

Styrket beredskap for personer med innvandrerbakgrunn i kriser

Tiltak for myndigheters samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid for en mangfoldig og sammensatt befolkning



IMDi
Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet



dsb Direktoratet for
samfunnssikkerhet
og beredskap

INNHOOLD

Sammendrag	3
Oppdraget	5
Metode og prosess	7
Målgruppen	9
Kriser	13
Krisekommunikasjon	15
Erfaringer fra krisekommunikasjon med målgruppen	17
Hva er problemet og hva vil vi oppnå?	19
Hvilke tiltak er relevante og hva er virkningene?	28
Hvilke prinsipielle spørsmål reiser tiltakene?	47
Hvilke tiltak anbefales?	49
Avslutning	54
Referanseliste	55

SAMMENDRAG

Erfaringene fra koronapandemien viser at myndighetene ikke har lykkes fullt ut med å nå ut med informasjon og tiltak til en sammensatt og mangfoldig befolkning. Koronakommisjonen påpeker også dette. Dette er bakgrunnen for at Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) våren 2021 mottok et felles oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet og Kunnskapsdepartementet.

Oppdraget handler om å identifisere utfordringene med å nå målgruppen i en krisesituasjon, og utarbeide en liste med anbefalte tiltak for myndigheter basert på foreliggende kunnskaps- og erfaringsgrunnlag. Med utredningsinstruksen som metodisk ramme har IMDi og DSB dessuten hentet innspill og kommentarer fra om lag 70 ulike representanter for målgruppen, myndigheter og andre relevante aktører.

Utgangspunktet for oppdraget er at Norges befolkning de siste årene har fått en større andel personer med innvandrerbakgrunn. Norske myndigheter må forbedre krisekommunikasjonsarbeidet og styrke forutsetningene for å nå hele befolkningen i en krise.

For å identifisere utfordringer og anbefale tiltak på systemnivå er det viktig å ha kunnskap om hvordan individuelle forhold påvirker kommunikasjon i kriser. Eksempler på slike forhold er språkkompetanse, digitale ferdigheter, sosioøkonomisk bakgrunn, botid, transnasjonale bånd og oppholdsgrunnlag. Kunnskap om offentlig forvaltning, tillit til myndigheter, tilknytning til det norske

samfunnet og erfaringer fra opprinnelseslandet kan også påvirke mulighetene for å oppfatte og forstå informasjonen og å etterleve rådene som myndighetene gir.

På systemnivå er det blant annet viktig å ha et mangfoldsperspektiv i beredskapsarbeidet, et godt samspill med frivillige organisasjoner og kunnskap om sammensetningen i befolkningen. Det er også viktig å tilpasse tiltak og tjenester til brukerne og å ha dialog med de målgruppene som kommunikasjonen er ment å treffe.

Det overordnede målet er nå ut til hele befolkningen med relevant og nødvendig informasjon, tjenester, råd og pålegg. Myndighetene skal sørge for at budskapet



er forståelig for alle, at det blir akseptert, og at så mange som mulig har forutsetninger for å etterleve rådene i krisesituasjoner.

Mangfoldsperspektivet og forventningene om at tiltak og tjenester er tilpasset mangfoldet i befolkningen, er allerede en sentral føring i norsk forvaltning. Statens kommunikasjonspolitikk, prinsipper for klart språk,

sektoransvarsprinsippet og likeverdige offentlige tjenester er etablerte målsettinger og grunnleggende prinsipper i offentlig sektor. Samtidig trenger vi høyere bevissthet, kompetanse og økt grad av implementering på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer. Tiltakene vi anbefaler, peker på noen grep vi kan ta sammen for å få til dette.

I oppdraget har vi kommet fram til 32 relevante tiltak, fordelt på åtte delmål:



mangfoldsperspektiv inkludert i samfunnsikkerhets- og beredskapsarbeidet



godt samarbeid mellom frivillige organisasjoner og offentlige myndigheter i og mellom kriser



krisekommunikasjon er helhetlig og koordinert



innvandrerbefolkningen har kunnskap om egenberedskap



brukertilpasset og tilgjengelig informasjon til ulike målgrupper i flere kanaler



godt system for oversettelser til flere språk



krisekommunikasjon i tråd med prinsippene for klarspråk og brukermedvirkning



godt system for bestilling og bruk av kvalifiserte tolker

OPPDRAGET



OPPDRAGET

Utbruddet av koronaviruset var starten på en global folkehelsekrise. I mars 2020 iverksatte myndighetene de strengeste og mest omfattende tiltakene i Norge siden andre verdenskrig. Myndighetene erfarte tidlig at det var utfordrende å nå raskt ut med informasjon til ulike minoritetsmiljøer og deler av innvandrerbefolkningen.

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) mottok våren 2021 et

felles oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet og Kunnskapsdepartementet.

Både DSB og IMDi har overordnede koordineringsroller overfor kommuner og andre sektorer. DSB skal blant annet sørge for god kunnskap om samfunnssikkerhet på lokalt og regionalt nivå, og koordinere samvirkeområder for tverrsektorielle utfordringer. IMDi fungerer som kompetansesenter på integrering og har en pådriver- og samordningsrolle. IMDi skal bidra til å styr-

Oppdrag: Styrke beredskapstiltak overfor personer med innvandrerbakgrunn og øvrige personer med kort opphold i Norge i framtidige kriser

IMDi og DSB skal i samarbeid:

1

identifisere utfordringene med å nå målgruppen i en krisesituasjon basert på blant annet erfaringene fra pandemien. Direktoratene skal i arbeidet se hen til Koronakommisjonens rapport og anbefalinger.

2

nedsette en arbeidsgruppe bestående av representanter fra målgruppen, kommuner, statsforvaltere og sentrale beredskapsaktører for å utarbeide en liste med anbefalte tiltak/tiltaksplan som tydeliggjør hvordan myndighetene kan tilpasse tiltak og kommunisere med målgruppen innenfor sitt ansvarsområde under en krise, herunder om og hvordan dette kan inkluderes i aktuelt beredskapsplanverk. Som ledd i arbeidet bør beste praksis fra andre land innhentes.

ke kommunenes, sektormyndighetenes og andre samarbeidspartners kompetanse på integrering.

Formålet med oppdraget er å utarbeide en liste med anbefalte tiltak som tydeliggjør hvordan myndighetene kan tilpasse tiltak og kommunisere med personer med innvandrerbakgrunn innenfor sitt ansvarsområde under en krise. Målet er å styrke beredskapstiltak ved framtidige kriser med tanke på personer med innvandrerbakgrunn og andre personer med kort opphold i Norge. Listen over anbefalte tiltak skal være til nytte for myndighetene på lokalt, regionalt og statlig nivå samt sektormyndighetene.

Metode og prosess

IMDi og DSB fikk et felles oppdrag med likestilte roller og ansvar. Vi har aktivt brukt kravene til utarbeiding av beslutningsgrunnlag for statlige tiltak i utredningsinstruksen.

Krisekommunikasjon for en mangfoldig befolkning berører mange aktører og interessenter. Vi har derfor lagt vekt på bred involvering og forankring. Vi vurderte at det i stedet for en mindre arbeidsgruppe var mer hensiktsmessig å opprette en større referansegruppe som besto av ressurspersoner og representanter fra ulike målgrupper, frivillige organisasjoner, kommuner, statsforvaltere og statlige aktører. Referansegruppen har vært med på møter og innspillene vi har fått gjennom disse, har gitt viktige føringer for arbeidet med tiltak.

I tillegg til møtene fikk referansegruppen tilsendt en spørreundersøkelse der de ble

bedt om å vurdere i hvilken grad aktuelle tiltak ville bidra til å oppnå målene, og om tiltakene ville være en fordel eller ulempe for virksomheten deres eller sett fra deres ståsted.

Vi har også gått gjennom blant annet aktuell forskning og erfaringsrapporter og sett til erfaringer fra andre land. Erfaringene med utfordringer og tiltak er likevel i store trekk de samme som i Norge, så vi har valgt å ikke omtale disse i spesielt stor grad. Vi har støttet oss på den første ekspertgruppens rapport der det ble innhentet erfaringer fra 11 ulike land (Kunnskapsdepartementet, 2020), og med tanke på tiden vi hadde til rådighet, vurderte vi at en tilsvarende oppsummering ikke var hensiktsmessig.

Referansegruppen har bestått av:

Utvalgte kommuner: Oslo, Bergen, Drammen, Kristiansand, Fredrikstad, Gjøvik, Stad og Hyllestad

Utvalgte statsforvaltere: Oslo og Viken, Vestland og Innlandet

Statlige aktører: Helsedirektoratet, Folkehelseinstituttet, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet, Utdanningsdirektoratet, Utlendingsdirektoratet, Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse og Sikresiden.no.

Organisasjoner: Røde Kors, Caritas, Sanitetskvinnene, Norsk Folkehjelp, Norges frivilligsentraler, Kristent Interkulturelt arbeid,

Organisasjon mot offentlig diskriminering og Samarbeidsråd for tro og livssyn.

Ressurspersoner: 12 personer som alle har vært aktive innenfor sine organisasjoner, lag og foreninger gjennom hele perioden. Mange har vært med i FHIs dialoggrupper og/eller er tilknyttet en organisasjon som har mottatt ekstraordinært tilskudd av IMDi til informasjonstiltak for innvandrerbefolkningen i regi av frivillige organisasjoner. De fleste av ressurspersonene har innvandrerbakgrunn. De har aktivt bidratt med å formidle informasjon fra myndighetene om korona og vaksinasjon inn i egne miljøer.





MÅLGRUPPEN

MÅLGRUPPEN

Ved inngangen av 2021 utgjorde innvandrere og barna deres nærmere én million mennesker. Dette betyr at om lag 2 av 10 har innvandrerbakgrunn i Norge i dag (SSB, 2021).

I mandatet for oppdraget er målgruppen definert som både personer med innvandrerbakgrunn og personer på korttidsopphold som ikke er folkeregistrert i Norge. De som er i Norge på korttidsopphold, regnes som regel ikke som en del av innvandrerbefolkningen, men i dette oppdraget er de inkludert som en del av målgruppen. Innvandrerbefolkningen er en svært sammensatt gruppe. Det varierer hva slags bakgrunn hver enkelt har, og hvor lenge hver enkelt har bodd i Norge. Utdanningsnivået, de norskspråklige ferdighetene, sysselsettings- og inntektsnivået, familiesituasjonen, medievanene og de digitale ferdighetene varierer også. Faktorer som alder, kjønn og helse spiller dessuten inn. Alt dette er ikke ulikt den øvrige befolkningen.

Blant innvandrere med korttidsopphold finner vi arbeidsinnvandrere, utenlandske studenter og turister. Disse gruppene er nokså forskjellige. Vår vurdering er at tiltakene vi foreslår for innvandrerbefolkningen generelt i en krisesituasjon, kan være effektive for å nå også gruppen av innvandrere med korttidsopphold.

Arbeidsinnvandrere

En stor andel av innvandrerbefolkningen er arbeidsinnvandrere. Pandemien har synliggjort at enkelte næringer i Norge er avhengige av utenlandsk arbeidskraft, men at deler av denne gruppen ikke er godt nok integrert og har svak tilknytning til det norske samfunnet. Manglende integrering kan være en sårbarhet for arbeidsinnvandrene selv og for samfunnet som helhet. Vi vil likevel påpeke at det finnes store forskjeller innad i gruppen. Noen har kommet til Norge og bosatt seg her, gjerne med familie, mens andre er i Norge på korttidsopphold, som for eksempel arbeidspendlere, sesongarbeidere og arbeidstakere med arbeidsgivere i utlandet.

800 094

Antall innvandrere

14,7% av befolkningen

197 848

Antall norskfødte med innvandrerforeldre

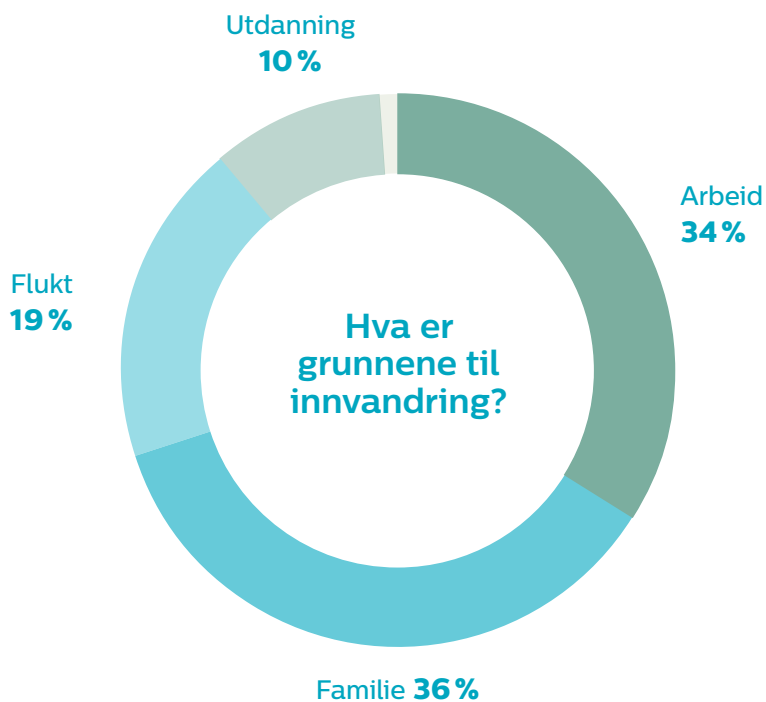
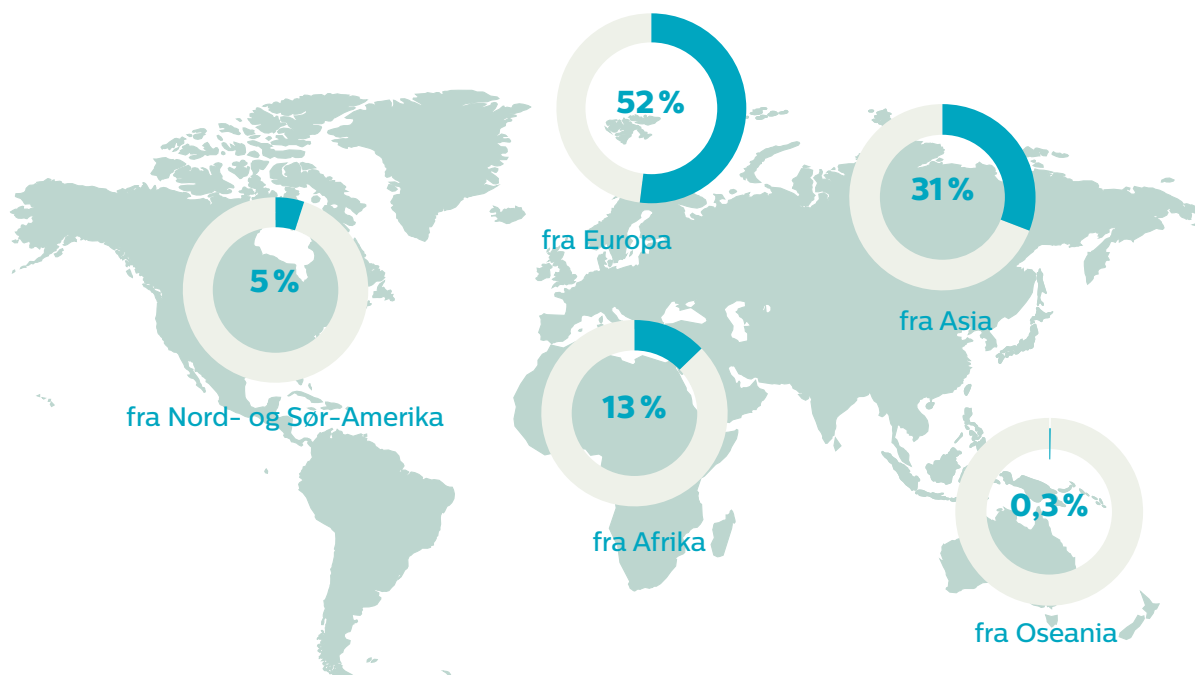
3,7% av befolkningen

