75 %

Ud over at være blandt de mest anvendte informationskanaler viser undersøgelsen også, at den aktuelle information på disse to hjemmesider af langt de fleste vurderes at være enten 'rimelig' eller 'god'. Det gør sig gældende for 91 % af brugerne af www.nyidanmark.dk og 88 % af brugerne af www.workindenmark.dk. Samlet set understreger brugerundersøgelsen, at informationssøgningen i dag i høj grad foregår via elektroniske medier.

Det fremgår endvidere af tabellen, at flere end halvdelen af arbejdskraftindvandrerne enten 'få gange' eller 'ofte' også har søgt efter information om det danske samfund på turismehjemmesider (62 %), kommunale hjemmesider (58 %), et dansk bibliotek (53 %) eller et bibliotek i deres hjemland (53 %). Arbejdskraftindvandrerne søger derimod kun i begrænset omfang information om det danske samfund på hjemmesider for hhv. danske rekrutteringsfirmaer, expat-netværk samt Eures.

Det er interessant, at flest arbejdskraftindvandrere har haft gode oplevelser med den information, de har fundet på de *danske biblioteker*. 95 % (af dem, der har erfaringer med bibliotekerne) vurderer således, at den information, de har fundet

³ Respondenterne er blevet spurgt til ni af de mest gængse "formidlere" af information til arbejdskraftindvandrere. Disse ni informationskanaler er identificeret af NIRAS Konsulenterne og Foreningen Nydansker med inddragelse af følgegruppen. Indledningsvis blev sprogskolerne ikke set som en decideret informationskanal. Brugerundersøgelsen viser dog senere, at sprogcentre på tilsvarende vis som bl.a. biblioteker vil kunne tænkes ind som relevante "formidlere".

der, enten har været 'rimelig' eller 'god'. Det kan skyldes, at der på bibliotekerne er gode muligheder for at få personlig råd og vejledning, således at informationssøgningen i høj grad kan målrettes den enkeltes behov. Yderligere analyser viser, at de *danske biblioteker* især anvendes af arbejdskraftindvandrere fra Asien og Østeuropa, mens vesteuropæere ikke bruger dette lige så ofte. 68 % af asiaterne har således angivet at bruge det 'ofte' mod 37 % af vesteuropæerne.

"At the library you can get help to find the information and the people are helpful if you ask for the information." (arbejdskraftindvandrer, Indien).

Næst efter danske biblioteker og websiderne www.nyidanmark.dk og www.workindenmark.dk er det informationen på hhv. *turismehjemmesider* (88 %), *kommunale hjemmesider* (84 %) og *biblioteker i hjemlandene* (78 %), som flest arbejdskraftindvandrere oplever som værende enten 'rimelig' eller 'god'.

Det fremgår af Tabel 4 nedenfor, at de fleste arbejdskraftindvandrere har fået hjælp til informationssøgningen fra hhv. venner (50 %), arbejdspladsen (36 %), danske kolleger (29 %) og familie (27 %). De mere institutionaliserede aktører som sprogcentre, uddannelsesinstitutioner, jobcentre, Udlændingesservice og Eures angives i væsentligt mindre omfang som aktører, der har hjulpet arbejdskraftindvandrere med at finde information om det danske samfund.

Tabel 4: Who helped you find information about the Danish society?

	Procent
Friends (n = 221)	50 %
My employer / work place (n = 221)	36 %
Danish colleagues (n = 221)	29 %
Family (n = 221)	27 %
No one – I found them myself (n = 221)	28 %
Colleagues with foreign background like myself (n = 221)	12 %
Language centres (n = 221)	11 %
Educational institutions / schools (n = 221)	9 %
Local job centres / employment offices (n = 221)	4 %
Local authorities (n = 221)	3 %
Udlændingesservice (Center for Job and Visit) (n = 221)	2 %
Eures consultants (n = 221)	2 %
Through social networking (MSN, Facebook etc) (n = 221)	2 %

Foruden understregningen af, at de personlige kontakter og netværk er utroligt betydningsfulde for arbejdskraftindvandrerne, peger resultaterne i Tabel 4 også i retningen af, at de mere formelle kanaler og institutioner vil kunne gøre en mere aktiv indsats for at nå ud til målgruppen og tilbyde den nødvendige støtte og information.

3.2 I hvilken form skal en ideel 'informationspakke' præsenteres?

I lyset af, hvor arbejdskraftindvandrerne i dag finder deres informationer, overrasker det ikke, at der også fremadrettet er et udtalt ønske blandt arbejdskraftindvandrerne om, at informationspakken skal være tilgængelig via hjemmesider.

Tabel 5 viser, at 88 % af arbejdskraftindvandrerne foretrækker, at informationen formidles elektronisk via internettet. Det samme synes at gælde for familiemedlemmerne. Da undersøgelsen i forvejen har vist, at de mest anvendte hjemmesider er www.nyidanmark.dk og www.workindenmark.dk, synes det derfor oplagt, at det fremadrettede arbejde med optimering og justering af (i hvert fald den elektroniske) information til målgruppen gøres i regi af en eller begge af disse hjemmesider.

Table 5: How should an ideal 'information package' be presented to become attractive to immigrants? Would it be a good idea to present the 'information package'...

	Yes	Maybe	No	I alt
In a booklet/brochure? (n = 213)	72 %	15 %	13 %	100 %
In a book? (n = 215)	37 %	25 %	38 %	100 %
On a web page (with search functions)? (n = 216)	88 %	8 %	4 %	100 %
In a combination of booklets and web pages? (n = 211)	79 %	15 %	6 %	100 %
As a pod cast? (n = 199)	31 %	31 %	38 %	100 %
On a cd-rom? (n = 208)	36 %	29 %	35 %	100 %

Næsten ligeså mange (79 %) foretrækker imidlertid at få informationen formidlet i en kombination af en brochure og en hjemmeside. Der er således forholdsvis mange, der fortsat finder det trykte medie relevant i forbindelse med formidlingen. Foruden brugen af internettet til at søge informationer efterspørges derfor en bog/brochure, der kan indeholde de mest relevante informationer og hjemmesideadresser. Disse informationer kunne bl.a. handle om Danmark og danskerne, værdier og normer, det danske sprog og dets betydning. Med andre ord, informationer der ikke forældes inden for kort tid, og som giver et overblik over, hvad det er for et land, man ankommer til.

På trods af en høj efterspørgsel efter både et trykt medie og hjemmesider angiver flere af de adspurgte arbejdskraftindvandrere imidlertid, at de ikke på forhånd har været bekendte med bogen "Medborger i Danmark." Samtidig har mange generelt svært ved at overskue på hvilke hjemmesider og hos hvilke lokale myndigheder, de kan finde de ønskede informationer. Dette understreger, hvor svært det er at få arbejdskraftindvandrerne gjort bekendt med de efterspurgte informationer, da flere informationer allerede ligger tilgængelige i et trykt medie og på hjemmesider.

Cd-rommen og et nyere medie som pod cast vurderes generelt mindre velegnede, hvilket formentlig skyldes den meget brede spredning på alder og uddannelsesbaggrund hos målgruppen. Enkelte foreslår dog, at man kan lægge en video om Danmark på YouTube og eventuelt at etablere en blog eller debatside på www.nyidanmark.dk eller lign.

"A pod cast would be nice to have but not a must. www.newtodenmark.dk would also be nice to have in hardcopy as most other books are tourist guides. It does not have to be free. People would like the information and therefore be willing to pay." (arbejdskraftindvandrer, Tyskland)

Et andet forslag, der blev nævnt af enkelte arbejdskraftindvandrere, var, at informationspakken med fordel kunne indeholde et ”minileksikon” eller en mini-ordbog med angivelse af betegnelser for hverdagsting. Endelig peger undersøgelsen på, at den ideelle informationspakke • ud over informationer på internettet og i en bog/brochure – også med fordel kan bestå af en form for ’hotline’ (telefonisk rådgivning), der kan give yderligere oplysninger om de mest efterspurgte informationer.

3.3 **Hvordan skal informationspakken formidles?**

Hovedparten af de adspurgte arbejdskraftindvandrere angiver, at de enten ’i nogen grad’ eller ’i høj grad’ finder det passende, at en samlet ’informationspakke’ præsenteres af enten www.nyidanmark.dk (87 %), www.workindenmark.dk (83 %), af *sprogcentre* (83 %) og/eller af *Udlændingesservice* (81 %). Også en forholdsvis stor andel af arbejdskraftindvandrerne (77 %) vurderer, at det vil være oplagt, at *kolleger og ledere på arbejdspladserne* præsenterer dem for en sådan ’informationspakke’ og/eller, at de lokale *jobcentre* varetager denne opgave. Sidstnævnte er holdningen blandt 68 %.

Tabel 6: How suitable do you find each of the following institutions is to present an ’information package’ to immigrants?

	Not at all	To a limited extent	To some extent	To a high extent	I alt
www.nyidanmark.dk (www.newtodenmark.dk) [også kendt som medborger i Danmark/Citizen in Denmark] (n = 165)	3 %	10 %	34 %	53 %	100 %
www.workindenmark.dk (n = 151)	2 %	15 %	33 %	50 %	100 %
Language centres (n = 205)	2 %	15 %	32 %	51 %	100 %
Udlændingesservice (Center for Job and Visit) (n = 175)	5 %	14 %	47 %	34 %	100 %
Your colleagues or leader at your workplace (n = 198)	7 %	16 %	36 %	41 %	100 %
Local job centres / employment offices (n = 195)	7 %	25 %	35 %	33 %	100 %
Educational institutions/schools (n = 195)	7 %	29 %	32 %	32 %	100 %
Danish libraries (n = 194)	11 %	30 %	36 %	23 %	100 %
Social networking websites as MSN, Facebook, MySpace etc. (n = 185)	16 %	32 %	31 %	21 %	100 %
www.eures.dk (n = 82)	9 %	40 %	34 %	17 %	100 %
Expat networking websites such as www.expats.dk and www.lifein.dk (n = 92)	16 %	36 %	35 %	13 %	100 %

Yderligere analyser viser, at de arbejdskraftindvandrere, der tidligere selv har fundet informationerne, i højere grad end andre angiver kolleger og ledere på arbejdspladsen, lokale jobcentre og danske biblioteker som passende til at præsentere 'informationspakken'. Derimod ses ingen forskel i relation til, hvor passende eksempelvis de nævnte hjemmesider fremstår. Hjemmesiderne finder således både arbejdskraftindvandrerne, der selv har fundet informationerne, og de, der fået hjælp hertil, som meget passende formidlere.