997 942

Antall innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre

18,4% av befolkningen

Hvor kommer innvandrere fra?



Kilder (øverst fra venstre): Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre. SSB (2021); Innvandrere etter innvandringsgrunn, SSB (1990–2020); Guldbrandsen, F. et al (2021)



Utenlandske studenter

Utenlandske studenter er også en sammensatt gruppe. Statistisk sentralbyrå definerer internasjonale gradsstudenter som «studenter som har sin videregående opplæring fra utlandet og har flyttet til Norge for mindre enn fem år siden», men denne definisjonen fanger opp flere enn dem som har kommet til Norge primært for å studere (Forskningsrådet, 2021). I 2020 var det registrert ca. 13 000 utenlandske studenter i Norge (Direktoratet for internasjonalisering og kvalitetsutvikling i høgare utdanning (Diku), 2021, s.10). Vi kan forvente at utenlandske studenter har en tilknytning til et studiested i Norge, og at denne gruppen behersker engelsk og har gode nok digitale ferdigheter til å kunne delta i undervisning. Det er allerede etablert et krise- og beredskapssamarbeid mellom over 30 virksomheter innenfor norske universiteter, høgskoler og forskningsvirksomheter. Gjennom nettstedet og applikasjonen Sikresiden finnes det styrende sikkerhets- og beredskapsdokumenter som gir forebyggende opplæring og råd om hva studenter og ansatte skal gjøre i en krisesituasjon. Mye av innholdet er også tilgjengelig på engelsk.



Turister

Turister er personer som er bosatt utenfor Norge, og som er i landet en kort periode med annen hensikt enn studier eller arbeid. Denne gruppen kan være vanskelig å nå. En stor andel kommer fra Skandinavia eller engelsktalende land. I tillegg kommer det mange tusen turister til Norge hvert år fra for eksempel Tyskland, Nederland og Kina. Det er store variasjoner i denne gruppen, blant annet når det gjelder språkkompetanse, digitale ferdigheter og kulturforskjeller. I denne sammenhengen har vi lagt til grunn at en god del turister behersker engelsk godt nok til å dra på norgesferie på egen hånd dersom de gjør det, eller at de reiser sammen med en eller flere personer som kan bistå språklig dersom de reiser i organiserte grupper. Det er dessuten sannsynlig at mange kontakter ambassaden til hjemlandet i en krisesituasjon, enten i stedet for eller i tillegg til å oppsøke norske myndigheter.



KRISER

KRISER



Krise defineres som en uønsket situasjon med høy grad av usikkerhet og potensielt uakseptable konsekvenser for de enkeltpersoner, organisasjoner eller stater som rammes (Justis- og beredskapsdepartementet, 2020, s.11).

En krise kjennetegnes ved at det er liten tid til å respondere, at situasjonen ofte vil være uoversiktlig og preget av usikkerhet, at beslutninger må tas på et mangelfullt informasjonsgrunnlag og at håndteringsbehovet kan overskride kapasiteten.

Risikobildet i samfunnet er i kontinuerlig endring, og ingen kan si sikkert hva den neste krisen blir. DSBs Analyser av krisescenarioer (DSB, 2019) omhandler risikoen for alvorlige kriser som kan ramme og utfordre det norske samfunnet. DSBs analyser viser at det er risiko for blant annet ekstremvær og flom, smittsomme sykdommer, skog-

brann, ulykker, forsyningssvikt, terrorangrep og digitale angrep.

Dette er hendelsestyper som på ulike måter kan utgjøre fare for liv og helse, føre til store skader på infrastruktur, gi store økonomiske tap og true samfunnsstabiliteten.

Kriser har til felles at samfunnsfunksjoner og viktige samfunnsverdier rammes eller trues. Hendelser som flom, skred, pandemi, sabotasje, ekstremvær, atomulykke og skogbrann kan føre til nedetid på mobilnett og internett, stengte butikker og helsetilbud, isolasjon, rasjonering, strømbrydd og vannmangel. Avhengighetene mellom funksjoner i et moderne samfunn er så store at hvis én viktig funksjon settes ut av spill, forplanter problemene seg ofte videre til helt andre områder. Dette kan skape utfordringer for befolkningen, og det kan gjøre krisehåndteringen mer kompleks og krevende.



Mottakernes opplevelse av intensjonen, troverdigheten og kompetansen til avsenderen påvirker i hvilken grad mottakeren aksepterer og etterlever rådene, anbefalingene og påleggene som han eller hun får i en krisesituasjon.

Når målet er å formidle kunnskap eller å skape en felles forståelse av problemet og påvirke atferd, kan det være nødvendig med toveiskommunikasjon for å sikre at budskapet har blitt forstått, og at befolkningens bekymringer er tatt på alvor.

Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken er at innbyggerne skal:

- få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

Forutsetningene for å nå disse målene er at staten blant annet må ha kunnskap om behovene, forutsetningene og syns

punktene til målgruppene sine, bruke et godt og klart språk som alle kan forstå, og kommunisere målrettet og effektivt slik at målgruppene nås.

Statens kommunikasjonspolitikk gjelder også i krisesituasjoner. Politikken sier at statlige virksomheter skal gå foran når det gjelder å inkludere alle, ved å tilpasse informasjonen og kommunikasjonen til mangfoldet i befolkningen

(Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009)

ERFARINGER FRA KRISE- KOMMUNIKASJON MED MÅLGRUPPEN

**Evalueringen etter svineinfluensaen i 2009–2010, viser utfordringene med
krisekommunikasjon rettet mot innvandrerbefolkningen. Disse utfordringene er aktuelle
og relevante også i dag og for vårt oppdrag. Kort oppsummert besto utfordringene i att**

- befolkningen ikke er en ensartet gruppe som myndighetene kan nå ut til med samme informasjon og budskap eller gjennom én kanal
- det i mindre grad er mulig å nå innvandrere gjennom tradisjonelle kanaler
- den beste måten å nå gruppen på er gjennom menneskelige, sosiale nettverk og ansikt-til-ansikt-informasjon – noe som er ressurskrevende og forutsetter innsats i forkant
- krisekommunikasjonen ofte er tilpasset majoritetsbefolkningen

(DSB, 2019 s.135)

Koronakommisjonens rapport fra april 2021 (NOU 2021: 6, s.175) konkluderer blant annet med at myndighetene samlet sett har lyktes godt med kommunikasjonen ut til befolkningen. Myndighetene har imidlertid ikke lyktes like godt med å nå ut med informasjon til deler av innvandrerbefolkningen, som for befolkningen som helhet. En sentral anbefaling fra koronakommisjonen er at myndighetene bør ha planer for hvordan de skal nå definerte grupper i befolkningen med viktig informasjon under kriser. Koronakommisjonen understreker riktignok at de har tatt utgangspunkt i kun en avgrenset periode av

pandemien. Mye har skjedd siden den første smittebølgen, spesielt med tanke på utviklingen av tiltak basert på erfaringer og forskning.

I arbeidet med oppdraget har vi i stor grad basert oss på to kunnskapskilder knyttet til innvandrere og pandemien. Den ene kilden er tre delrapporter fra OsloMet v/By- og regionforskningsinstituttet (NIBR)² (Skogheim et al, 2020a, 2020b, 2021). Den andre kilden er rapportene fra de to ekspertgruppene som ble oppnevnt av regjeringen og ledet av IMDi's direktør³ (Kunnskapsdepartementet 2020 og Kunnskapsdepartementet 2021).

¹ Delrapport 1: [ODA Open Digital Archive: Informasjon og tiltak rettet mot innvandrerbefolkningen i forbindelse med Covid-19 Delrapport 1 \(oslomet.no\)](#)

Delrapport 2: [ODA Open Digital Archive: Informasjon og tiltak rettet mot innvandrerbefolkningen i forbindelse med Covid-19: Delrapport 2 \(oslomet.no\)](#)

Delrapport 3: [ODA Open Digital Archive: Informasjon og tiltak rettet mot innvandrerbefolkningen i forbindelse med Covid-19 Delrapport 3 \(oslomet.no\)](#)

³ Ekspertgruppen fra desember 2020: [Rapport fra ekspertgruppe. Forslag til tiltak for å redusere covid-19-smitte blant innvandrere. Kunnskapsdepartementet 2020.](#)

Ekspertgruppen fra juni 2021: [Rapport fra ekspertgruppe. Innvandrerbefolkningen under koronapandemien. Smitte, vaksine og konsekvenser for integreringen. Kunnskapsdepartementet 2021.](#)



I tillegg kommer referansegruppens innspill og erfaringer som i stor grad samsvarer med både NIBRs og ekspertgruppens kunnskapsoppdatering om hva som fungerer.

I den siste delrapporten fra NIBR ble det trukket fram flere tiltak knyttet til behovet for å forenkle budskap, tilgjengeliggjøre informasjon og tilrettelegge for godt samarbeid, god brukermedvirkning, og samordnet informasjon (Skogheim et al, 2021).

Rapportene til ekspertgruppene gir innsikt i status og erfarings- og kunnskapsgrunnlaget vi har i dag. I tillegg inneholder de forslag til konkrete tiltak for å redusere smitte blant innvandrere og barna deres. I den siste rapporten er det utarbeidet 12 læringspunkter som gir et bilde av hva som er gjort, hva vi har lært, og hva som har fungert godt under pandemien

Rapport fra ekspertgruppe: Innvandererbefolkningen under koronapandemien. Smitte, vaksine og konsekvenser for integreringen. Oslo, 23. juni 2021, kap.3 Læringspunkter:

1. sammensatte tiltakspakker
2. mer kunnskap om innvandererbefolkningen
3. krise- og beredskapsplaner for en sammensatt befolkning
4. brukermedvirkning og møteplasser
5. tilpasset informasjon og målrettede kampanjer
6. bedre språklige og digitale ferdigheter og helsekompetanse
7. målrettet distribusjon
8. bruk av kvalifisert tolk
9. oversettelser og likeverdige offentlige tjenester
10. samspill med sivilsamfunnet
11. samordning av myndigheter på alle nivå
12. bedre kunnskapsgrunnlag og evaluering

**HVA ER PROBLEMET
OG HVA VIL VI OPPNÅ?**



HVA ER PROBLEMET OG HVA VIL VI OPPNÅ?

Erfaringene fra blant annet koronapandemien viser både at deler av innvandrerbefolkningen er spesielt sårbare i kriser, og at myndighetene ikke har lyktes fullstendig med å nå ut til dem med informasjon.

Statens kommunikasjonspolitikk slår fast at statlige virksomheter skal tilpasse informasjonen og kommunikasjonen til mangfoldet i befolkningen. Pandemien har synliggjort et strukturelt behov for integreringsfaglig og flerkulturell kompetanse og ivaretagelse av minoritetsperspektiv i offentlig forvaltning. (Kunnskapsdepartementet, 2021 s. 32). Derfor må beredskapsarbeidet i offentlig sektor ta høyde for det reelle mangfoldet i språklige og digitale ferdigheter, bakgrunner, tilknytning til det norske samfunnet og kulturelle forutsetninger i befolkningen.

Kunnskap om innvandrerbefolkningen og involvering av den er en vesentlig forutsetning for å utvikle et godt planverk og god praksis for treffsikker informasjon, tjenester og tiltak i en krise. Det er dette vi mener når vi snakker om et mangfoldsperspektiv i samfunnsikkerhets- og beredskapsarbeid.

Vi er ikke kjent med at det er jobbet systematisk med å få inn mangfoldsperspektivet i beredskapsarbeidet – til tross for at dette ble påpekt i evalueringsarbeidet etter svineinfluensapandemien i 2009–2010 (DSB, 2009, s.135). Selv om det er iverksatt flere kommunikasjonstiltak for å bøte på dette under koronapandemien, oppleves det fortsatt som en utfordring. Disse utfordringene kommer

fram også i bakgrunnen for dette oppdraget, noe som leder videre til behovet for at det utarbeides en liste over anbefalte tiltak.