Der kan ligge flere ting i det at "præsentere" informationspakken for arbejdskraftindvandrerne. På den ene side kan det betyde, at den pågældende aktør skal være "vært" for informationspakken, dvs. være den, der i praksis leverer informationen. På den anden side kan det betyde, at den pågældende aktør blot skal gøre opmærksom på, hvor og hvordan informationerne findes. I lyset af, at arbejdskraftindvandrere i henhold til Tabel 5 efterspørger en informationspakke, der i form kombinerer en hjemmeside og brochurer, giver denne dobbeltheds mening. Resultaterne kan derved læses således, at informationspakkens *elektroniske* information bedst 'hostes' på en (eller begge) af de veletablerede sider www.nyidanmark.dk eller www.workindenmark.dk, mens den *trykte* information med fordel kan formidles og distribueres af en række forskellige aktører som *sprogcentre, Udlændingesservice, kolleger og ledere på arbejdspladserne, jobcentre, skoler og biblioteker mv.*

Det synes derfor yderst relevant at klæde disse aktører på til at kunne imødekomme arbejdskraftindvandrerne og orientere dem om såvel den elektroniske som den trykte information. Dette understøtter antagelsen fra delafsnit 3.1 om, at selvom arbejdskraftindvandrerne ikke i udstrakt grad oplever at have fået støtte til informationssøgningen hos de mere formelle institutioner, er det ikke udtryk for, at de ikke vil være relevante informationsformidlere.

Arbejdskraftindvandrerne tilkendegiver tværtimod meget tydeligt, at især sprogcentre og Udlændingesservice kunne spille en mere fremtrædende rolle, ligesom arbejdspladsen ses som en vigtig medspiller. De adspurgte arbejdskraftindvandrere foreslår selv, at biblioteker, turistinformationer, sprogskoler, jobmesser og diverse butikker kunne uddele flyers, brochurer eller lignende, der henviser arbejdskraftindvandrerne til informationspakken.

"Der er mange forskellige kontorer, man skal kontakte for at få ordnet forskellige ting. Det ville være lettere, hvis der var ét sted eller en pakke, man fik af sin arbejdsgiver." (arbejdskraftindvandrer, survey)

"Danske firmaer, der henter udenlandsk arbejdskraft, burde have en færdig pakke, som de kunne give videre til deres udenlandske arbejdere med

en masse information om, hvordan man gør det ene og det andet, og hvad man har brug for at ordne rent juridisk.” (arbejdskraftindvandrer, survey)

Enkelte foreslog ligeledes, at en *mentorordning* kunne være givtig. Ved at blive parret med enten en dansk eller en udenlandsk mentor, når man kommer til landet, vil man have en kontaktperson, der kan hjælpe en dels med informationsøgningen, dels med at etablere et socialt netværk⁴. Herudover foreslog flere, at man kunne invitere arbejdskraftindvandrerne til *informationsmøder* rundt omkring i landet, evt. i kommunerne eller regionerne. Det vil give mulighed for dels at stille personlige spørgsmål, dels at møde andre arbejdskraftindvandrere, der er i samme situation som en selv. Disse idéer afspejler begge det tidligere omtalte behov for individuel råd og vejledning.

”Det ville være godt med et personligt møde på kommunen. Man har brug for at stille spørgsmål.” (arbejdskraftindvandrer, survey)

”I alle kommuner burde der være en person, man kunne tale med om integrationen og alle de basale ting.” (arbejdskraftindvandrer, survey)

Herudover foreslår flere af arbejdskraftindvandrerne selv, at en form for *'velkomstpakke'* vil være gavnlige i bestræbelserne fremadrettet på at nå målgruppen bedre. Det vil sige, at de mest centrale informationer sendes direkte til målgruppen, når de har fået arbejds- og opholdstilladelse i Danmark. Et af problemerne med det brev, de i dag modtager fra myndighederne, er, at det er skrevet på dansk.

”The information should be provided for immigrants when they first come to Denmark • maybe in a sort of a welcome package. It should be provided as soon as possible and contain all the relevant practical information mentioned before.” (arbejdskraftindvandrer, survey)

“Maybe you could receive the information in a letter when you are granted visa or work permit.” (arbejdskraftindvandrer, survey)

⁴ Undersøgelsen understøtter i en vis grad, at der er efterspørgsel efter den del af familiepakken, der allerede har fokus herpå. Bemærk dog venligst, at der ikke har været særskilt fokus på at afdække efterspørgslen efter en mentorordning. Vi har således ikke dokumenteret viden på dette område.

4. KONKLUSION OG ANBEFALINGER

Det fremgår af brugerundersøgelsen, at der generelt er en rimelig positiv holdning blandt arbejdskraftindvandrerne til de tilgængelige informationer om det danske samfund. Alligevel angives en række informationer, som i varierende omfang bør formidles klarere og tydeligere for at sikre, at arbejdskraftindvandrerne føler sig velinformerede om det danske samfund både før og under deres ophold i landet.

På baggrund af de informationer, arbejdskraftindvandrerne har angivet dels at efterspørge, dels ikke synes at have fundet eller modtaget tilfredsstillende beskrivelser af, har NIRAS Konsulenterne foretaget en prioritering og anbefaling af hvilke informationer, der bør lægges flest ressourcer i at få beskrevet eller formidlet bedre for at hæve det samlede informationsniveau til målgruppen. Nævnt med de vigtigste områder først er følgende områder derfor blevet beskrevet indgående: *skatter og afgifter, juridiske spørgsmål knyttet til at bo og leve i Danmark, boligmarkedet, jobmuligheder, sproget, sundhedsområdet, bank og forsikring, løn og arbejdsvilkår, uddannelse, leveomkostninger samt danske normer og værdier.*

4.1 Geografiske forskelle

Brugerundersøgelsen viser, at arbejdskraftindvandrerne i et vist omfang har forskellige informationsbehov alt efter geografisk hjemsted.

Blandt de *asiatiske* arbejdskraftindvandrere er informationer om boligmarkedet, sproget, danske normer og værdier, videregående uddannelse samt leveomkostninger mere centrale end for europæerne. Modsat optager områderne skatter og afgifter, juridiske problemstillinger, bank og forsikring samt sundhedsområdet flest *vesteuropæere*.

Ikke underligt vurderes derimod information om jobmulighederne samt løn, pension og arbejdsvilkår at være lige relevant uanset hvilket land, arbejdskraftindvandrerne kommer fra. På tilsvarende vis synes en stor udfordring for alle at være, at informationerne ofte primært opleves at være tilgængelige og uddybende beskrevet på dansk.

4.2 **Indholdet i informationspakken**

Der tegner sig to tværgående anbefalinger til det fremadrettede arbejde med informationspakken. Det står således klart, at der er behov for bedre beskrivelser af dels hvilken betydning, cpr-nummeret har for tilgængeligheden af flere tilbud og ydelser i det danske samfund, dels hvilke velfærdsydelser, man betaler for via skat, forsikring eller kontingent, og hvilke, der fortsat er egenbetaling på.

I relation til førstnævnte efterspørges konkret en step by step-guide, der kan skabe klarhed over de trin og procedurer, der skal følges, og rækkefølgen heraf i relation til cpr-nummeret og muligheden for bl.a. at få arbejds- og opholdstilladelse, få et job, oprette en bankkonto eller få tildelt plads på et sprogkursus. Der lægges af arbejdskraftindvandrerne selv vægt på, at det skal være en køreplan for, hvor man skal gå hen, og hvem man skal kontakte for at få de ønskede informationer. Den indbyrdes afhængighed er således med til at skabe forvirring om i hvilken rækkefølge og hos hvem, de enkelte forhold skal afklares.

I forhold til beskrivelsen af de medfølgende velfærdsydelser tegner der sig således inden for flere områder, men især i relation til skatter, sundhed, forsikringer, a-kasser og fagforeninger, en "cost-benefit"-tilgang til informationssøgningen blandt arbejdskraftindvandrerne. Der efterspørges således ofte en oversigt over, hvad man betaler for, og hvad man får for sine penge – og ikke mindst, hvad man stadig må forvente at skulle betale yderligere for. For flere arbejdskraftindvandrere overrasker det således, at det danske skatteniveau ikke nødvendigvis indebærer udgiften til alle de sociale ydelser, de kan få behov for.

I det fremadrettede arbejde er det NIRAS Konsulenternes anbefaling, at disse tværgående tendenser gives en central plads. Herudover anbefales det af hensyn til den økonomiske ramme for den konkrete udarbejdelse og formidling af informationspakken at fokusere på uddybende beskrivelser af de fem førstnævnte prioriteter, som analysen har beskrevet. Det gælder således beskrivelsen af **skatter og afgifter, juridiske spørgsmål, boligmarkedet, jobmuligheder** og **sproget**. De resterende seks prioriteter synes således i højere grad at kunne bære en inkludering i informationspakken via henvisninger og samlinger af eksisterende informationsmaterialer.

Tabel 7 nedenfor giver en kort opsamling på de problematikker inden for de valgte fokusområder, som arbejdet især bør forholde sig til, mens Tabel 8 oplister de sekundære områder.