Det er to nivåer som er sentrale i dette arbeidet: individ- og systemnivået. Dette er understøttet i rapporten fra den andre ekspertgruppen (Kunnskapsdepartementet, 2021, s.6-7), der de peker på at pandemien har synliggjort utfordringer med integreringen:

- Svake språkferdigheter, sosial og økonomisk segregering og lavere sysselsetting har bidratt til å øke sårbarheten i enkelte deler av innvandrerbefolkningen.
- Manglende kunnskap om innvandrerbefolkningen, herunder innvandreres livssituasjon og bruk av helsetjenester, har bidratt til en svakere beredskap fra myndighetenes side.

I dette oppdraget fokuserer vi først og fremst på utfordringer og tiltak på systemnivå. Men fordi de to nivåene påvirker hverandre gjensidig, starter vi med å beskrive noen av utfordringene på individnivå.



Utfordringer på individnivå

Målgruppens forutsetninger

Målgruppens forutsetninger og den enkeltes livssituasjon påvirker utfordringene myndighetene har i kommunikasjonsarbeidet. Faktorer som spiller inn, er blant annet språkkompetanse, digitale ferdigheter, sosioøkonomisk bakgrunn, botid, transnasjonale bånd og oppholdsgrunnlag. Den enkeltes kunnskap om offentlig forvaltning, tillit til myndigheter, tilknytning til samfunnet og erfaringer fra opprinnelseslandet og Norge spiller også inn. Noen av disse faktorene er ikke unike for innvandrerbefolkningen, men gjelder også for resten av befolkningen.

Hvor stor betydning slike individuelle faktorer får i en krise, og om de gjør menneskene mer sårbare eller utsatt, avhenger av typen krise, omfanget av den og ikke minst hvem som er mest berørt.

En sårbarhetsfaktor som spiller en rolle uavhengig av typen krise, er språkkompetanse. Språkkompetanse har stor betydning for den enkeltes forutsetninger for å både motta og forstå informasjon. Myndighetene legger stor vekt på at de som skal bo i Norge, lærer seg norsk. Selv om det finnes et godt system for norskopplæring, finnes det alltid personer i Norge med behov for språklig tilrettelegging i kontakt med offentlige myndigheter, både i form av tolking og oversettelser av skriftlig materiale.

Det vil dessuten alltid være noen som har begrensede skrive- og leseferdigheter og er nyankomne til landet. Det er heller ikke alle

innvandrere som har rett til norskopplæring. Deltakelse i arbeidslivet og lang botid i Norge gir ikke nødvendigvis økte norskferdigheter. Det er derfor en kontinuerlig utfordring for myndighetene å ta hensyn til dem som ikke behersker norsk.

Vi vet for lite om det reelle ferdighetsnivået i norsk blant innvandrerbefolkningen. Både i et beredskapsperspektiv og integreringsperspektiv ville det vært nyttig å ha bedre oversikt over ferdighetsnivået.

Digitale ferdigheter er også trukket fram som en utfordring på individnivå. Å beherske digitale kanaler og tjenester er viktig både i det daglige og i kriser. Under pandemien har informasjon fra politisk ledelse, sektormyndigheter, statsforvaltere og kommuner blitt oversatt til en lang rekke språk, men det har vært utfordrende for mange å finne informasjonen. Det varierer hvorvidt den enkelte er vant til å oppsøke eller forholde seg til informasjon fra myndighetene. Tilgang til digitale tjenester er også utfordrende for noen innvandrergrupper. Under pandemien har for eksempel krav til Bank-ID ved innlogging vært en barriere for mange.

Botid i Norge kan påvirke flere faktorer som igjen påvirker kommunikasjonen i en krisesituasjon. Botiden kan påvirke språkkompetanse, tilknytning til samfunnet, kjennskap til norske mediekanaler og tillit til myndighetene.

Oppholdsgrunnlaget har innvirkning på hvilke rettigheter og plikter innvandrere får til språkopplæring. Arbeidsinnvandrere har

ikke hatt rett til gratis norskopplæring. Det har heller ikke personer med et uavklart oppholdsgrunnlag eller personer som eventuelt oppholder seg ulovlig i Norge.

Transnasjonale bånd, altså den relasjonen som personer med innvandrerbakgrunn har til sitt eget opprinnelsesland, er en annen faktor på individnivå. Det kan være utfordrende å formidle informasjon effektivt hvis personene fysisk oppholder seg i Norge, men først og fremst forholder seg til opprinnelseslandet når det gjelder nettverk og informasjons- og mediekanaler. Forskningen på feltet peker på behovet for å erkjenne betydningen av å leve transnasjonale liv (Korzeniewska, L., Erdal, M.B., Kosakowska-Berezecka, N., og Żadkowska, M., 2019, s.12).

I kriser innenfor helseområdet, som en pandemi, er også helsekompetanse en viktig individuell faktor. I en spørreundersøkelse blant innvandrere i Norge manglet 33 prosent sentrale kunnskaper og ferdigheter om helse (Le, C., Finbråten, H.S., Pettersen, K.S., Joranger, P., Guttersrud, Ø., 2021). Det vil si at de strevde med å finne og forstå helseinformasjon, vurdere den kritisk og benytte seg av den.

Tillit til myndigheter

Det er vanlig å skille mellom tillit til myndigheter og offentlige institusjoner på den ene siden og tillit til andre mennesker på den andre. Innvandrere under ett viser større tillit til samfunnsinstitusjonene enn befolkningen ellers, men de har lavere tillit til andre mennesker (Integrerings- og mangfolds-

direktoratet, 2020). Samtidig kan det variere hvor stor tillit de har til konkrete myndigheter. For eksempel tyder en undersøkelse som ble utført av Pandemiseret ved Universitetet i Bergen, på at innvandrere har noe lavere tillit til informasjon fra helsemyndighetene enn resten av befolkningen. Likevel stolte de mer på informasjon fra sosiale medier, arbeidsgivere og skoleansatte enn resten av befolkningen (Diaz, E., Norredam, M., Aradhya, S., Benfield, T., Krasnik, A., Madar, A.A., Juárez, S.P., Rostila, M., 2020).

Botid, språklig og digital kompetanse, kunnskap om offentlig forvaltning, opplevelse av tilknytning til Norge og tilhørighet og inkludering i fellesskapet er alle faktorer som har betydning for tilliten til myndighetene.

Det kommer til å bli spesielt viktig å følge med på tillitsbyggingen mellom myndighetene og ulike innvandrergrupper og minoritetsmiljøer i tiden som kommer. Tillit bygges over tid. En viktig samarbeidspartner kommer til å være frivillig sektor, som kan bidra med å legge til rette for møteplasser på tvers av bakgrunn, kultur og språklige forutsetninger (Kunnskapsdepartementet, 2021, s.46).

Utfordringer på systemnivå

Strukturelle forutsetninger

Alle departementer, underliggende etater og kommuner har ansvar for å tilpasse tjenester til innbyggernes behov. I tråd med sektoransvarsprinsippet betyr dette at myndighetene også har et tydelig ansvar for å tilpasse samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid til en sammensatt og mangfoldig befolkning.

Et mangfoldsperspektiv der myndighetene tar høyde for en sammensatt befolkning, må virke inn på planverk og praksis i mange sammenhenger på tvers av sektorer og myndighetsnivå. Vi må finne ut hvordan mangfoldsperspektivet skal inkluderes i samfunnssikkerhets- og beredskaps-

arbeidet, og det må finnes en tydelig ansvarsdeling.

Det kan finnes mange grunner til at mangfoldsperspektivet ikke er inkludert på en utvetydig måte i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeidet. Det kan handle om at bevisstheten og kunnskapen om hvilket ansvar de ulike sektorene har, mangler, eller det kan være en tro på at området blir ivare tatt av andre aktører med spesifikk fagkompetanse på integrering. Det kan også handle om vanskelige prioriteringer i et stadig endret risikobilde.

For å opprettholde fokuset som har vært på mangfold under pandemien, og for å støtte opp under videre innsats er det behov for mer samarbeid og erfaringsdeling, både på

De fire overordnede prinsippene er:

Ansvarsprinsippet: Den organisasjon som har ansvar for et fagområde i en normalsituasjon, også har ansvaret for nødvendige beredskapsforberedelser og for å håndtere ekstraordinære hendelser på området.

Likhetsprinsippet: Den organisasjon man opererer med under kriser, skal i utgangspunktet være mest mulig lik den organisasjon man har til daglig.

Nærhetsprinsippet: Kriser skal organisatorisk håndteres på lavest mulig nivå.

Samvirkeprinsippet: Myndigheter, virksomheter og etater har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering.

tvers av sektorer og med frivillige organisasjoner.

Prinsippene for arbeidet med samfunnsikkerhet og beredskap skal følges på alle nivåer hele veien fra forebygging til håndtering og læring.

Ansvar for arbeidet med samfunnsikkerhet er fordelt på ulike departementer. Justis- og beredskapsdepartementet (JD) er gitt et generelt overordnet sivilt samordningsansvar og skal sikre et nasjonalt, helhetlig og tverrsektorielt samfunnssikkerhetsarbeid. DSBs ansvar er å understøtte JDs samordningsansvar. Statsforvalteren har en samordningsrolle på regionalt nivå, og kommunene har en tilsvarende rolle på lokalt nivå.

De fire overordnede prinsippene kan være utfordrende å følge i praksis fordi samfunnsikkerhetsarbeid krysser sektorgrenser og ansvarsområder, og kriser håndteres sjelden enkelt etter forvaltningens strukturer.

Likeverdige offentlige tjenester er et prinsipp om at det offentlige skal ta hensyn til at mennesker er forskjellige og har ulike behov, og tilpasse tjenestene deretter. Det at noen grupper har svake norskerferdigheter, svake digitale ferdigheter, mindre kjennskap til norske informasjonskanaler og/eller benytter andre kanaler enn majoritetsbefolkningen, tar ikke bort ansvaret som

myndighetene har for å tilby likeverdige og brukertilpassede tjenester til hele befolkningen. Under en krise vil det være spesielt viktig å få ut lik informasjon til alle nær sagt samtidig. Referansegruppen løfter fram at myndigheter på lokalt nivå har hatt utfordringer med å utvikle informasjonsmaterieell som både er faglig kvalitetssikret og på flere språk.

Behovet for oversettelsestjenester har økt betraktelig under pandemien, og tiltak som inkluderer oversettelse av informasjon til flere språk og bruk av visuell framstilling og lydfiler, har vært viktig for myndighetene. Ett grep som er tatt for å unngå usikkerhet og misforståelser, har vært å bruke av en kultursensitiv tilnærming ved oversetting, altså at det er tatt høyde for mottakerens virkelighetsforståelse, verdier og kommunikasjonsstil i oversettelsene. I tillegg er det gjort brukertesting av begreper og budskap.

Erfaringene fra pandemien viser at disse tiltakene fungerer spesielt godt i kombinasjon med målrettet distribusjon av informasjon gjennom egnede nettverk og kanaler. Tilpasset informasjon som kun er tilgjengelig på myndighetenes nettsider, er ikke nok til å spre den og gjøre den tilgjengelig raskt nok. Målrettet distribusjon av informasjon kan sikre dette.⁴ Når dette kombineres med direkte oppsøkende, dialogbasert formidling, har vi sett resultater.

⁴IMDi har satt sammen en distribusjonsliste som består av kontaktpersoner fra frivillige organisasjoner som arbeider med informasjonstiltak for innvandrerbefolkningen. Informasjonen ble sendt på e-post og spredt videre i organisasjonenes nettverk og på organisasjonens kanaler.

Samarbeid med frivillige organisasjoner

Myndighetenes samarbeid med frivillige organisasjoner, tros- og livssynssamfunn og ressurspersoner med innvandrerbakgrunn har vært en suksessfaktor for dialog, brukermedvirkning og tilpasning av informasjons tiltak under pandemien. Dette samarbeidet har flere steder kommet på plass underveis. Der hvor myndighetene allerede hadde god kjennskap til frivillige ressurser og etablert kontakt, kunne innsatsen komme i gang raskere. Her har flere av forvaltningsnivåene vært dypt involvert under pandemien. Helsedirektoratet og Folkehelseinstituttet har hatt et utstrakt samarbeid på nasjonalt nivå og vært i direkte kontakt med innvandrergrupper under hele pandemien. Både myndighetene på nasjonalt nivå og sektormyndighetene trenger samarbeidsarenaer og kommunikasjon med definerte målgrupper.

Kommunens behov, kapasitet og ressurser til å inkludere frivillige organisasjoner i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid varierer. Noen kommuner har egne stillinger eller koordineringsorganer som har overordnet ansvar for kontakt og samspill med frivillige aktører, eller som har opprettet faste møtepunkter med frivillige aktører.

Frivillige organisasjoner kan ha verdifulle ressurser som kommunene ikke er klar over, spesielt når det gjelder informasjonsarbeid, og det er behov for dialog og toveiskommunikasjon. Frivillige organisasjoner har ofte viktige roller i lokalsamfunnet og innpass i ulike miljøer, og de har ofte opparbeidet

seg tillit og troverdighet. Flere i referansegruppen har uttrykt at mange kommuner mangler oversikt over hva frivillige organisasjoner, tros- og livssynssamfunn og ressurspersoner med innvandrerbakgrunn kan bidra med. De har dessuten påpekt at mindre organisasjoner, lag og foreninger ofte blir glemte. Kommuner har ofte et mer formalisert samarbeid med de største organisasjonene.