Tabel 7: Anbefalinger til primært fokus i det fremadrettede arbejde

Prioritet	Centrale informationsmangler	Før/efter primært)
1: Skatter og afgifter	<ul style="list-style-type: none"> Information om hvilke skatter (nationale som kommunale), der skal betales til, og hvilke, der evt. kan fravælges: skatteprocenter, selvangivelse, fradragsmuligheder, dobbeltbeskatning og koblingen mellem de danske og hjemlandets skatteregler Information om hvilke velfærdsydelse, der er betalt af skatten, og hvilke ydelser, der er brugerbetaling på Kendskab til afgiftsniveauet ved at medbringe og registrere egen bil 	Både og
2: Juridiske spørgsmål	<ul style="list-style-type: none"> Information om ansøgningsprocessen for at modtage arbejds- eller opholdstilladelse Information om ansøgningsprocessen for at modtage cpr-nummer Information om de rettigheder, der opnås ved hhv. arbejds- eller opholdstilladelse og cpr-nummer 	Efter
3: Boligmarkedet	<ul style="list-style-type: none"> Oversigt over tilgængelige boligportaler Information om både private og offentlige lejemuligheder samt mulighed for leje via socialt boligbyggeri Information om prisniveauet for boliger rundt om i Danmark, herunder risikoen for tre måneders forudbetalt leje og depositum 	Forud
4: Jobmuligheder	<ul style="list-style-type: none"> Information om sammenhængen mellem cpr-nummeret og muligheden for at få ansættelse i Danmark Information om hvilken service, jobcentre skal tilbyde og ikke tilbyde Oversigt over virksomheder, hvor evnen til at tale dansk ikke er en forudsætning for ansættelse Information om mulighederne for vurdering af uddannelse og kompetencer gennem CIRIUS; link på jobcentrenes hjemmeside 	Både og
5: Sprog	<ul style="list-style-type: none"> Information om sprogskoler – tilbud og finansieringsformer Information om, hvornår man kan blive optaget på sprogkursus 	Efter

Tabel 8: Anbefalinger til sekundært fokus i det fremadrettede arbejde

Område	Centrale informationsmangler	Før/efter (primært)
6: Sundhedsområdet	<ul style="list-style-type: none"> Information om, hvordan det danske sundhedsvæsen fungerer, herunder kendskab til privatlægerne, risiko for ventelister og alarmnummer ved nødstilfælde Information om rettigheder gennem det gule sygesikringskort, herunder forskelle på sikringsgruppe 1 og 2 Information om relevansen af og muligheder for yderligere sundhedsforsikringer, herunder pris og dækninger 	Efter
7: Bank og forsikring	<ul style="list-style-type: none"> Information om, hvordan man opretter en bankkonto, samt de gældende renter og gebyrer Information om hvilke forsikringer, der er nødvendige i Danmark, og hvad de koster 	Efter
8: Løn, pension og arbejdsvilkår	<ul style="list-style-type: none"> Information om forskelle mellem fagforeninger og a-kasser; hvilke er relevante, og hvilken service tilbydes af hhv. fagforening og a-kasse Information om rettigheder i funktionærloven Information om anerkendte udenlandske pensionselskaber samt, hvordan indbetalt pension i Danmark udbetales, når opholdet slutter 	Forud
9: Uddannelse	<ul style="list-style-type: none"> Information om videregående uddannelser, herunder mulighed for optag Information om internationale folkeskoler, herunder hvilke byer, der tilbyder dem, og kontaktoplysningerne hertil 	Forud
10: Leveomkostninger	<ul style="list-style-type: none"> Sammenligning af prisniveau for forskellige varegrupper i Danmark og andre lande Indblik i regionale forskelle på, hvad det samlet set koster at leve og bo i Danmark 	Både og
11: Danske normer og værdier	<ul style="list-style-type: none"> Information om, hvad der "kendetegner" danskere, herunder traditioner, festligheder, janteloven, religionens rolle og socialt liv Information om regionale forskelle i Danmark 	Forud

4.3

Form og formidling

Brugerundersøgelsens resultater indikerer tilsammen flere ting, når det gælder form og formidling af en "informationspakke". Der er i dette afsnit samlet op på de resultater, vi anser for mest centrale. Den konkrete proces fremadrettet med at få tilrettelagt formen og formidlingen af informationspakken vil imidlertid blive diskuteret i samarbejde med Integrationsministeriet.

Når det gælder *formen*, tyder meget på, at den eksisterende information i højere grad bør koordineres og samles på færre steder. Der er i den sammenhæng god grund til fortsat at fokusere på og optimere (en eller begge af) de meget anvendte og populære hjemmesider www.nyidanmark.dk og www.workindenmark.dk. Det er samtidig centralt, at mere information bør foreligge på engelsk. Arbejdet

med at optimere den elektroniske information på en central hjemmeside bør dog tage højde for, at arbejdskraftindvandrerne også anvender en række andre hjemmesider, som de oplever at finde nyttig information på. Informationspakken 'hovedside' bør derfor linke til andre relevante hjemmesider og orientere om den information, der kan findes her. Herudover opleves der ikke at være et udtalt behov blandt arbejdskraftindvandrerne for yderligere funktionaliteter på internettet såsom pod casts. Det væsentligste er den skrevne tekst.