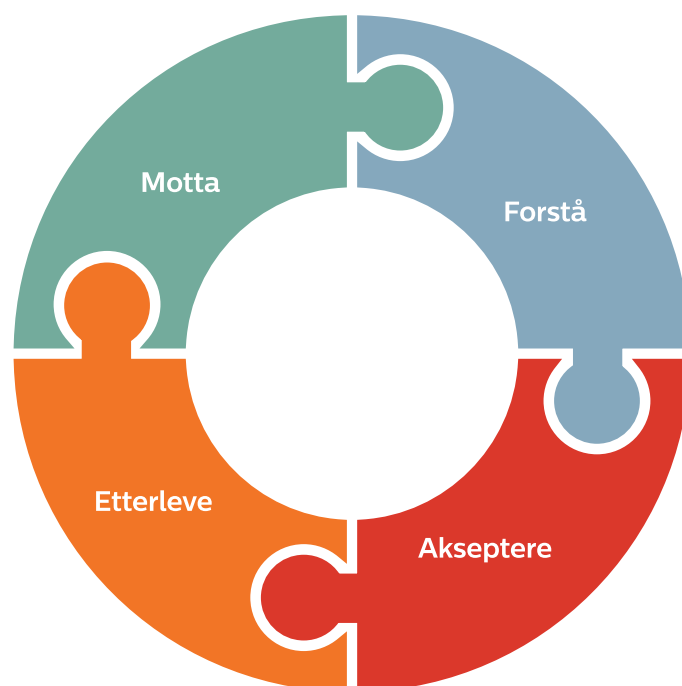
Kunnskap og kjennskap

Kunnskap og kjennskap til befolkningen og de ulike målgruppene i den er en forutsetning for god krisehåndtering. Skal informasjon, tiltak og tjenester tilpasses ulike deler av befolkningen, er denne kunnskapen og kjennskapen helt sentral.

Det kan være at myndighetene ikke har god nok kjennskap til enkelte innvandrer- og minoritetsmiljøer og hvordan disse kan være sårbare i krisesituasjoner, og dette kan ha ført til at kommunikasjonen og tiltakene som ble utarbeidet og satt i gang under pandemien, var mindre effektive og treffsikre i disse miljøene. Tilpassede tiltak kan også ha kommet for sent på plass. (Kunnskapsdepartementet, 2021 s. 30)

Systematisk innhenting av kunnskap om befolkningen er vesentlig for å skaffe et best mulig grunnlag å ta gode valg og beslutninger på når det gjelder å legge til rette informasjon. Beredskapsarbeid basert på et godt kunnskapsgrunnlag om ulike deler av befolkningen gjør det mulig å spisse innsatsen mot de mest sårbare gruppene.

Hva vil vi oppnå?



mangfoldsperspektiv
inkludert i samfunnsikker-
hets- og beredskapsarbeidet



godt samarbeid mellom frivillige
organisasjoner og offentlige
myndigheter i og mellom kriser



krisekommunikasjon er
helhetlig og koordinert



innvandrerbefolkningen har
kunnskap om egenberedskap



brukertilpasset og tilgjen-
gelig informasjon til ulike
målgrupper i flere kanaler



godt system for oversettelser
til flere språk



krisekommunikasjon i tråd
med prinsippene for klarspråk
og brukermedvirkning



godt system for bestilling
og bruk av kvalifiserte tolker

**HVILKE TILTAK ER
RELEVANTE OG HVA
ER VIRKNINGENE?**



HVILKE TILTAK ER RELEVANTE, OG HVA ER VIRKNINGENE?

Her presenterer vi alle tiltakene som er relevante for å oppnå målet og løse problemene og utfordringene vi har identifisert. Vi har også vurdert de antatt positive og negative virkningene av tiltakene. Tiltakene er i hovedsak formulert på et overordnet nivå og legger opp til at de må utredes eller operasjonaliseres nærmere. Hvor varige virkningene er og konkretisering av hvem som blir berørt, er derfor i liten grad beskrevet i denne omgang.

Det er viktig med en felles forståelse og samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer, både under en krise og i det daglige. Derfor er delmålene og tiltakene formulert slik at de er aktuelle for hele bredden av aktører blant myndighetene.





MÅL 1

Mangfoldsperspektiv inkludert i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeidet

Revidere veiledere om samfunnssikkerhet og beredskap lokalt, regionalt og nasjonalt for å tydeliggjøre behovet for mangfoldsperspektivet i kunnskapsgrunnlag og kriseplanverk

Veiledere er et sentralt virkemiddel for å styrke arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå. I veiledere gir myndighetene råd, anbefalinger og eksempler på de prosessene og metodene som aktørene kan ta i bruk for å oppfylle kravene i lovverket. Dersom det er et mer eksplisitt fokus på behovet for mangfoldsperspektiv i veiledere, kan det bidra til at aktører på flere nivåer får dette med på en mer konkret måte i analyser og planverk.

Kriseplanverk bør inkludere en oppdatert oversikt over befolknings sammensetning

Å ivareta befolkningens sikkerhet og trygghet er et grunnleggende ansvar som kommuner har. Kjennskap til befolknings sammensetningen er et viktig premiss når myndighetene skal lage risiko- og sårbarhetsanalyser og beredskapsplaner. Det kan variere hvilke behov og forutsetninger forskjellige personer som oppholder seg i kommunen, har i en krisesituasjon. Gjennom god oversikt og kjennskap til egen befolkning kan kommunen sikre at alle ivaretas. En slik oversikt må oppdateres jevnlig.

Kriseplanverk bør inkludere en vurdering av tjeneste- og informasjonsbehov til særlige sårbare grupper og tiltak for tilpasset informasjon og tjenester

Kommunenes kriseplanverk inneholder gjerne vurderinger og planer om hvordan kommunen i store trekk kan ivareta og kommunisere med befolkningen. Ved å gjøre en vurdering av tjeneste- og informasjonsbehovet til spesielt sårbare grupper er det mulig å øke bevisstheten om hva kommunen kan gjøre for å forebygge, og hvilke tiltak for tilpasninger som er nødvendig i krisesituasjoner. Det kan for eksempel være behov for direktekontakt eller dialog om råd – eller om andre forhold som kanskje ikke er direkte relatert til krisehåndtering.

Planverk for krisekommunikasjon bør inneholde oversikt over hvilke kanaler som når innvandrerbefolkningen bredt

Det er viktig at myndighetene i sitt planverk inkluderer ulike kanaler som når befolkningen bredt. Erfaringene fra pandemien viser at vi må ha en allsidig plan der informasjonen formidles på mange ulike måter, for å sikre at informasjonen når målgruppene. Hvilke informasjonskanaler målgruppen bruker, varierer både mellom ulike grupper og innenfor gruppene. En slik oversikt må oppdateres jevnlig.

Planverk for krisekommunikasjon bør inkludere alternativer til digital kommunikasjon og løsninger

Elektronisk kommunikasjon er den primære kanalen for dialogen mellom innbyggerne og offentlige virksomheter både i det daglige og under kriser. Beredskapsplaner bør uavhengig av tilgangen på elektronisk kommunikasjon inkludere alternativer til digitale kanaler og tjenester for å sikre at personer med lave digitale ferdigheter også mottar viktig informasjon om råd og rettigheter. Tiltaket er dessuten viktig for å forberede kommunikasjonen i kriser der digitale kanaler er redusert eller er helt utilgjengelige.

Gjennomgang og vurdering av budskap, informasjonsmateriell og visuelle virkemidler som kan utarbeides på flere språk i forkant av kriser

Under en krise er tiden knapp og informasjonsbehovet stort. Erfaringer fra pandemien har vist at video, bilder, illustrasjoner og lyd kommuniserer bedre enn bare tekst. Det kan derfor være en fordel å bruke tiden utenom kriser til å vurdere om det er mulig å lage visuelle virkemidler, budskap og informasjonsmateriell på flere språk i forkant. Med utgangspunkt i risiko- og sårbarhetsanalyser er det for eksempel mulig å utarbeide enkle budskap.



MÅL 1

Mangfoldsperspektiv inkludert i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeidet

Dedikere ressurser til opprettelse og drift av organinterne nettverk med mangfoldsperspektiv

I rapporten fra desember 2020 anbefalte ekspertgruppen at kommunene sørget for å ha på plass et apparat som sikrer kommunikasjon med deler av innvandrerbefolkningen som er vanskelig å nå. Gjennom apparatet bør kommunene ha kompetanse om språk og kultur blant minoritetene i kommunen. For å sikre at mangfoldsperspektivet blir ivaretatt under og mellom kriser, kan et mulig tiltak være å opprette nettverk innad og/eller mellom offentlige organer. Formålet til nettverket kan være å knytte kontakt, dele erfaringer og styrke kunnskap om mangfold.

Positive virkninger

- God kjennskap til befolkningen og kunnskap om den gjør offentlige myndigheter bedre i stand til å tilby gode og effektive tjenester.
- Å gjøre mangfoldsperspektivet tydelig i kunnskapsgrunnlag og planverk kan bidra til å bygge tillit.
- Bidra til bedre rutiner og gjøre kommunikasjonsarbeidet enklere og mer effektivt i krisesituasjoner.
- Felles forståelse og økt fokus på mangfold
- Risikoen for at personer ikke mottar viktig informasjon, reduseres.
- Bidra til å styrke samarbeidet mellom kommuner og frivillige organisasjoner.

Negative virkninger

- Det kan oppstå nye ressursbehov til de mulige nye oppgavene i kommunene.
- Det er ressurskrevende å holde kunnskap, planverk og informasjonsmaterieell godt nok oppdatert.
- Det er utfordrende å holde en oversikt over befolkningssammensetningen oppdatert.
- Dedikerte nettverk kan være ressurskrevende og lite hensiktsmessige noen steder.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Tiltakene er ressurskrevende, spesielt for kommuner, men de positive virkningene bidrar til å gjøre kommunikasjonsarbeidet mer effektivt og redusere muligheten for at personer ikke mottar viktig informasjon. Dette kan være med på å redusere konsekvenser i krisesituasjoner.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Inkludere aktører og personer med mangfoldskompetanse i revideringen av veiledere.
- Synliggjøre endringer i veiledere.
- Tilby kompetanseheving via kurs og andre opplæringsmetoder.
- Gjøre det enklere å hente data om befolkningen.
- Avklare ansvarsforhold mellom nasjonalt og lokalt nivå.
- Samarbeid på tvers av departementer.
- Støtte og faglig bistand fra nasjonalt nivå.
- Kartlegge kanaler på nasjonalt og lokalt nivå som når innvandrerbefolkningen bredt.
- Systematisere kunnskap og erfaringer og dele dem på tvers av sektorer og nivåer.
- Gjennomføre øvelser der utarbeidelse av budskap til ulike målgrupper via ulike kanaler er øvingsmål.
- Utrede behov for nettverk og bruke erfaringer fra allerede etablerte nettverk.
- Drive målrettet og systematisk arbeid for å styrke mangfoldet blant de ansatte og kompetansen deres på mangfold på kommunalt, fylkeskommunalt og statlig nivå.



MÅL 2

Krisekommunikasjon er helhetlig og koordinert

Vurdere bruk av førstelinjen i offentlige sektorer og tjenesteyting til distribusjon av informasjon i kriser

Det viktigste kommunikasjonsleddet mellom det offentlige og befolkningen går ofte gjennom det lokale tjenesteapparatet. Førstelinjen er ofte tett på store deler av befolkningen og kan enklere se befolkningens behov for informasjon formidle den på en tilpasset måte. Det er derfor viktig at disse personene i krisesituasjoner også kjenner til de ressursene som finnes, og at det er etablert en hensiktsmessig infrastruktur for å videreformidle informasjon fra førstelinjen til brukere (Kunnskapsdepartementet, 2021, s.34). Med systematisk bruk av kanaler og arenaer tilknyttet lokale tjenester kan det være mulig å nå ut til sårbare grupper med svak tilknytning til det norske samfunnet.

Vurdere kriterier, forutsetninger og eventuelt behov for produksjon og distribusjon av informasjonsmateriell fra statlig nivå til regionale myndigheter og kommuner ved nasjonale kriser

Det å produsere relevant og viktig informasjon som er tilpasset ulike målgrupper i innvandrerbefolkningen, er viktig i krisesituasjoner. Dersom informasjonsmaterialet er utviklet og kvalitetssikret av statlige fagmyndigheter, letter det informasjonsarbeidet på lokalt nivå.

Vurdere kriterier, forutsetninger og eventuelt behov for opprettelse av nasjonal telefon- og veiledningstjeneste på flere språk ved nasjonale kriser

I februar 2020 ble informasjonstelefonen for korona opprettet. Denne har veiledere som kan svare på spørsmål om regler, råd og anbefalinger og gi generell informasjon om korona. Dersom det blir behov for en tilsvarende tjeneste ved en framtidig krise, er det en fordel om det allerede er vurdert når og hvordan dette skal gjøres. For at telefon- og veiledningstjenesten skal fungere effektivt, må veilederne både kunne aktuelle språk og være godt nok oppdatert faglig mens hendelsen pågår. Erfaringene fra opprettelsen og driften av denne tjenesten under pandemien bør være grunnlaget for vurderingene.

Vurdere kriterier, forutsetninger og eventuelt behov for opprettelse av felles nasjonal samleside for informasjon på flere språk ved nasjonale kriser

Under pandemien har det vært flere nettsider som har vært sentrale i kommunikasjonen fra de nasjonale myndighetene, og for mange i befolkningen har dette vært forvirrende. Koronakommisjonen skriver at kritikken om at den oversatte og tilrettelagte informasjonen har vært spredt på mange nettsider, er berettiget. Dersom det blir behov for en slik samleside ved en framtidig krise (for eksempel en nettside, en applikasjon eller på et sosialt medium), vil det være en fordel om det allerede er vurdert når og hvordan dette skal gjøres. Redaktøransvaret for en felles nasjonal samleside må være tydelig forankret. Det kreves dedikerte ressurser som sørger for løpende tekniske oppdateringer, universell utforming og oppfølging av bruksmønstre. Det må avklares hva slags praksis myndighetene skal ha med tanke på publiseringshyppighet og andre kanalvalg.

Vurdere behovet for oversettelse av budskap på flere språk ved befolkningsvarsling

Kommunens overordnede beredskapsplan skal inneholde en plan for befolkningsvarsling basert på behov etter vurderinger av uønskede hendelser i den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen⁵. Det finnes ingen krav om oversettelser av budskap på flere språk ved befolkningsvarsling, men behovet for dette bør vurderes.