Ud over den elektroniske information viser brugerundersøgelsen, at der til gengæld også fortsat er behov for trykt materiale i form af enten en bog eller brochure, der beskriver de mest centrale forhold om det danske samfund – og som kan bruges som opslagsværk. Det fremgår i denne sammenhæng, at ikke alle arbejdskraftindvandrere er bekendte med bogen "Medborger i Danmark", som ellers kunne opfylde behovet hos arbejdskraftindvandrerne for et opslagsværk. Det svage kendskab indikerer imidlertid samtidig, hvor svært det er at få skabt et kendskab til trykte medier.

Det synes på den baggrund mere anvendeligt at udarbejde en flyer/brochure med henvisning til, hvor der kan søges yderligere oplysninger om de centrale informationer, der er belyst via brugerundersøgelsen. På den måde sikres det løbende, at arbejdskraftindvandrerne henvises til de senest opdaterede informationer.

Denne flyer/brochure vil med fordel kunne *formidles og distribueres* af en lang række forskellige aktører som sprogcentre, Udlændingetjeneste og kolleger og ledere på arbejdspladserne, jobcentre, skoler, biblioteker mv. Den kunne yderligere tænkes sammen med udsendelsen af andet officielt materiale, som sendes til arbejdskraftindvandrere i forbindelse med registrering af deres ophold i Danmark. Herved vil arbejdskraftindvandrerne også opleve at få tilsendt målrettet information på engelsk frem for på dansk.

Som et yderligere tiltag i bestræbelserne på at målrette informationen til arbejdskraftindvandrerne kan det endelig overvejes, om der i højere grad skal tilbydes personlig hjælp og vejledning til arbejdskraftindvandrerne – et aspekt, der tilsyneladende er af stor betydning for målgruppen.

5. METODER OG BAGGRUNDSOPPLYSNINGER

Brugerundersøgelsen baserer sig på både kvantitative og kvalitative data. Samspillet mellem de to metoder er valgt ud fra en vurdering af, at dette undersøgelsesdesign giver det bedste afsæt for konkrete ændringsforslag og derved kvalificerer dels brugerundersøgelsen, dels den endelige udarbejdelse af informationspakken.

Der er indledningsvis gennemført en grundig desk research forud for gennemførelsen af: 1) 239 telefoninterview med arbejdskraftindvandrere; 2) 14 telefoninterview med herboende familiemedlemmer⁵; og 3) to fokusgruppeinterview med arbejdskraftindvandrere bosiddende i Danmark.

Der er i databehandlingen af telefoninterviewene konsekvent gennemført kontrol på de kendte baggrundsdata køn, alder, uddannelse, beskæftigelse og oprindelsesland. Der er kommenteret på krydstabuleringerne i det omfang, de har været signifikante og interessante for brugerundersøgelsens resultater.

I de følgende underafsnit beskrives de respektive datakilder mere indgående.

5.1 Informationsstudier og spørgeramme

NIRAS Konsulenterne har i forbindelse med undersøgelsen orienteret sig dels på de hjemmesider, der allerede tilbyder information til arbejdskraftindvandrere, dels i udleverede rapporter fra opdragsgiver og tilgængelige dokumenter, der har berørt emner i tilknytning til undersøgelsens fokus på informationsbehovet hos målgruppen.

For hjemmesiderne drejer det sig primært om www.nyidanmark.dk, www.workindenmark.dk og www.eures.dk. Den gennemgående litteratur har især fokuseret på viden fra publikationen "Medborger i Danmark" udgivet af opdragsgiver, "International rekruttering, Barrierekatolog" udarbejdet af Deloitte for Arbejdsmarkedsstyrelsen m.fl. samt "Undersøgelse om integration og

⁵ Det var ønsket ligeledes at få gennemført interview med familiemedlemmer bosiddende i hjemlandet. Desværre har kun to arbejdskraftindvandrere videregivet valide kontaktoplysninger på denne gruppe, hvorfor det desværre ikke har været muligt at kontakte og gennemføre interview hermed.

fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft” udarbejdet af Ringkøbing Fjord Erhvervsråd med støtte fra opdragsgiver.

Med afsæt i den indhentede viden blev der udarbejdet en spørgeramme baseret på både uhjulpne og hjulpne svar. Spørgerammen havde vægt på kategoriserede svarkategorier, om end der også var mulighed for helt åbne besvarelser. Udkastet til spørgeramme blev fremsendt til såvel Integrationsministeriet som den nedsatte arbejdsmarkedsfølgegruppe, der fik mulighed for at kommentere og kvalificere oplægget.

Herefter blev udkastet til spørgerammen pilottestet på fire tilfældigt udvalgte arbejdskraftindvandrere forud for igangsættelsen af telefoninterviewene. Der blev på baggrund heraf udarbejdet en valideringsrapport med forslag til rettelser, der ville gøre dataindsamlingen mere valid. Rettelserne blev indarbejdet, hvorefter Integrationsministeriet endeligt godkendte spørgerammen.

Herefter blev spørgerammen til *familiemedlemmerne* endeligt udarbejdet, der således kunne trække på erfaringerne fra pilottesten blandt arbejdskraftindvandrere. Spørgerammen til familiemedlemmerne blev ikke pilottestet, men ligeledes endeligt godkendt af opdragsgiver.

5.2 **Telefoninterview med arbejdskraftindvandrere og familiemedlemmer**

Telefoninterviewene med arbejdskraftindvandrere blev gennemført i perioden 2.-18. februar 2009, mens interviewene med familiemedlemmerne blev gennemført i perioden 16.-23. februar 2009.

Der blev som skrevet indledningsvist gennemført i alt 239 interview med arbejdskraftindvandrere, hvoraf 19 er delvist gennemført. For at inddrage så mange svar som muligt, er alle 239 respondenter medtaget i undersøgelsen. Der blev derimod kun gennemført 14 telefoninterview med herboende familiemedlemmer, mens det ikke blev muligt at gennemføre interview med familiemedlemmer boende i hjemlandet.

I lyset af det lave antal interview med familiemedlemmer udarbejdes ikke statistiske sammenligninger for familiemedlemmerne, da der vurderes at være for stor usikkerhed behæftet hermed. Informationen fra telefoninterviewene med familiemedlemmerne indgår derfor kun som kvalitative nuanceringer i analysen og er inddraget som supplement til beskrivelse af informationsbehovet blandt arbejdskraftindvandrere selv.

5.2.1 Oprindelsesland og repræsentativitet

De deltagende arbejdskraftindvandrere er valgt ud fra deres oprindelsesland. Det er valgt at fokusere undersøgelsen på de ti lande, hvorfra flest personer fik opholdstilladelse til at arbejde i Danmark i 2007. Der blev på forhånd aftalt en fordelingsnøgle med Integrationsministeriet, som undersøgelsen skulle tilstræbe i henhold til den faktiske repræsentativitet. Denne og den reelt gennemførte repræsentativitet er gengivet i Tabel 9.

Tabel 9: Gennemført og tilstræbt repræsentativitet

Land	Gennemført repræsentativitet	Tilstræbt repræsentativitet
Polen	26 %	23 %
Tyskland	21 %	15 %
Litauen	8 %	13 %
Storbritannien	12 %	10 %
Indien	12 %	10 %
Rumænien	1 %	8 %
Letland	5 %	8 %
Ukraine	5 %	5 %
Slovakiet	2 %	5 %
Kina	6 %	5 %

Som det fremgår, har det været sværest at sikre repræsentativiteten for interviewene med arbejdskraftindvandrere ift. Litauen, Rumænien og Slovakiet. Dette skyldes dels en relativt stor spildprocent i antallet af anvendelige kontaktoplysninger, dels særligt store sproglige udfordringer med at gennemføre interview med respondenter herfra. Grupperet i henhold til geografisk beliggenhed er fordelingen som gengivet i Tabel 10. I de gennemførte krydstabuleringer med geografisk hjemsted er det denne gruppering, der er anvendt.

Tabel 10: Repræsentativitet grupperet efter geografisk område

	Procent (n=239)
Vesteuropa (Tyskland og Storbritannien)	33 %
Østeuropa (Polen, Litauen, Letland, Slovakiet, Rumænien og Ukraine)	49 %
Asien (Indien og Kina)	18 %

5.2.2 *Køn og alder*

De arbejdskraftindvandrere, der har deltaget i undersøgelsen, har primært været mænd og udgør 70 % af respondentgruppen. Den vægtigste gruppe i forhold til alder ses at være aldersgruppen 21-30 år, som alene udgør ca. halvdelen (51 %). Fordelingen på alder fremgår af Tabel 11.

Tabel 11: How old are you?

	Procent
21-30 years	51 %
31-40	30 %
41-60	19 %
I alt (n=211)	100 %

5.2.3 *Opholdstid*

Arbejdskraftindvandrerne blev i undersøgelsen spurgt til, dels hvor længe de havde boet i Danmark, dels hvor længe de havde arbejdet i Danmark. Dernæst blev de bedt om at vurdere, hvor længe de planlagde at blive i Danmark. Resultatet fremgår af Tabel 12 nedenfor.

Tabel 12: How long have you been/are you ...

	... living in Denmark? (n=192)	... working in Denmark? (n=191)	... planning to stay in Denmark? (n=145)
0-6 months	2 %	6 %	1 %
7-12 months	10 %	12 %	2 %
1-2 years	46 %	54 %	15 %
3-4 years	27 %	22 %	21 %
5-6 years	9 %	3 %	8 %
7 years or more	6 %	4 %	53 %
I alt	100 %	100 %	100 %

Tabel 12 viser, at langt de fleste arbejdskraftindvandrere i undersøgelsen har opholdt sig og arbejdet i Danmark i 1-2 år. Dette gælder for henholdsvis 46 % og 54 %. Omvendt har de færreste boet og arbejdet i Danmark i mindre end seks måneder eller mere end fem år. Det samme billede tegner sig af familiemedlemmernes opholdstid i Danmark.

Til gengæld står det samtidig klart, at de fleste arbejdskraftindvandrere spår en relativt lang opholdsperiode i Danmark. Over halvdelen (53 %) angiver konkret, at de forventer at opholde sig i Danmark i mindst syv år. Dette vidner om, at der for over halvdelen af de adspurgte langt fra synes at være tale om et flygtigt og

forbigående ophold i Danmark. Dette belyser bl.a. behovet for et varieret informationsudbud, idet arbejdskraftindvandrerne inden for den årrække må forventes at få brug for belysning og viden om meget forskellige forhold ved det danske samfund.

5.2.4 *Beskæftigelse og uddannelsesniveau*

Der tegner sig en relativt ligelig spredning i relation til hvilke sektorer, arbejdskraftindvandrerne har beskæftigelse inden for. I henhold til resultaterne i Tabel 13 adskiller kun transport-, post-, telekommunikations- og it-området sig markant fra de andre sektorer. Inden for denne sektor har 21 % af arbejdskraftindvandrerne således fundet beskæftigelse. Herefter følger industrien (13 %), byggebranchen (12 %) og sundhedsområdet (12 %).

Tabel 13: In which sector do you work?

	Procent
Building (engineering, construction etc.)	12 %
Industry	13 %
Trade, hotel and restaurant	10 %
Transportation, post, telecom, IT etc.	21%
Financial sector	3 %
Agriculture, fishing etc.	9 %
Energy, water supply, environment etc.	4 %
Health care (e.g. doctor, nurse etc.)	12 %
Education, teaching etc.	9 %
Other	5 %
I alt (n=217)	100 %

Det fremgår endelig af undersøgelsen, at de fleste arbejdskraftindvandrere besidder et relativt højt uddannelsesniveau, jf. Tabel 14. I de gennemførte krydstabuleringer med uddannelse har det af hensyn til data været nødvendigt at inddele uddannelsesfeltet i to hovedgrupper. Der er således blevet sondret mellem de arbejdskraftindvandrere, der som minimum har en universitetsuddannelse på bachelorniveau, hvilket gælder for 59 % af arbejdskraftindvandrerne, og resten af uddannelserne fra folkeskole til kort videregående uddannelse, som de resterende 41 % er i besiddelse af.

Tabel 14: What is your educational level?

	Procent
Compulsory education (8-10 years)	5 %
Vocational training/education (11-13 years)	18 %
Upper secondary education (11-13 years)	11 %
Short further education (1-2 years of higher education)	7 %
Bachelor degree, diploma (2-3 years of higher education)	19 %
Master degree (4-5 years of higher education)	31 %
Doctoral degree, Ph.d. (6+ years of higher education)	9 %
I alt (n=217)	100 %

5.3 Fokusgruppeinterview med arbejdskraftindvandrere

Af hensyn til muligheden for at komme tættere på telefonundersøgelsens resultater og få en stærkere dialog med arbejdskraftindvandrerne selv om, hvad der for dem er relevant i forhold til de angivne temaer, er der som del af undersøgelsen gennemført to fokusgruppeinterview • et i Århus og et i København.

Rekrutteringen hertil skete i forbindelse med telefoninterviewene. I forbindelse med samtalerne blev arbejdskraftindvandrere spurgt til, om de ville have interesse i at deltage i en uddybende fokusgruppe om indholdet og formidlingsformen af en ideel informationspakke til dem og deres familiemedlemmer. Det blev også nævnt for dem, at grupperne ville blive afholdt i Århus og København.

I alt angav 69 af de adspurgte arbejdskraftindvandrere at være interesseret i at deltage i en af fokusgrupperne. De oplyste derfor en e-mailadresse, vi måtte kontakte dem på senere i forløbet.

De interesserede blev derefter inviteret til en fokusgruppe enten den 23. februar 2009 kl. 16-18 i København eller den 24. februar 2009 kl. 16-18 i Århus alt efter, hvad de havde vist interesse i. Det var fra starten aftalt med opdragsgiver, at det skulle tilstræbes at lade repræsentativiteten på de to fokusgrupper svare til den tilstræbte repræsentativitet for telefonundersøgelsen. Ud af de 69 interesserede var der 16, der endte med at tilmelde sig et af fokusgruppeinterviewene.

Oprindeligt var det aftalt med opdragsgiver at tilstræbe en repræsentativitet i fokusgrupperne, der matchede den aftalte for telefonundersøgelsen. I lyset af det relativt lille antal endelige tilkendegivelser blev det imidlertid valgt at acceptere alles ønsker om at deltage. På interviewdagene endte i alt tre personer med ikke at dukke op. På den baggrund blev der gennemført to fokusgruppeinterview med

henholdsvis fem og otte deltagere. De fordelte sig geografisk med fire fra Tyskland, tre fra Litauen, to fra Polen, to fra Indien, en fra Kina og en fra Storbritannien.

Forud for fokusgrupperne blev der udarbejdet semistrukturerede interviewguides med afsæt i dels de indledende arbejder, dels resultaterne fra telefonundersøgelsen.