⁵ Forskrift 22. august 2011 nr. 894 om kommunal beredskapsplikt



MÅL 2

Krisekommunikasjon er helhetlig og koordinert

Positive virkninger

- Lokale tjenesteytere blir bedre rustet til å spre informasjon i krisesituasjoner.
- Gode forberedelser og avklarte ansvarsforhold bidrar til å effektivisere kommunikasjonsarbeidet under hendelser.
- Det er samfunnsøkonomisk lønnsomt at nasjonale myndigheter utvikler viktig informasjonsmateriell for kriser, framfor at hver kommune gjør dette hver for seg.
- Budskapet blir faglig og språklig kvalitetssikret.
- Med en samleside for informasjon kan kommuner og frivillige organisasjoner bidra mer effektivt i kommunikasjonsarbeidet ved å fokusere på distribusjon av den.

Negative virkninger

- Bruk av førstelinjen kan være krevende både med tanke på ressurser og kompetanse å inkludere ansatte i andre kommunale tjenester, og det kan gå utover primær tjenesteyting dersom de gis nye og andre oppgaver knyttet til beredskap eller krisehåndtering.
- Det å vurdere kriterier, forutsetninger og behov er i seg selv relativt lite ressurskrevende. Samtidig kan utvikling og vedlikehold av produkter og tjenester føre til betydelige kostnader.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Til tross for at de kommer til å være krevende å gjennomføre, vil de trolig ha store positive virkninger. Det vil være en støtte for aktører på regionalt og lokalt nivå at informasjonsmateriell er sentralt utviklet og gjort tilgjengelig. Det er ikke sikkert det vil være like stort behov for disse tjenestene under neste krise, men det er viktig at vi tar med oss erfaringene fra pandemihåndteringen og informasjonsbehovene som oppsto.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Bygge på erfaringer og innspill fra førstelinje, kommuner og frivillige organisasjoner.
- Avklare ansvarsforhold mellom nasjonalt, regionalt og lokalt nivå når det gjelder å utarbeide informasjonsmateriell.
- Se til erfaringer fra andre land når det gjelder å utvikle og gjøre informasjonsmateriell fra nasjonalt nivå tilgjengelig.



MÅL 3

Brukertilpasset og tilgjengelig informasjon til ulike målgrupper i flere kanaler

Plan på lokalt nivå for bruk av frivillig sektor i informasjonsarbeid

Myndighetene har ofte behov for å nå alle deler av befolkningen med riktig og tilpasset informasjon, og organisasjoner er en viktig medspiller for å nå ut til personer med innvandrerbakgrunn. Frivillige organisasjoner, innvandrerorganisasjoner, minoritetsorganisasjoner og trossamfunn har vært sentrale i å understøtte myndighetenes informasjonsarbeid under pandemien. Organisasjonene har blant annet oversatt informasjon og formidlet den på mottakernes morsmål ved hjelp av personer som selv snakker språket, og som har tillit og troverdighet i de aktuelle innvandremiljøene. De har også vurdert kultursensitivitet og tilpasset budskapet til mottakernes livssituasjon. Frivillige organisasjoner har nettverk som ofte når lengre ut enn det myndighetene gjør. Organisasjoner og ressurspersoner kan dessuten bidra til å øke befolkningens tillit til det offentlige. Dette kan de gjøre ved å forklare de ulike aktørenes roller og oppgaver, forklare beslutninger, oppklare mulige misforståelser og endre oppfatninger innad i ulike miljøer. I rapporten fra desember 2020 anbefaler ekspertgruppen et mer systematisk samarbeid med relevante frivillige organisasjoner og innvandrerorganisasjoner og tros- og livssynssamfunn, og de anbefaler å bruke ressurspersoner for å nå ut med viktige råd ved hjelp av tilpassede budskap (Kunnskapsdepartementet, 2020). IMDi ga i februar 2021 ut en veileder for bruk av lokale ressurspersoner med innvandrerbakgrunn i informasjonsarbeidet under koronapandemien⁶. Formålet med veilederen er å vise hvordan kommuner kan nå bedre ut til alle. Veilederen gir praktiske råd til hvordan kommuner kan komme i gang med å kartlegge innvandrerbefolkningen og sårbare grupper, kartlegge eksisterende informasjonsarbeid, spisse budskap og sørge for brukermedvirkning.

Forbedre brukergrensesnitt og brukeropplevelse på myndighetenes nettsider ved å inkludere personer med innvandrerbakgrunn i brukertester

Brukervennligheten og tilgjengeligheten på myndighetenes nettsider bør gjennomgås. Nøkkelen til å lage en brukervennlig nettside er god kunnskap om målgruppen og hva brukerne ønsker å oppnå ved å besøke siden. Det er spesielt viktig at oversatt informasjon ligger lett tilgjengelig. Det krever et langsiktig fokus på både klarspråk og universell utforming. Det er viktig at brukere med ulike forutsetninger og behov involveres i arbeidet.

Bruk av målrettet og strategisk kommunikasjon mot spesifikke sårbare innvandrergrupper gjennom kampanjer i sosiale medier

Erfaringer fra pandemien har vist at det er vanskelig å spre og tilgjengeliggjøre informasjon for en mangfoldig og sammensatt befolkning. Målrettet informasjonsarbeid krever et grundig forarbeid med å definere målet med budskapet og hvem som er målgruppen. Brukerinvolvering er et viktig virkemiddel. Bruk av målrettet og strategisk kommunikasjon har vært viktige verktøy i informasjonsarbeidet for Helsedirektoratet⁷ under koronapandemien. De har gjennomført flere kampanjer på ulike språk om blant annet smittevernregler, arrangementer, testing og vaksinerings. De har gjort grundige målgruppeanalyser i forkant, og budskapene har blitt forenklet og gjort kultursensitive. De viktigste kanalene for å spre budskapet til innvandrerbefolkningen har vært sosiale medier. Ved å bruke systematisk segmentering i sosiale medier, på bakgrunn av for eksempel språk eller geografisk område, kan kampanjebudskapene nå de gruppene der det er spesielt viktig å få ut informasjonen.

⁶ Veileder: [Bruk av lokale ressurspersoner med innvandrerbakgrunn i informasjonsarbeidet under koronapandemien | IMDi](#)

⁷ Oversikt over kampanjemateriell utarbeidet under pandemien: [Koronamateriell \(imageshop.no\)](#)

⁸ Språkene arabisk, dari, kurdisk, somalisk og tigrinja

⁹ [Ny i Norge \(nrk.no\)](#)



MÅL 3

Brukertilpasset og tilgjengelig informasjon til ulike målgrupper i flere kanaler

Forbedre tilgjengeligheten av nyheter på flere språk i norske mediekanaler

Media har en svært viktig rolle i dekning av kriser. Under koronapandemien har Helsedirektoratet etablert et samarbeid med flere medieaktører. Det er blant annet forsøkt å nå flere i innvandrergруппene ved bruk av oversatt materiale gjennom plassering i blant annet VG. NRK opprettet egne nettsider med tilrettelagt informasjon på de språkene som er mest utbredt blant de største gruppene av innvandrere og arbeidsinnvandrere. Med informasjon om blant annet symptomer, karantenereregler, skolestengning og kollektivtrafikk kunne forskjellige grupper få faktabaserte artikler på polsk, russisk, arabisk, tyrkisk og somali. I tillegg ble det publisert korona-relatert informasjon på andre språk⁸ på NRK-siden «Ny i Norge»⁹. Nettsiden ble lansert for noen år siden og skal gi nyankomne og flyktninger i Norge mulighet til å bli bedre kjent med landet de har kommet til. Målet er at tilbudet, som i hovedsak omfatter lokale nyheter og reportasjer fra hele landet, skal bidra til en større forståelse av det norske samfunnet og bedre integrering. Denne nettsiden og nettsidene med oversatt informasjon som ble opprettet under pandemien er vanskelig å finne for mange. Oversatt informasjon har liten verdi hvis det ikke også gjøres en grundig vurdering av tilgjengeligheten av den. Rapporten som Medietilsynet publiserte november 2021 viser til at informantene deres, som i stor grad var innvandrere med høy utdanning og kortere botid i Norge, opplever at språket ofte er en barriere for å følge norske mediekanaler. For å gjøre norsk medieinnhold tilgjengelig i større grad, påpeker rapporten det at det vil være nyttig å bruke et enklere språk og å oversette sentrale norske nyhetskilder til andre språk (Rambøll, 2021, s.36).

Styrke ordninger for driftstilskudd til lokalradioer for etniske og språklige minoritetsgrupper

Driftstilskudd for lokalradioer for etniske og språklige minoritetsgrupper er fastsatt i forskrift om tilskudd til lokale lyd- og mediebilder¹⁰. Radio, spesielt rettet mot minoritetsgrupper, kan være en viktig kanal for å nå dem som er vanskelig å nå ved bruk av andre kanaler. Stortinget bestemte i november 2021 at lokalradio skal få fortsette på FM-nettet i fem nye år fra nyttår.¹¹ For å sikre at disse lokalradioene kan fortsette driften, kan et relevant tiltak være å styrke ordningen som allerede eksisterer.

¹⁰ Fastsatt av Kulturdepartementet 19. februar 2016 med hjemmel i Stortingets årlige budsjettvedtak

¹¹ Medietilsynet, publisert 17. november 2021: <https://www.medietilsynet.no/nyheter/aktuelt/medietilsynet-forlenger-fm-konsesjoner-for-lokalradio-med-fem-nye-ar/>



MÅL 3

Brukertilpasset og tilgjengelig informasjon til ulike målgrupper i flere kanaler

Positive virkninger

- Med en oversikt og plan for hvordan frivillig sektor skal involveres, kan målrettet informasjonsarbeid komme raskere i gang under kriser.
- Ved å samarbeide med frivillig sektor øker mulighetene for oppsøkende informasjonsarbeid, språktilpasning og kulturtilpasning.
- Lik tilgang til informasjon fra myndigheter og media er sentralt for samfunnsdeltakelsen og viktig for å sikre god integrering.
- Økt bevissthet om viktigheten av brukertesting.
- Det å prioritere mangfoldsperspektivet gir en god signaleffekt.
- Fokus på brukervennlighet og brukermedvirkning bygger tillit.
- Brukervennlige nettsider gjør at flere kan oppsøke og finne informasjon selv.
- Bruk av segmentert spredning i sosiale medier øker sjansen for å nå fram til spesifikke grupper.
- Spredning i sosiale medier gjør at flere ressurser kan brukes på oppsøkende informasjonsarbeid rettet mot dem uten digitale ferdigheter.
- Sosiale medier kombinert med mobilisering av nettverk for ytterligere spredning gjør at det er mulig å nå flere.

Negative virkninger

- Målrettet informasjonsarbeid kan være ressurskrevende og krever kompetanse.
- Kampanjearbeid kan ha høye kostnader.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Bruk av frivillig sektor, sosiale medier og mediekanaler er helt vesentlige i spredningen av informasjon under en krisesituasjon. Selv om det er ressurskrevende å jobbe med målrettet kampanjearbeid, er det et viktig tiltak for å øke sannsynligheten for at informasjonen når fram.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Kartlegge hvilke frivillige ressurser som finnes i kommunen, og hvordan de kan bidra til informasjonsarbeidet.
- Følge statens kommunikasjonspolitikk.
- Følge digitaliseringsrundskrivet.
- Bruke kunnskapen som finnes om brukermedvirkning og brukertesting.
- Rekruttere til brukermedvirkning og brukertesting med en bred og metodisk tilnærming.
- Dele erfaringer knyttet til kampanjearbeid i kriser.
- Øke kompetansen om målrettet og strategisk informasjon på tvers av sektorer og nivåer.
- Ha kjennskap til frivillige organisasjoner og ressurspersoner og ha et tett samarbeid med dem, slik at de kan distribuere myndighetenes budskap inn i egne kanaler.
- Vurdere driftstilskudd for andre mediekanaler som når innvandrerbefolkningen bredt.



MÅL 4

Krisekommunikasjon i tråd med prinsippene for klarspråk og brukermedvirkning

Øke kompetansen gjennom bred opplæring innen klarspråk i crisekommunikasjon

Gjennom pandemien har det vist seg at det er utfordrende å balansere et enkelt og klart språk med et nøyaktig og faglig korrekt budskap. En av forutsetningene for statens kommunikasjonspolitik er at offentlige myndigheter skal bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle, omtalt som klarspråk. Språkloven fra 2021 pålegger offentlige organer å kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppene. Nettstedet www.klarsprak.no er et nyttig hjelpemiddel med verktøy og gode råd. Klarspråk.no er et samarbeid mellom Språkrådet, KS og Digitaliseringsdirektoratet (Digir). Det er spesielt viktig og utfordrende å ivareta klarspråk i crisekommunikasjon.

Utvikle e-læringskurs om klarspråk i crisekommunikasjon

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi), nå Digdir, og Språkrådet har utviklet e-læringskurs, lynlæringsnutter og tips til hvordan virksomheter kan arrangere egne skriveverksteder. Det omfatter imidlertid ikke egen opplæring om klarspråk i crisekommunikasjon. Per nå foreligger kun én veileder for klarspråk i kriser¹², som setter fokus på valg av kanaler, mottakeranalyse, råd for gode formuleringer og brukertesting av tekster.

Sikre brukerrettet og kultursensitiv produksjon av informasjon og budskap gjennom brukertesting og brukermedvirkning

Brukertesting og brukermedvirkning er verktøy som er med på å sikre at informasjon, materiell og budskap har et klart og korrekt språk. Dette hører sammen med brukerkjennskap og målgruppespissing. Koblingen mellom klarspråk og behovet for kulturforståelse er blitt mer tydelig i sammenheng med formidlingen av smittevernråd under pandemien (Kunnskapsdepartementet, 2021). Kultursensitiv tilnærming inkluderer ikke bare språk, men også symboler og bilder. Det er umulig å ha oversikt over og kunnskap om alle kulturer, men gjennom brukertesting og brukertesting er det mulig å tilegne seg kulturkompetansen som er nødvendig i en gitt situasjon.

Utarbeide en veileder om språklig og kulturell tilpasning av informasjon

En veileder på et overordnet nivå vil være et nyttig verktøy for å tilpasse informasjon språklig og kulturelt. Veilederen kan bidra til at offentlige myndigheter blir bevisste på behovet for tilpasset informasjon, og samtidig minne om at brukermedvirkning og brukertilpasning er nyttige verktøy i prosessen. Veilederen bør gi konkrete råd om hvordan offentlige virksomheter kan få økt kunnskap og kompetanse om informasjons- og tilretteleggingsbehov blant innvandrerbefolkningen. Veilederen kan også inneholde konkrete anbefalinger om hvilke verktøy og kanaler som er best egnet til å nå ulike brukere.

¹² [Råd om klarspråk i krisetid](#) – Språkrådet 2020



MÅL 4

Krisekommunikasjon i tråd med prinsippene for klarspråk og brukermedvirkning

Positive virkninger

- Klarspråk fremmer demokrati og rettssikkerheten, og det skaper tillit.
- Klarspråk øker sannsynligheten for at informasjonen når fram.
- Bruk av klarspråk løfter kvaliteten også innenfor tolke- og oversettelsesfaget.
- Kultursensitiv tilnærming reduserer risikoen misforståelser og feilinformasjon.

Negative virkninger

- Det er ressurskrevende å gjennomføre kompetanseheving og kursing.
- Hvis e-læringskurset blir for omfattende og komplisert, vil effekten av tiltaket være liten.
- Brukermedvirkning og brukertesting er ressurskrevende prosesser.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Tiltakene knyttet til klarspråk og brukermedvirkning påvirker flere av de andre tiltakene, og er en generell forutsetning for både god kommunikasjon generelt og crisekommunikasjon.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Alle departement må engasjere seg på sine sektorområder.
- Avklare ansvaret for utvikling av kompetansehevende tiltak for klarspråk i crisekommunikasjon.
- Jobbe systematisk med klarspråk over lengre tid.
- Lære og dele på tvers av sektorer og nivåer.
- Synliggjøre brukermedvirkning og brukertilpasning som sentrale verktøy gjennom nytten de har for kultursensitiv formidling.
- Tilby kompetanseheving i kombinasjon med bruk av e-læringskurs.
- Gjennomføre øvelser der aktørene får trent på klarspråk i en crisesituasjon.
- Prioritere opplæring til personene med størst behov for å øke sin egen kompetanse og bevissthet.



MÅL 5

Godt samarbeid mellom frivillige organisasjoner og offentlige myndigheter i og mellom kriser

Styrke ordninger for driftsstøtte og aktivitetstilskudd til innvandrersorganisasjoner

Driftsstøtte handler gjerne om kommunale tilskudd som frivillige aktører kan benytte til egne interne formål, vanligvis uten at det stilles nærmere krav til bruken av midlene. Aktivitetstilskudd handler om støtte til avgrensede aktiviteter, gjerne med bakgrunn i et kommunalt ønske om å få gjennomført spesifikke tiltak eller tjenester. Frivillighet Norge har undersøkt erfaringene som innvandrersorganisasjoner har hatt med tilskuddsordninger, og funnet at organisasjonene har utfordringer med stabilitet og forutsigbarhet, at arbeidet med søknader oppleves som utfordrende, og at kjennskapen til tilskuddsordningene er begrenset (Frivillig Norge, 2020).

Øke omfanget av samspill mellom kommuner og frivillige organisasjoner på beredskapsfeltet

Samspillet mellom kommuner og frivillige organisasjoner foregår på mange forskjellige kommunale ansvarsområder, men omfanget, formaliseringen og typen samspill varierer mellom ulike ansvarsområder. Noe mindre omfang av samspill finnes på ansvarsområdet beredskap (Trætteberg, H.S., Eimhjellen, I., Ervik, R., Enjolras, B., Skiple, K.S, 2020). Frivillige organisasjoner er viktige bidragsyttere i kommunens arbeid med samfunnssikkerhet, og kommunen skal legge til rette for samarbeid med disse. Mange organisasjoner ønsker å bidra til alle faser av samfunnssikkerhetsarbeidet og har dessuten ressurser og kompetanse til det. For kommunene kan det være utfordrende å inkludere frivillige organisasjoner i beredskapsarbeidet fordi det er usikkert hvilke ressurser frivillige kan bidra med i krisesituasjoner.

Inkludere innvandrersorganisasjoner i kommunale beredskapsråd

Kommuner anbefales å etablere kommunalt beredskapsråd som en arena for å ivareta samordningsrollen i samfunnssikkerhetsarbeidet. Beredskapsrådet består ofte av lokale aktører fra politisk og administrativ ledelse i kommunen og representanter fra private og offentlige samfunnssikkerhetsaktører, som eiere av kritisk infrastruktur og kritiske samfunnsfunksjoner, næringsliv, frivillige organisasjoner, politi, Sivilforsvaret og Forsvaret. Flere kommuner kan også gå sammen og opprette et regionalt beredskapsråd. I kommuneundersøkelsen fra 2021 (DSB, 2021) svarte 75 prosent av kommunene at de har etablert kommunalt beredskapsråd, og flere svarer at det skal etableres i løpet av 2021. Resultatet sier ikke noe om hvordan kommunene bruker beredskapsrådet, eller hvilke frivillige organisasjoner som er en del av rådet.

Styrke tilrettelagt dialog mellom representanter for innvandrerbefolkningen og lokale myndigheter med utgangspunkt i lokale forhold og behov

Det finnes flere ulike modeller for å ivareta interessene for grupper med særlige behov i kommunene. Flere steder er det allerede etablerte former for møteplasser, for eksempel råd, utvalg og dialogforum. Mange kommuner har innvandrerråd, med varierende form, funksjon og innflytelse på beslutningsprosessene. Uansett form for møteplass er det viktig at det er etablert dialog og samarbeid mellom innvandrerbefolkningen og myndigheter, og at dette drives videre.



MÅL 5

Godt samarbeid mellom frivillige organisasjoner og offentlige myndigheter i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid

Positive virkninger

- Det er nyttig å investere å bygge nettverk og relasjoner mellom kriser.
- Myndighetenes kunnskap om innvandremiljøene øker.
- Innvandremiljøene får medvirkning på kommunikasjonsarbeidet, og dermed øker treffsikkerheten for tiltak både i kriser og i det daglige.
- Det legges et grunnlag for tillit og effektivt samarbeid i kriser.
- Kunnskapsdelingen mellom myndigheter og frivillige organisasjoner blir mer effektiv.
- Styrkede rammevilkår gir mer forutsigbarhet for organisasjoner, slik at de kan bygge kapasitet og ta en aktiv rolle mellom og under kriser.

Negative virkninger

- Det er ressurskrevende å holde oppdatert oversikt over organisasjoner og kontaktpersoner.
- Det er ressurskrevende å holde jevnlig dialog.
- Det kan virke mot sin hensikt å tvinge fram dialog der det ikke faller seg naturlig.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Godt samarbeid og tillit mellom myndigheter og frivillige organisasjoner er nødvendig for å nå sårbare grupper og utarbeide målrettet og tilpasset informasjon. Samarbeid og dialog kan være krevende for både myndigheter og organisasjoner, men det bidrar til å bygge tillit og effektivisere informasjonsarbeid under kriser.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Vurdere behovet for koordineringsorganer med overordnet ansvar for kontakt og samspill med frivillige aktører.
- Invitere og reelt inkludere relevante frivillige organisasjoner i de sentrale forumene der kommunen driver med samfunnssikkerhetsarbeid.
- Inkludere frivillige organisasjoner bredt mindre innvandrerorganisasjoner blir ofte oversett;
- Tilpasse til lokale forhold. Det som fungerer godt i én kommune, trenger ikke å fungere godt i en annen. Hva som gjør et godt samarbeid mellom kommuner og frivillige organisasjoner er avhengig av behovet lokalt.
- Kartlegge behov ved valg av møteplass, og ta hensyn til lokale forhold som innvandrerbefolkningens størrelse, sammensetning og behov.
- Opprette og vedlikeholde kontakt og skape uformelle arenaer for dialog i det daglige.
- Kartlegge beredskapsråd og tilrettelegge for inkludering av innvandrerorganisasjoner der det er hensiktsmessig.



MÅL 6

Innvandrerbefolkningen har kunnskap om egenberedskap

Innvandrerbefolkningen skal i større grad defineres som en av målgruppene i Egenberedskapsuka 2022

Målet med egenberedskapskampanjen er at innbyggerne skal bli bedre forberedt på å klare seg selv ved å dekke grunnleggende behov i ulike kriser. Det handler om å styrke vår samlede evne til å håndtere kriser. Kampanjen henvender seg til hele befolkningen og inneholder råd om hvordan hver og en kan ta vare på seg selv og sin familie i tre dager under en krise. Kampanjen er utarbeidet for å nå ut til befolkningen generelt, men det er også utviklet og oversatt informasjonsmateriell og aktiviteter som kommuner og andre aktører kan tilpasse og bruke. Ved å definere personer med innvandrerbakgrunn som målgruppe for Egenberedskapsuka kan myndighetene i samarbeid med andre aktører tilpasse informasjonsmateriell og spisse distribusjonen av den ytterligere.

Utarbeide materiell om egenberedskap til bruk i voksenopplæringen og for frivillige organisasjoner

Pandemien har vist oss hvor viktig det er å nå målrettet ut til ulike deler av befolkningen og bruke ulike virkemidler og kanaler for å oppnå dette. Gjennom å tilpasse materiell kan myndighetene i større grad formidle informasjon om egenberedskap i sammenhenger og kanaler som er egnet til å nå innvandrerbefolkningen spesielt.



MÅL 6

Innvandrerbefolkningen har kunnskap om egenberedskap

Positive virkninger	Negative virkninger
<ul style="list-style-type: none">• Bevisstheten om egenberedskap blant personer med innvandrerbakgrunn øker, og dette kan vekke ansvarfølelse for egen trygghet.• Forståelsen for hva myndighetene kan gjøre i krisesituasjoner, øker.• Forståelsen for myndighetenes forventninger til befolkningen i krisesituasjoner øker.• Utvikling og tilgjengeliggjøring av tilpasset informasjonsmateriell på sentralt nivå avlastet arbeid for lokale aktører.• Befolkningen blir mer motstandsdyktig.	<ul style="list-style-type: none">• Fokuset kan oppleves som stigmatiserende og svekke tilliten til myndighetene. Personer med innvandrerbakgrunn er ingen ensartet gruppe, og mange klarer seg fint i kriser.• Det er ikke sikkert informasjonskampanjer er nok til å endre holdninger.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler at personer med innvandrerbakgrunn i større grad defineres som en av målgruppene i Egenberedskapsuka, og at informasjonsmaterialet som utvikles, kan brukes i voksenopplæringen og for aktiviteter som frivillige organisasjoner gjennomfører. Målrettet og tilpasset kommunikasjon om egenberedskap skal bidra til at alle deler av befolkningen får samme informasjon fra myndighetene, slik at alle i størst mulig grad har like forutsetninger når de møter uventede hendelser og kriser.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Kartlegge hva som finnes av informasjonsmateriale, og gjøre en vurdering av behov for språktilpasning og kultursensitivitet.
- Invitere aktører bredt inn i arbeidet for å bidra til å tilpasse informasjonsmateriell, distribuere og formidle informasjon.
- Utvikle innhold med utgangspunkt i sårbarheter som finnes på tvers av landbakgrunn, og som gjør seg gjeldende i krisesituasjoner.
- Bruke visuelle virkemidler som video og illustrasjoner i større grad.
- Brukerteste og lage innhold i samråd representanter fra målgruppene og dem som jobber tett med målgruppene.
- Utvikle aktiviteter og øvelser som deltakerne opplever som relevante.
- Samle alt innhold på ett sted.
- Evaluere i etterkant om innholdet treffer slik som det var tenkt.



MÅL 7

Godt system for oversettelser til flere språk

Felles nasjonal myndighet for oversetting til andre språk enn norsk for offentlig sektor

Per i dag finnes det ingen som har et nasjonalt fagansvar for oversettelsesarbeid. Under pandemien så vi et økt behov for oversetting til andre språk enn norsk. Dubbing av regjeringens pressekonferanser og oversettelser av pressemeldinger til noen utvalgte språk ble satt i system i februar 2021, først som et oppdrag til IMDi før Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS) fikk dette som permanent oppgave i oktober samme år. DSS skal ivareta regjeringens behov for å kunne informere godt til innvandrerbefolkningen ved framtidige krisesituasjoner. Skriftlig informasjon på minoritetsspråk er nødvendig for å nå ut med essensiell informasjon til hele befolkningen. Det er dessuten verdt å trekke fram hvordan det kan være tillitsbyggende i seg selv at myndighetene har produsert en oversettelse. Både helsetjenestene og etater med et beredskapsansvar har tydelig uttrykt bekymring over at det ikke finnes gode systemer for oversettelser og kvalitetssikring av dem. Frivillige organisasjoner, ressurspersoner og kommuner har brukt mye tid og ressurser på å oversette informasjonen som kom fra myndighetene. Dermed finnes det en risiko for at kvalitetssikringen ikke er godt nok ivaretatt.

Nasjonal fagmyndighet skal veilede offentlig sektor i utarbeidelse av rammeavtaler, rutiner og normer for oversetting til andre språk

Flere offentlige organer bruker mye ressurser på å utvikle egne kriterier for anskaffelser og kvalitetssikring av oversettertjenester, uten at disse har nødvendig faglig forankring. Det vil være hensiktsmessig og ressursparende å utarbeide veiledning på nasjonalt nivå.

Utrede muligheter for bruk av digitale oversettelsesverktøy

Den teknologiske utviklingen går fort, og det å utnytte de mulighetene som finnes, er noe som statens kommunikasjonspolitikk påpeker som en forutsetning for at staten skal nå informasjonsmålene sine (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009, s. 8).



MÅL 7

Godt system for oversettelser på flere språk, inkludert kvalitetssikring, i kriser

Positive virkninger

- Et slikt system har mange tids- og ressursbesparende elementer.
- Vi kommer raskt i gang med oversetting av viktig informasjon.
- Det å tilby oversatt informasjon kan være tillitsskapende og inkluderende.
- Tiltakene bidrar til å bygge kompetanse.
- Kvalitetssikring av oversettertjenester skjer på bakgrunn av faglig forankring.
- Tiltakene bidrar til bevisstgjøring om at oversettelsesfaget ikke kan forveksles med tolkefaget.
- Det gir gjenkjennelighet hos dem som benytter tjenestene.
- Tiltakene bidrar til økt rettssikkerhet og tillit til myndighetene hos innvandrerbefolkningen.

Negative virkninger

- Et slikt system er på enkelte områder kostnadskrevenende.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Tiltakene dekker behov som i dag ikke er ivaretatt. Gode, kvalitetssikrede oversettelser er en viktig forutsetning for at også den minoritetsspråklige befolkningen kan forstå viktig informasjon. Dette er et sentralt aspekt innenfor likeverdige tjenester. God informasjons- og kommunikasjonspraksis er spesielt viktig for offentlige organer som opplever manglende tillit i møte med innvandrergrupper.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Være klare over at tiltaket vil ha begrenset gjennomslagskraft dersom oversettelsesarbeidet kun benyttes sporadisk, i krisesituasjoner eller når myndighetene selv opplever at informasjonsbehovet er presserende.
- Tenke gjennom arbeidet og se det i sammenheng med likeverdige tjenester og informasjonsplikt.
- Bruke brukerinvolvering, medvirkning og brukertesting i utredningsarbeidet for digitale løsninger.
- Avklare ansvaret som nasjonale myndigheter har for å iverksette oversettelsesarbeidet ved en krisesituasjon.
- Avklare hvem som skal oversette hva under en krise, og ansvarsforholdene knyttet til det.
- Se tiltaket i sammenheng med hvordan vi kan gjøre informasjon tilgjengelig og nå ut med den til de riktige målgruppene, fordi oversettelser alene har begrenset effekt dersom det ikke er lagt til rette for hvordan de skal gjøres tilgjengelig.



MÅL 8

Godt system for bestilling og bruk av kvalifisert tolk

Utarbeide rutiner og retningslinjer for bestilling og bruk av tolk, og gjøre disse kjent

Ved språkbarrierer er det nødvendig med tolk for å sikre likeverdige tjenester til alle. Et eget tolkeutvalg gjennomførte en utredning i 2014, NOU 2014: 8 «Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd»¹³. Utvalget påpekte at tolketjenester ikke blir godt nok prioritert i offentlig sektor. 1. januar 2022 trer den nye tolkeloven i kraft¹⁴. Der er det et krav om å bruke kvalifisert tolk. Til nå har det ikke vært noen lov som samler bestemmelsene om tolking i offentlig sektor, og bruken av ukvalifiserte tolker er utbredt. Den nye loven tydeliggjør plikten som offentlige tjenesteytere har til å sikre god og riktig kommunikasjon. Å få tak i en kvalifisert tolk under en krise med høyt tidspress kan være utfordrende. Det krever kjennskap til lovverket, og at organisasjonen har utarbeidet gode rutiner og retningslinjer som er godt kjent blant medarbeidere og gir rask tilgang til kvalifiserte tolker.

Bygge kompetanse om språk og bistand til prioritering av hvilke språk man kan ha behov for i en kritesituasjon

Det finnes offentlige systemer der opplysninger om språk blir registrert, men det finnes ingen offisiell samordnet språkstatistikk i Norge. Oversikt over hvilke språk som benyttes i befolkningen, er viktig kunnskap for å sikre at relevant informasjon når fram til alle. En sentralisert oversikt over språkbruk kan understøtte prioriteringer i kritesituasjoner som er hensiktsmessig og behovsstyrt når det gjelder språkgrupper og bruk av tolk. Både tolkeformidlere og sektormyndigheter kan bidra til å bringe klarhet i behovet for tolker innenfor ulike språk.

¹³ Tolking i offentlig sektor. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2014-8/id2001246/>

¹⁴ Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.



MÅL 8

Godt system for bestilling og bruk av kvalifisert tolk i kriser

Postive virkninger

- Bruken av kvalifisert tolk gjøres bedre kjent også hos myndigheter som vanligvis ikke jobber aktivt opp mot innvandrerbefolkningen.
- Økt forståelse for tolkens rolle.
- Klare retningslinjer effektiviserer prosessen for bruk av kvalifisert tolk.
- Øke bevissthet rundt forskjellen på kvalifisert tolk på den ene siden og en ressursperson som bistår språklig på den andre siden.
- Bidrar til økt tillit hos innvandrerbefolkningen til myndighetene.
- Bedre forutsetninger til å prioritere språkgrupper.
- En oversikt over befolkningens språkbakgrunn, språkpreferanse og språkkompetanse kan ha en rekke bruksområder.

Negative virkninger

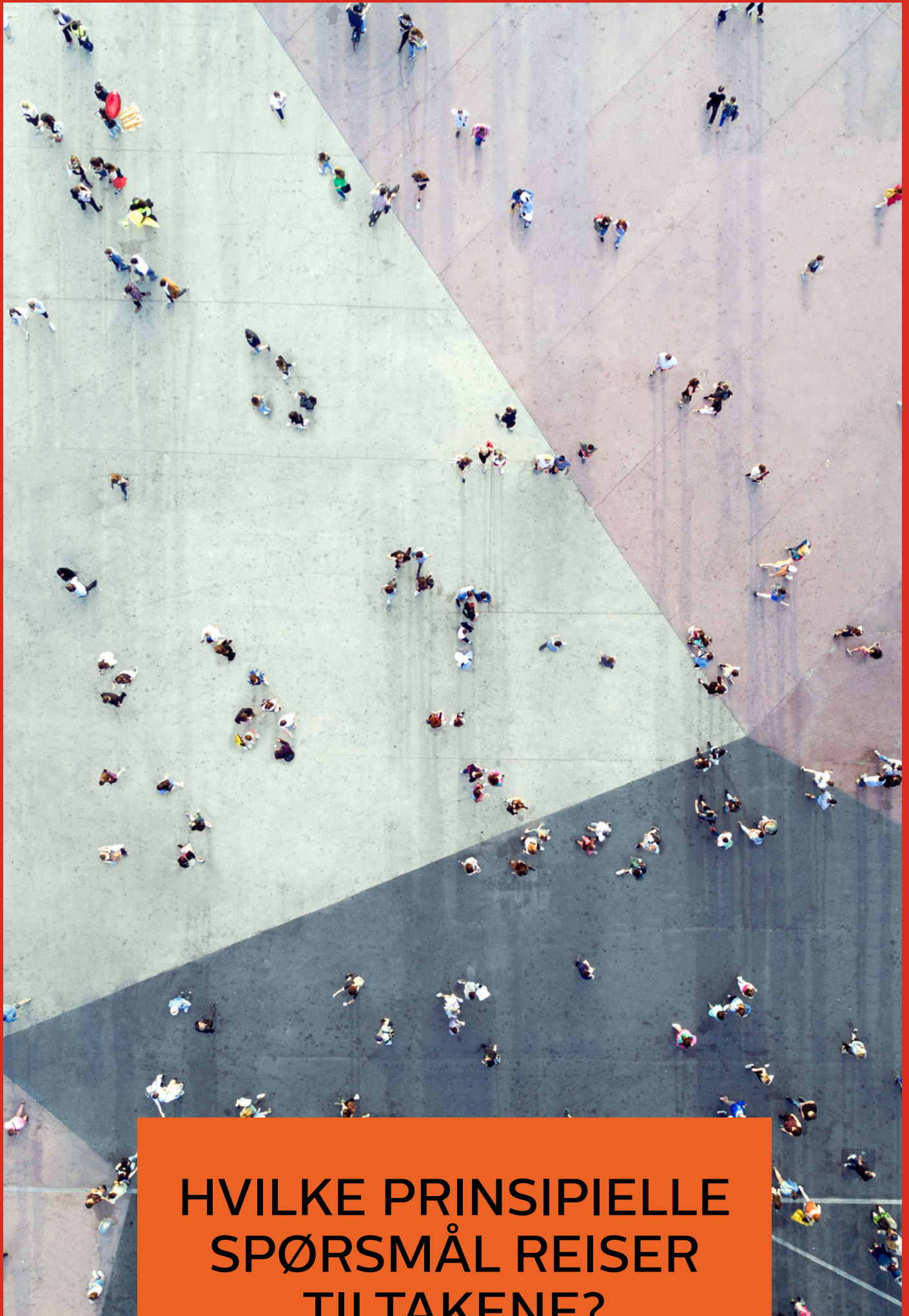
- Det kan være ressurskrevende å vedlikeholde et godt system for bruk av kvalifiserte tolker i organisasjoner der behovet for tolk er begrenset.

Hvilke tiltak anbefaler vi, og hvorfor?

Vi anbefaler alle tiltakene. Bruk av kvalifisert tolk i offentlig sektor er en av forutsetningene for at myndighetene skal kunne tilby alle likeverdige tjenester. Tiltaket om å bygge kompetanse om språk og gi bistand til prioriteringer dekker behov som i dag ikke er godt nok ivaretatt.

Hva er forutsetningene for en vellykket gjennomføring?

- Forankre hos lederne at bruk av kvalifisert tolk er en nødvendighet for å nå alle med riktig og viktig informasjon.
- Ha et system for bruk av kvalifiserte tolker som bør utarbeides på grunnlag av tolkeloven og IMDIs veiledning.
- Ha tilgang til kvalifiserte tolker over hele landet.
- Avklare ansvarsforholdene mellom nasjonalt og lokalt nivå når det gjelder tolker i krisesituasjoner.
- Støtte og gi faglig bistand fra nasjonalt nivå til prioritering av språkgrupper i krisesituasjoner.
- Kartlegge datakilder for hvilke språk som benyttes i Norge, og prøve å beregne sannsynlig språkutvikling.
- Ha en sentral oversikt med god kvalitet, noe som forutsetter at registrering av språk må bli en prioritert oppgave, at det foreligger en standard for registrering, og at dekningsgraden er høy.
- Ha en sentral oversikt som må gjøres kjent på tvers av sektorer og nivåer og være brukervennlig.



**HVILKE PRINSIPIELLE
SPØRSMÅL REISER
TILTAKENE?**

HVILKE PRINSIPIELLE SPØRSMÅL REISER TILTAKENE?

Ifølge utredningsinstruksen skal det vurderes om tiltakene vil kunne reise prinsipielle spørsmål. Altså om tiltakene påvirker viktige samfunnsverdier eller prinsipielle hensyn som personvern, likestilling, livssyn, diskriminering og lignende.

Det er vår vurdering at tiltakene vi foreslår, kan påvirke samfunnsverdier og prinsipielle hensyn. Personer med innvandrerbakgrunn er ingen ensartet gruppe, og mange er robuste i kriser. Fokuset på denne gruppen kan i seg selv oppleves som stigmatiserende. Negative budskap, omtale og fokus kan bidra til at gruppen eller miljøet blir møtt med nedvurderinger, mistro og skepsis. Dette kan igjen bidra til at negative holdninger i befolkningen øker, ekskludering, diskriminering, manglende solidaritet og splittelse i befolkningen.

Under pandemien ble innvandrere trukket fram som en gruppe med høyere smittetrykk og sykdomsbyrde. Publisert statistikk over andel smittede og innlagte på sykehus viste en tydelig overrepresentasjon i noen spesifikke grupper av innvandrere. For å redusere smitte og øke vaksinasjonsgraden blant disse, var åpenhet om fakta en viktig forutsetning for å mobilisere berørte miljøer og å legitimere intensivert innsats og målrettet informasjon.

I diskusjonene som fulgte, måtte myndighetene finne en balanse for å møte dette uten å skape grobunn for å fordele skyld. Vi så debatter i mediene som tydelig illustrerte hvor delikat denne problemstillingen er. Det ble diskutert om det er klokt å gå ut med informasjon om overrepresentasjon blant

de smittede, og om det ville føre til ytterligere stigmatisering og ekskludering av allerede utsatte grupper.

«Stigmatisering, betyr å merke og er i overført betydning bruktom det å merke noen negativt i sosial sammenheng; for eksempel stigmatisering av en minoritetsgruppe ved å hevde at gruppen generelt har spesielt dårlige egenskaper, er upålitelige og lignende»

Kilde: Store norske leksikon

Åpenhet ligger som et sentralt prinsipp innenfor kommunikasjon. En forsinkelse eller vegring mot å formidle presis informasjon fratrar gruppene som er rammet, og enkeltmenneskene i disse gruppene, muligheten til selv å ta velinformerte beslutninger. Dersom myndighetene oversetter informasjon til andre språk med et ensidig fokus på utfordringer og problemer og retter denne informasjonen mot visse befolkningsgrupper, kan informasjonsarbeidet oppleves som stigmatiserende og svekke tilliten til myndighetene i stedet for å styrke den. Samtidig kan det å unnlate å oversette viktig materiale også oppleves som diskriminerende og ekskluderende.

Til tross for dette har vi funnet at de foreslåtte tiltakene kan anbefales. Imidlertid må det i forbindelse med operasjonalisering og iverksettelse av tiltakene være særlig oppmerksomhet om stigmatisering av grupper. Et viktig forebyggende tiltak kan være brukemedvirkning og brukertester.



**HVILKE TILTAK
ANBEFALER VI?**

HVILKE TILTAK ANBEFALER VI?

Erfaringer fra pandemien og innsikt vi har fått under arbeidet med oppdraget, viser at virkningene av tiltakene vil være større dersom de får virke sammen. For eksempel bør vi kombinere tiltak knyttet til kanalvalg med tiltak knyttet til språk. I tillegg vil virkningene forsterkes ytterligere dersom vi iverksetter tiltak på flere forvaltningsnivåer og på tvers av sektorer. Vi vurderer at det er mer effektivt for forvaltningen dersom de samarbeider

om tiltakene, blant annet ved å legge til rette for gjenbruk og deling av produkter.

På bakgrunn av dette anbefaler vi alle tiltakene. Tiltakslisten nedenfor er derfor omfattende og sektorovergrepene. Vi har kommet fram til 32 relevante tiltak, fordelt på åtte delmål der de fleste gjelder på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer.



mangfoldsperspektiv inkludert i samfunnsikkerhets- og beredskapsarbeidet



godt samarbeid mellom frivillige organisasjoner og offentlige myndigheter i og mellom kriser



krisekommunikasjon er helhetlig og koordinert



innvandrerbefolkningen har kunnskap om egenberedskap



brukertilpasset og tilgjengelig informasjon til ulike målgrupper i flere kanaler



godt system for oversettelser til flere språk






krisekommunikasjon i tråd med prinsippene for klarspråk og brukermedvirkning



godt system for bestilling og bruk av kvalifiserte tolker

I tabellen nedenfor er tiltakene rangert og vurdert enkeltvis med en kolonne kalt «Måloppnåelse» og en kolonne kalt «Virkninger». Under «Måloppnåelse» er det gjort en vurdering av i hvilken grad (lav, middels eller høy) vi antar at tiltaket bidrar til å rea-

lisere målet. Under «Virkninger» har vi angitt styrken på de positive (+) og negative (-) virkningene vi antar at tiltaket får på samfunnsnivå. Desto høyere måloppnåelse og positiv virkning tiltaket har fått, desto høyere plassering og fetere skrifttype har tiltaket i tabellen.

Mål	Tiltak	Måloppnåelse	Virkninger
1 	Revidere veiledere om samfunnssikkerhet, forebygging og beredskap lokalt, regionalt og nasjonalt for å tydeliggjøre behovet for mangfoldsperspektivet i kunnskapsgrunnlag og planverk	Høy/Middels	+++ / -
	Kriseplanverk bør inkludere en vurdering av tjeneste- og informasjonsbehov til særlige sårbare grupper og tiltak for tilpasset informasjon og tjenester	Høy/Middels	+++ / -
	Gjennomgang og vurdering av budskap, informasjonsmaterieell og visuelle virkemidler som kan utarbeides på flere språk i forkant av kriser	Middels	++ / -
	Planverk for krisekommunikasjon bør inkludere alternativer til digital kommunikasjon og løsninger	Middels	++ / -
	Planverk for krisekommunikasjon bør inneholde oversikt over hvilke kanaler som når innvandrerbefolkningen bredt	Middels	++ / -
	Kriseplanverk bør inkludere en oppdatert oversikt over befolknings sammensetning	Middels	++ / -
	Dedikere ressurser til opprettelse og drift av organinterne nettverk med mangfoldsperspektiv	Lav	+ / --
2 	Vurdere kriterier, forutsetninger og eventuelt behov for produksjon og distribusjon av informasjonsmaterieell fra statlig nivå til regionale myndigheter og kommuner ved nasjonale kriser	Middels	++ / -
	Vurdere kriterier, forutsetninger og eventuelt behov for opprettelse av felles nasjonal samleside for informasjon på flere språk ved nasjonale kriser	Middels	++ / -
	Vurdere behovet for oversettelse av budskap på flere språk ved befolkningsvarsling	Middels	++ / -
	Vurdere kriterier, forutsetninger og eventuelt behov for opprettelse av nasjonal telefon- og veiledningstjeneste på flere språk ved nasjonale kriser	Middels/Lav	++ / --
	Vurdere bruk av førstelinen i offentlige sektorer og tjenesteyting til distribusjon av informasjon i kriser	Middels/Lav	++ / --
3 	Plan på lokalt nivå for bruk av frivillig sektor i informasjonsarbeid	Høy/Middels	+++ / -
	Forbedre brukergrensesnitt og brukeropplevelse på myndighetenes nettsider ved å inkludere personer med innvandrerbakgrunn i brukertester	Høy/Middels	+++ / -
	Bruk av målrettet og strategisk kommunikasjon mot spesifikke sårbare innvandregrupper gjennom kampanjer i sosiale medier	Middels/Lav	++ / -
	Forbedre tilgjengeligheten av nyheter på flere språk i norske mediekanaler	Middels/Lav	++ / -
	Styrke ordninger for driftstilskudd til lokalradioer for etniske og språklige minoritetsgrupper	Lav	+ / --

Mål	Tiltak	Måloppnåelse	Virkninger
4 	Sikre brukerrettet og kultursensitiv produksjon av informasjon og budskap gjennom brukertesting og brukermedvirkning	Høy/Middels	+++ / --
	Øke kompetansen gjennom bred opplæring innen klarspråk i krisekommunikasjon	Høy/Middels	+++ / -
	Utarbeide en veileder om språklig og kulturell tilpasning av informasjon	Middels	++ / --
	Utvikle e-læringskurs om klarspråk i krisekommunikasjon	Lav	+ / -
5 	Øke omfanget av samspill mellom kommuner og frivillige organisasjoner på beredskapsfeltet	Høy/Middels	+++ / --
	Inkludere innvandrersorganisasjoner i kommunale beredskapsråd	Middels	++ / -
	Styrke tilrettelagt dialog mellom representanter for innvandrerbefolkningen og lokale myndigheter med utgangspunkt i lokale forhold og behov	Middels	++ / -
	Styrke ordninger for driftsstøtte og aktivitetstilskudd til innvandrersorganisasjoner	Middels	++ / -
6 	Innvandrerbefolkningen skal i større grad defineres som en av målgruppene i Egenberedskapsuka 2022	Middels	++ / -
	Utarbeide materiell om egenberedskap til bruk i voksenopplæringen og for frivillige organisasjoner	Middels	++ / -
7 	Felles nasjonalt myndighet for oversetting til andre språk enn norsk for offentlig sektor	Middels	++ / -
	Nasjonal fagmyndighet skal veilede offentlig sektor i utarbeidelse av rammeavtaler, rutiner og normer for oversetting til andre språk	Middels	++ / -
	Utrede muligheter for bruk av digitale oversettelsesverktøy	Lav	+ / -
8 	Utarbeide rutiner og retningslinjer for bestilling og bruk av tolk, og gjøre disse kjent	Middels	++ / -
	Bygge kompetanse om språk og bistand til prioritering av hvilke språk man kan ha behov for i en krisesituasjon	Middels	++ / -

Usikkerhet

Innsiktsarbeidet knyttet til oppdraget avdekker at det vil være til dels store forskjeller i praksis på feltet lokalt, regionalt og nasjonalt. Dette representerer en usikkerhet i angivelsen av virkningene av tiltakene. For eksempel har flere kommuner allerede etablert samarbeid med frivillige organisasjoner eller etablert innvandrerråd, mens andre har ikke det. I noen kommuner eller områder vil denne typen tiltak ha begrenset relevans, fordi kommunene er små eller har få innbyggere med innvandrerbakgrunn eller personer på korttidsopphold. I noen kommuner og regioner vil det være mer relevant å innrette tiltak mot turister

eller arbeidsinnvandrere, og tiltaksbyrden vil derfor også variere gjennom året. Virkningene av de anbefalte tiltakene kan derfor være overveiende og betydelig positive for enkelte kommuner, regioner eller sektorer, mens det kan medføre kostnader og få eller ingen positive virkninger for andre.

Flere av tiltakene legger opp til at de må utredes eller operasjonaliseres nærmere. Hvor store de negative og positive virkningene vil være, avhenger naturlig nok av operasjonaliseringen, og representerer dermed en usikkerhet. Virkninger og resultater kan være vanskelige å vurdere og er avhengig av operasjonaliseringen.



AVSLUTNING

IMDi og DSB har i samarbeid med referansegruppen identifisert utfordringer med å nå målgruppen i en krisesituasjon og utarbeidet en liste med anbefalte tiltak for myndigheters samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid, slik at de kan i større grad nå ut til en mangfoldig og sammensatt befolkning. I oppdraget har også koronakommisjonens rapport, tilgjengelig kunnskap og erfaringer fra pandemien vært førende. Tiltakene vi anbefaler, er rettet mot lokale, regionale og nasjonale myndigheter samt sektor-myndighetene.

Tiltak som gir oss et bedre kunnskapsgrunnlag om sammensetningen av innvandrerbefolkningen og hvordan vi kan tilpasse planverk for samfunnssikkerhet og beredskap i et mangfoldsperspektiv, er viktige forutsetninger. Pandemien har også vist oss at behovet for målrettet og tilpasset informasjon som er rettet mot deler av innvandrerbefolkningen, har vært større enn ventet. Samarbeidet som myndighetene har med frivillige

organisasjoner og ressurspersoner med innvandrerbakgrunn, har vist seg å være et viktig supplement til innsatsen til nasjonale og lokale myndigheter. For at vi skal nå innvandrerbefolkningen, trengs det innsats fra myndigheter, frivillige og ikke minst innvandrergruppene selv. Involvering og brukermedvirkning er forutsetninger for å lykkes i å inkludere mangfoldsperspektivet i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeidet. Viktig informasjon må nå fram til flest mulig og være forståelig for dem, slik at alle kan ta informerte og veloverveide valg.

Pandemien er ikke over, men i tiden framover vil det komme flere evalueringer og mer forskning, både nasjonalt og internasjonalt. Krisekommunikasjon for en mangfoldig befolkning er et felt som er stort, sammensatt og i bevegelse. Tiltakslisten et startpunkt for mer systematisk arbeid på feltet. Operasjonaliseringen og implementering av tiltakene, er viktige grep for å være bedre rustet til neste krise.



REFERANSELISTE

Diaz, E., Norredam, M., Aradhya, S., Benfield, T., Krasnik, A., Madar, A.A., Juárez, S.P., Rostila, M. (2020). *Situational brief: migration and covid-19 in Scandinavian countries*. <https://migrationhealth.org/wp-content/uploads/2021/05/lancet-migration-situational-brief-skandinavia-01-en.pdf>

DIKU (2021). *Tilstandsrapport for høyere utdanning 2021*. (Dikus rapportserie 07/2021). Direktoratet for internasjonalisering og kvalitetsutvikling i høyere utdanning. <https://diku.no/rapporter/dikus-rapportserie-07-2021-tilstandsrapport-for-hoeyere-utdanning-2021>

DSB (2009). *Ny influensa (H1N1) 2009. Gjennomgang av erfaringene i Norge*. Direktoratet for sikkerhet og beredskap. <https://www.dsb.no/rapporter-og-evalueringer/ny-influensa-a-h1n1-2009---gjennomgang-av-erfaringene-i-norge/>

DSB (2019). *Analyser av krisescenarioer 2019*. Analyser av krisescenarioer 2019. Direktoratet for sikkerhet og beredskap. <https://www.dsb.no/rapporter-og-evalueringer/analyser-av-krisescenarioer-2019/>

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2009). *Statens kommunikasjonspolitikk*. https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/vedlegg/informasjonspolitikk/statens_kom_pol_web.pdf

Frivillighet Norge (2020). *Frivillige innvandrorganisasjoners rammevilkår og erfaringer med tilskuddsordninger*. <https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/frivillighet-norge/Rammevilk%C3%A5r-innvandrorganisasjoner-Rapport-2020.pdf?mtime=20200626112411&focal=none>

Forskningsrådet (2021). *Indikatorrapporten*. <https://www.forskningsradet.no/indikatorrapporten/indikatorrapporten-dokument/>

IMDi (2020). *Indikatorer for integrering. Tilstand og utviklingstrekk ved inngangen til 2020*. <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2021/indikatorer-for-integrering-2021/>

Kunnskapsdepartementet (2020). *Rapport fra ekspertgruppe, Forslag til tiltak for å redusere Covid-19-smitte blant innvandrere*. <https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/ekspertgruppe-rapport---forslag-til-tiltak-for-a-reducere-covid-19-smitte-blant-innvandrere.pdf>

Kunnskapsdepartementet (2021). *Rapport fra ekspertgruppe, Innvandrerbefolkningen under koronapandemien. Smitte, vaksine og konsekvenser for integreringen*. https://www.imdi.no/contentassets/c10db702b4fc4c25b6c0d2073a05617b/innvandrerbefolkningen_under_koronapandemien.pdf

Korzeniewska, L., Erdal, M.E., Kosakowska-Berezecka, N., Żadkowska, M. (2019). *Tillit over grensene. En gjennomgang av kunnskap om tillit, migrasjon og barnevern*. Prio og University of Gdansk. <https://www.prio.org/Publications/Publication/?x=11336>

REFERANSELISTE

Le, C., Finbråthen, H.S., Pettersen, K.S., Guttersrud, Ø. (2021). Helsekompetansen i fem utvalgte innvanderpopulasjoner i Norge: Pakistan, Polen, Somalia, Tyrkia og Vietnam, Befolkningens helsekompetanse del 2 (Rapport IS-2988). Helsedirektoratet. <https://hdl.handle.net/11250/2759457>

Medietilsynet 2021 - *Medietilsynet forlenger FM-konsesjonane for lokalradio med fem nye år.* <https://www.medietilsynet.no/nyheter/aktuelt/medietilsynet-forlenger-fm-konsesjonene-for-lokalradio-med-fem-nye-ar/>

Meld.St. 5 (2020–2021). Samfunnssikkerhet i en usikker verden. Justis- og beredskapsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-5-20202021/id2770928/>

NOU 2021: 6 (2021). Myndighetenes håndtering av koronapandemien - Rapport fra Koronakommisjonen. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2021-6/id2844388/>

NOU 2014: 8 (2014). Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2014-8/id2001246/>

Skogheim, R., Orderud, G.I., Ekne Ruud, M., Søholt, S. (2020a, 2020b, 2021). *Informasjon og tiltak rettet mot innvandrerbefolkningen i forbindelse med Covid 19* (NIBR-rapport 2020:27). By- og regionsforskningsinstituttet NIBR. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6530>

Rambøll (2021). *Mediebruk blant innvandrere under pandemien.* <https://www.medietilsynet.no/globalassets/publikasjoner/kritisk-medieforstaelse/211103-rapport-mediebruk-blant-innvandrere.pdf>

SSB (2021, 9. mars). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre.* <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef>

Språkrådet (2020). *Råd om klarspråk i krisetid.* Statsspråk 2/2020. <https://www.sprakradet.no/globalassets/vi-og-vart/publikasjoner/statssprak/22020/statssprak-2-2020.pdf>

Trætteberg, H.S., Eimhjellen, I, Ervik, R. Enjolras, B., Skiple, K.S (2020). *Kommunal frivillighetspolitikk og lokale organisasjoner.* Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. <http://hdl.handle.net/11250/2638301>



IMDi
Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet



dsb

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap