

ER GOTT AÐGENGI AÐ UPPLÝSINGUM LYKILLINN AÐ BÆTTRI ÞJÓNUSTU ?

***NOTENDASAMRÁÐ VIÐ PÓLSKA BORGARBÚA SEM HAFU FENGIÐ ÞJÓNUSTU FRÁ
ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐVUM REYKJAVÍKUR***

SKÝRSLA TIL NÝSKÖPUNARSJÓÐS NÁMSMANNA HAUSTIÐ 2011



**NÝSKÖPUNARSJÓÐUR
NÁMSMANNA**



Reykjavíkurborg
Þjónustumiðstöð
Miðborgar og Hlíða

Rannsakandi: Sandra María Steinarsd Polanska

Umsjónarmaður: Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir

Útdráttur

Megintilgangur rannsóknarinnar er að öðlast þekkingu á viðhorfum pólskra borgarbúa á þjónustu Reykjavíkurborgar. Þekking af því tagi er forsenda þess að Reykjavíkurborg geti mætt notendum betur með bættri þjónustu við barnafjölskyldur af erlendum uppruna, s.s í skólakerfinu, velferðarþjónustu, tómstundum og félagssamtökum.

Tekin voru eigndleg viðtöl við 6 pólska borgarbúa sem allir hafa þegið þjónustu á þjónustumiðstöðvunum og kallaður saman rýnihópur í eitt skipti. Niðurstaða rannsóknarinnar byggist á einstaklingsviðtölunum og umræðunum sem fóru fram í rýnihópnum. Viðtölin veittu innsýn í upplifun viðmælenda á þjónustu hjá þjónustumiðstöðvunum, bæði hvað varðar viðmót félagsráðgjafa og túlka. Þau veittu einnig upplýsingar um viðhorf viðmælenda til samfélagsins og hvaða hugmyndir þeir hafa um framtíðarsýn á Íslandi. Með rýnihópnum var leitast við að fá fram upplýsingar um hvar viðmælendur leituðu upplýsinga um þjónustu borgarinnar.

Í viðtölunum kom fram með hvaða hætti skortur á upplýsingum eða misvísandi upplýsingar höfðu áhrif á þjónustuna. Mismunandi var hvernig viðmælendur höfðu upplifað þá þjónustu sem þeir fengu. Einn viðmælandi hafði hlotið rangar upplýsingar um mögulega fjárhagslega styrki hjá þjónustumiðstöðvunum sem varð til þess að hann upplifði fordóma í sinn garð þegar að honum var synjað um tiltekinn styrk og taldi félagsráðgjafa hafa synjað sér á grundvelli þjóðernis. Í tveimur tilvikum hafði skortur á upplýsingagjöf áhrif á lífskjör viðmælenda og barna þeirra.

Helsta niðurstaða rannsóknarinnar var sú að auðvelt aðgengi að þjónustunni er fólki afar mikilvægt, ekki síst vegna þess að misvísandi upplýsingar geta orðið til þess að einstaklingum finnist sem þeim sé mismunað. Niðurstöður benda til að upplýsingar virðast ekki komast til skila til pólskra borgarbúa. Með öflugri og aðgengilegri upplýsingagjöf mætti auka ánægju pólskra borgarbúa með þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Hægt væri að ná til þessa þrönga hóps með rafrænni innflytjendamiðstöð og þannig stuðla að stöðugri og markvissri upplýsingagjöf.

Rannsakandi færir eftirtöldum aðilum sérstakar þakkir fyrir upplýsingargöf og aðstoðina við rannsóknina :

*Arna Björk Birgisdóttir, Beata Anna Janczak, Barbara J. Kristvinsson, Benedikt Jóhannsson
Edda Ólafsdóttir, Guðmundur Sigmarsson, Guðný Björk Eydal, Halldóra Gunnarsdóttur,
Helga Sigurjónsdóttir, Malgorzata Mordon og Ólafía Dögg Ásgeirsdóttir.*

EFNISYFIRLIT

1. Inngangur	5
2. Pólverjar og Ísland	7
2.1 Saga Pólverja á Íslandi	7
2.2 Pólverjar í Reykjavík.....	9
2.3 Þróun í þjónustu við pólska borgarbúa	10
3.Löggjöf	16
4. Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar	17
5. Framkvæmd.....	18
5.1 Val á rannsóknaraðferð	18
5.2 Undirbúningur	19
5.3 Þátttakendur.....	20
5.4 Viðtalsvísir	22
5.5 Gagnaöflun	22
5.6 Skráning og úrvinnsla gagna	23
6. Hvar leita pólskir borgarbúar upplýsinga ?.....	24
8. Þjónustumiðstöðvarnar	27
8.1Viðmót félagsráðgjafa og eftirfylgni máls	27
8.2 Áhrif þjónustu á lífskjör	29
8.3 Aðgengi að félagsráðgjafa og upplýsingagjöf.....	31
8.Túlkajónusta	34
8.1 Upplifun á túlkajónustu	34
8.2 Reddarinn	36
9. Samfélagsviðhorf.....	37
9.1 Viðhorf til Íslendinga og framtíðarsýn á Íslandi.....	37
9.2 Viðhorf til skóla og leikskóla.....	38
9.3 Samfélagsvitund og viðhorf til fæðingarorlofs	40
10. Niðurstöður og umræður	42
Heimildir	49
VIÐAUKI 1	50
VIÐAUKI 2	53

1. Inngangur

Pólverjar hafa verið stærsti hópur innflytjenda á Íslandi frá árinu 1999 og hefur lýðfræðileg samsetning hópsins breyst í tímans rás út frá efnahagsástandi landsins (Hagstofa Íslands, e.d.). Athygli hefur vakið að eftir efnahagshrunið hér á landi hélt áfram að fjölga í hópnum en því hafði verið spáð að fólk með erlent ríkisfang myndi flytjast af landi brott í stríðum straumi, þá sérstaklega Pólverjar þar sem þeir voru í miklum meirihluta taldir farandverkamenn (Guðný Björk Eydal og Guðbjörg Ottósdóttir, 2009).

Haustið 2010 var unnin rannsókn á félagslegum aðstæðum pólskra barnafjölskyldna í Reykjavík. Þá var grunnupplýsingum um félagslega stöðu og líðan, uppruna og tungumálakunnáttu, aðstæður barnanna og persónulega hagi aflað og þannig reynt að fá innsýn í tengsl fjölskyldnanna við nærsamfélag sitt annars vegar og heimaland sitt hins vegar. Til þess að tengja niðurstöður þeirrar rannsóknar við þjónustu Reykjavíkurborgar var ákveðið að gera aðra rannsókn þar sem lögð væri áhersla á upplifun pólskra borgarbúa á þjónustuna hjá þjónustumiðstöðvum Reykjavíkur. Því var sótt um styrk frá Nýsköpunarsjóði námsmanna og lagt upp með að hafa notendasamráð við hópinn með eigindlegum viðtölum og rýnihópi. Með því var skoðað hvaða þjónusta hefur nýst hópnum vel og hvað megi enn betur gera.

Við undirbúning rannsóknarinnar kom í ljós samleiðunaráhrif við evrópuverkefnið EGOV4U, sem hefur það að markmiði að bæta lífskjör þeirra sem búa við félagslega einangrun. Því var ákveðið að fara í samstarf og vinna saman að rýnihópi um aðgengi pólskra borgarbúa að þjónustu borgarinnar og upplýsingum um þjónustuna. Markmið evrópuverkefnisins er að þróa og innleiða rafrænar lausnir sem nýtast jaðarhópum í samskiptum við t.a.m opinbera aðila og leiða til aukinnar þátttöku þeirra í samfélaginu og bættra lífsgæða. (egov4u e.d) Í nóvember 2010 var haldið fjölmenningsráðgjöf í Reykjavík þar sem haft var samráð við innflytjendur í Reykjavík. Helsta niðurstaða þingsins var að innflytjendur óska eftir bættu aðgengi að upplýsingum. Í kjölfarið ákvað Reykjavíkurborg að ráðast í fjölmörg verkefni sem miða að því að auka aðgengi innflytjenda að upplýsingum innan ramma EGOV4U. Ákveðið var að einblína fyrst um sinn á Pólverja en þeir eru stærsti hópur innflytjenda á Íslandi. Nýsköpunarsjóðsverkefni þetta féll vel að þeim áherslum. Vegna samstarfsins var ákveðið að leggja ekki einungis áherslu á þjónustu hjá þjónustumiðstöðvum borgarinnar heldur skoða einnig þær aðferðir sem hópurnir

nýtir sér til þess að afla upplýsinga um þjónustu borgarinnar almennt. Með því nýttist Nýsköpunarsjóðsverkefnið bæði til að veita upplýsingar um þjónustu þjónustumiðstöðvanna og fyrir áframhaldandi þróun á rafrænni stjórnsýslu og þjónustu fyrir pólskumælandi íbúa Reykjavíkurborgar.

Í rannsókninni voru tekin sex eigindleg viðtöl og kallaður saman rýnihópur í eitt skipti. Niðurstaða rannsóknarinnar byggist á einstaklingsviðtölunum og umræðunum sem fóru fram í rýnihópnum.

Í skýrslunni verður fjallað um sögu Pólverja á Íslandi og um tölfræðilegar staðreyndir er varða þjónustu Reykjavíkurborgar við pólska borgarbúa á árunum 2006, 2008 og 2010. Gerð verður grein fyrir löggjöf um félagsþjónustu sveitarfélaga og stofnun þjónustumiðstöðvanna árið 2005. Um undirbúning og framkvæmd rannsóknarinnar er fjallað um í sérstökum kafla og er þar gerð ítarleg grein fyrir vali á rannsóknaraðferð, undirbúningi, framkvæmd og vali á þátttakendum. Í köflum er varða viðtölin verður gerð grein fyrir því sem fram kom í viðtölum og vísað beint í frásagnir viðmælenda. Dregin voru út þema út frá því sem kom fram í viðtölunum og skiptast þau niður í þrjá flokka: Í niðurstöðu kafla rannsóknarinnar verður svo gerð grein fyrir helstu niðurstöðum og tillögum að úrbótum.

2. Pólverjar og Ísland

2.1 Saga Pólverja á Íslandi

Pólland færði miklar fórnir í seinni heimsstyrjaöldinni. Sex milljónir Pólverja dóu og þ.á.m um 90% gyðinga landsins. Um 38 % þjóðarauðsins gufaði upp. Í Póllandi ríkti mikil fátækt eftir stríð og skortur var á ýmis konar varningi vel fram á níunda áratug síðustu aldar. Efnahagur þjóðarinnar hríðversnaði svo um 1980 og leiddi verðhækkun á kjöti til mikilla verkfalla það ár. Verkamenn í skipasmíðastöðvum í Gdansk og víðar höfðu sig mjög í frammi og kröfðust þess að fá að stofna frjáls verkalýðsfélög sem voru óháð stjórnvöldum. Í október sama ár létu svo stjórnvöld undan og pólitíska hreyfingin Samstaða (solidarnosc) var stofnuð undir forystu rafvirkjans Lech Walesa sem síðar var kosinn fyrsti forseti landsins. Samstaða stækkaði mjög ört og innan skamms hafði verkalýðsfélagið 90% vinnuafls innan sinna vébanda. Sovétmenn hótuðu innrás í Pólland sumarið 1981 ef stjórnvöld kæmu ekki böndum á ástandið. Síðar það ár voru sett herlög í landinu og starfsemi Samstöðu þar með bönnuð og leiðtogar hennar fangelsaðir. Flóttamannabúðir voru settar á laggirnar í Austurríki og fjöldi Pólverja flúðu til annarra landa og leituðu hælís sem pólitískir flóttamenn. Árið 1982 komu 26 flóttamenn til Íslands. Þetta voru vissulega ekki fyrstu Pólverjarnir á Íslandi en eflaust fyrsti stóri hópurinn sem kom til landsins frá Póllandi. (Illugi Jökulsson, 2008)

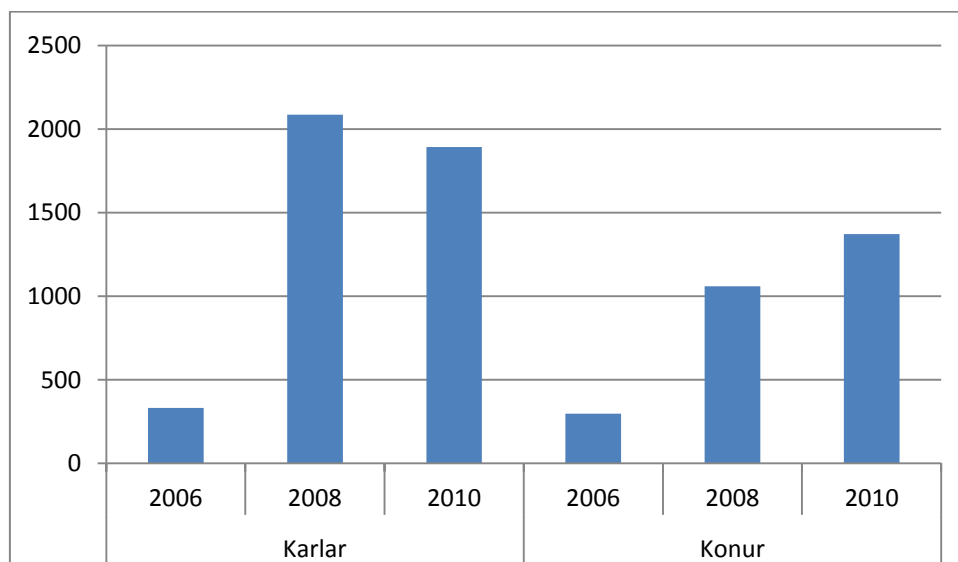
Á áttunda áratugi síðustu aldar áttu Íslendingar í viðskiptasambandi við skipaborgina Gdansk. Íslendingar létu smíða þar fyrir sig fjölmörg skip og sóttu íslenskir skipaeigendur mikið með skip sín þangað í slipp. Þessi viðskipti urðu til þess að tengsl mynduðust á milli landanna og hingað hófu að koma járníðnaðarmenn til starfa og störfuðu m.a við ýmis verkefni tengd skipum. Pólverjar höfðu gott orð á sér á Íslandi og voru eftirsótt vinnuafl meðal íslenskra atvinnurekenda. Um 1990 byrjuðu Pólverjar að koma til Íslands til að starfa við fiskvinnslu en skortur var á vinnuafli í þeim starfsgeira.. Á þeim tíma máttu Pólverjar ekki ferðast til Íslands nema með ferðamannaáritun eða með fyrirfram útgefið dvalar- og atvinnuleyfi sem var eingöngu gefið út ef viðkomandi einstaklingur var kominn með starf. Upp úr 1990 fór fjöldi Pólverja stigvaxandi og

fjölgaði verulega í hópnum árið 2006 þegar landamæri Íslands opnuðust fyrir Pólverjum og þeim varð heimilt að koma hingað til lands án vegabréfsáritunar. Pólverjar þurfa nú ekki atvinnuleyfi og geta skráð lögheimili sitt í Þjóðskrá Íslands að því tilskyldu að þeir geti framfleitt sér hér á landi. Fjölgunin í hópnum var mikil milli áranna 2005 og 2006 eða 70%, hér bjuggu -1.903 einstaklingar með pólskt ríkisfang árið 2005 en 3.221 árið 2006. , Árið 2007 voru hér 5.996 einstaklingar með pólskt ríkisfang, 9.914 árið 2008, 11.003 árið 2009 og árið 2010 fækkaði í fyrsta skipti í hópnum í langan tíma en þá bjuggu 9.583 einstaklingar með pólskt ríkisfang hér á landi.. (Hagstofan, e.d.) Lýðfræðileg samsetning hópsins virðist hafa breyst töluvert undanfarin ár. Svo virðist sem pólskir karlmenn hafi flust frá Íslandi á meðan fjölgað hefur í hópi pólskra kvenna og barna (Hagstofa, e.d.). Líklegasta skýringin er sú að ekki hefur borgað sig lengur að senda peninga heim og hafa fjölskyldur því sameinast í auknum mæli, einhverjar á Íslandi og aðrar í heimalandinu. Það er erfitt að slá því föstu hvers vegna fólk hefur kosið að setjast að hér á landi, enda er uppgangur í Póllandi um þessar mundir og fjöldi atvinnutækifæra. Það er almennt viðhorf meðal Pólverja að hér sé gott að vera, frjálsræði sé mikið og stéttaskipting sé ekki eins ríkjandi hér og í Póllandi. Má í því sambandi nefna að þar í landi eru einstaklingar þóraðir ásamt starfstitli eða prófgráðu, t.a.m væri einstaklingur sem er með mastersgráðu ávarpaður herra/frú magister og ritar sá sem hefur mastersgráðu nafn sitt með styttingunni mgr. á undan nafni sínu. Það er almennt viðhorf meðal Pólverja hér á landi að þeir finni ekki fyrir minnimáttarkennd og smánun af hálfu aðila í betri stöðu en þeir sjálfir, s.s skólastjóra eða atvinnurekanda. Pólverjum virðist í það minnsta líða vel hér á landi endaa sýndu niðurstöður rannsóknarinnar á félagslegri stöðu pólskra barnafjölskyldna að 78% svarenda töldu líklegt að þeir myndu búa á Íslandi eftir 5 ár (Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir, Ásta Guðmundsdóttir og Ásdís A. Arnalds, 2011). Þar sem það er ekki viðfangsefni þessarar rannsóknar hver ástæða þess er að Pólverjar festi rætur sínar hér verður sú spurning að bíða betri tíma en þó er ljóst að Pólverjar og afkomendur þeirra eru komnir hingað til lands til frambúðar.

2.2 Pólverjar í Reykjavík

Í Reykjavík hefur þróunin verið sambærileg við landið allt. Mjög hefur fjölgað í hópi Pólverja. Þar sem landslagið hefur breyst mikið undanfarin ár verður hér einblínt á árin 2006, 2008 og 2010. Árið 2006 opnaðist landið fyrir Pólverjum, eins og áður hefur verið greint frá, árið 2008 hafði verið mikil uppsveifla hér á landi og með því að skoða fjöldatölur frá árinu 2010 má sjá hvernig þróunin hefur orðið eftir efnahagshrunið.. Árið 2006 voru einungis 627 Pólverjar búsettir í Reykjavík en árið 2008 voru þeir orðnir 3.146. Það sem vekur áhuga er að þrátt fyrir efnahagshrunið fækkaði ekki pólskum borgarbúum í Reykjavík og voru þeir 3.264 árið 2010 eða 118 einstaklingum fleiri en 2008.(Hagstofa Íslands, e.d) Það sem er einnig áhugavert er breytingin á lýðfræðilegri samsetning hópsins, eins og greint var frá hér að framan. Ólíka þróun kynjanna má sjá á mynd 1. . . Þessar tölur benda til þess að fjölskyldusameining hafi orðið í kjölfar efnahagshrunsins og margir farandverkamenn hafi snúið til síns heima á meðan aðrir sameinuðust fjölskyldu sinni hér á landi

Mynd 1. Fjöldi Pólverja búsettir í Reykjavík á árunum 2006, 2008 og 2010



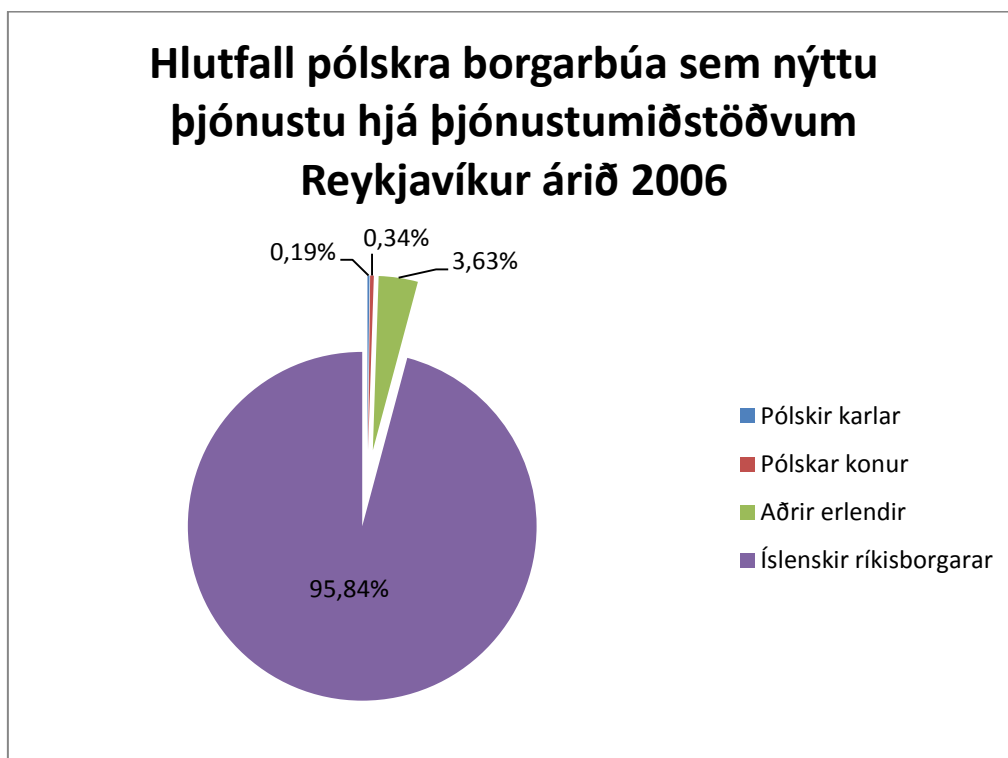
2.3 Þróun í þjónustu við pólska borgarbúa

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar hefur umsjón með þeirri þjónustu sem veitt er á þjónustumiðstöðvunum. Guðmundur Sigmarsson, verkefnisstjóri hjá sviðinu er sérfræðingur á sviði tölfraeðiupplýsinga og lét rannsakanda í té upplýsingar um pólska notendur þjónustumiðstöðvanna. *(Þessar tölur eru ekki opinberar og því er ekki getið heimilda)*

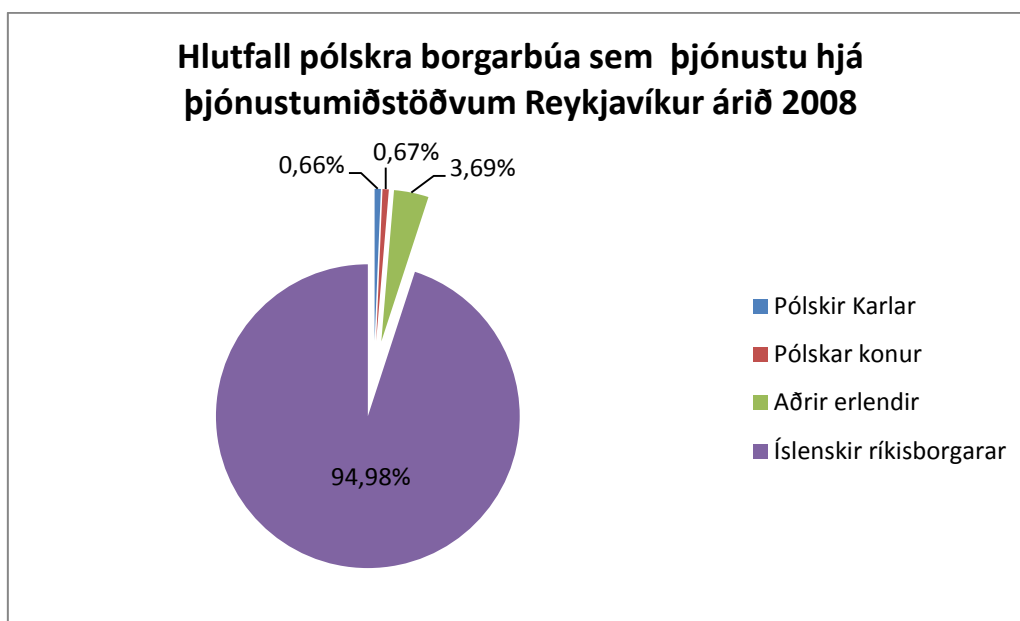
Þjónusta við pólska borgarbúa jókst ekki í samræmi við fjölgun í hópnum á milli árána 2006 og 2008. Fjöldi notenda árið 2006 var 70, fjöldi notenda 2008 223 og árið 2010 voru þeir 462. Á árinu 2006 nýttu 5,1 % pólskra borgarbúa í Reykjavík þjónustu hjá þjónustumiðstöðvunum en á árinu 2008 nýttu 5,8 % pólskra borgarbúa sér þjónustu. Hins vegar verður gífurleg aukning á árinu 2010 en þá nýttu 14,6 % pólskra borgarbúa í Reykjavík þjónustu hjá þjónustumiðstöðvunum.

Á myndum 2, 3 og 4 má sjá hlutfall Pólverja af öllum notendum þjónustumiðstöðvanna árin 2006, 2008 og 2010.

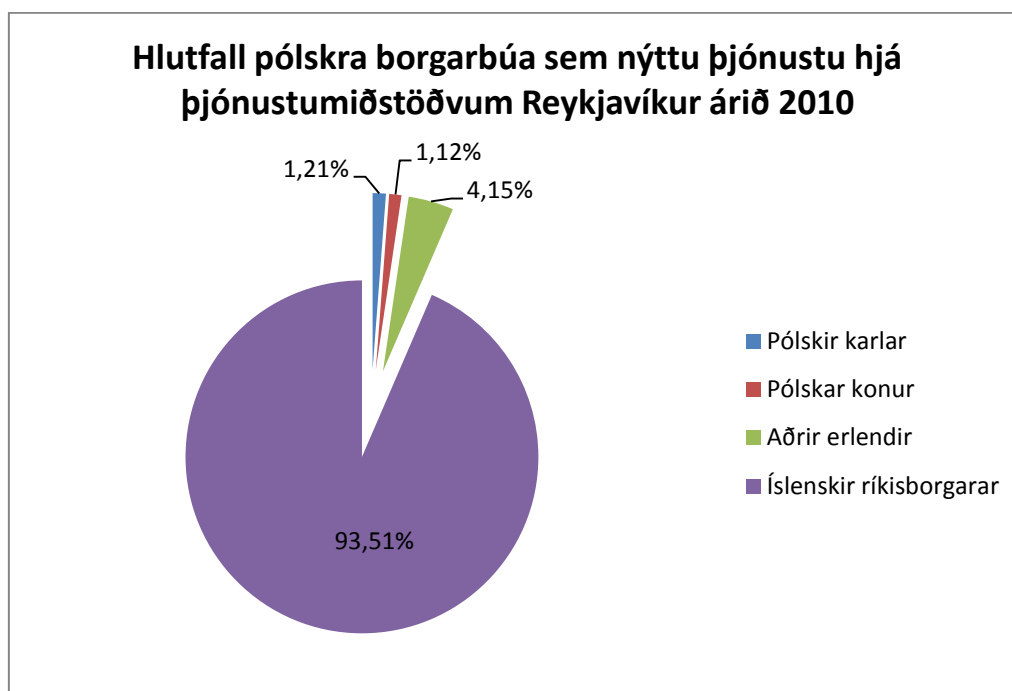
Mynd 2



Mynd 3.

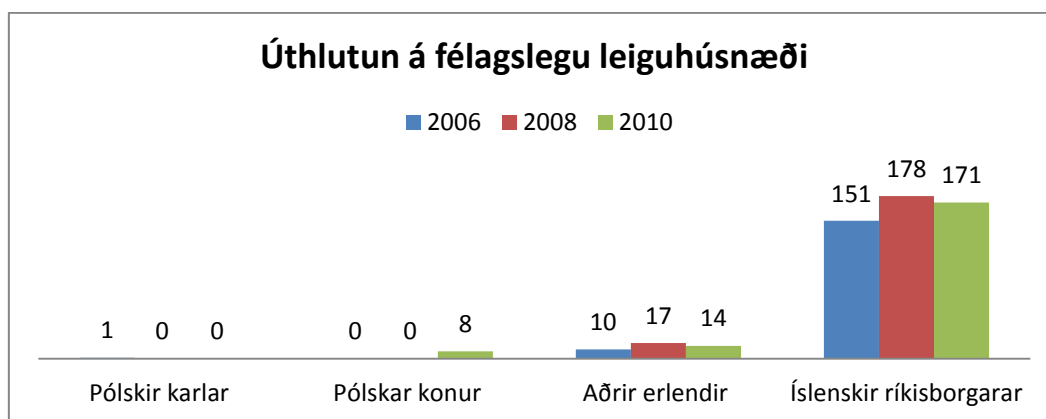


Mynd 4



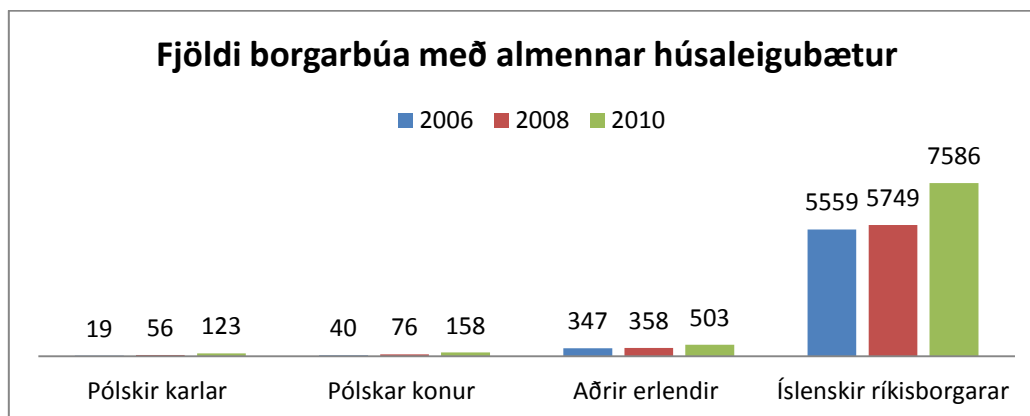
Ef rýnt er í þessar hlutfallstölur út frá þeirri þjónustu sem verið er að veita má sjá að pólskar konur hafa í auknum mæli fengið aðstoð vegna húsnæðismála en pólskir karlar hafa frekar fengið framfærslustyrk. Sjá myndir 5 – 9.

Mynd 5



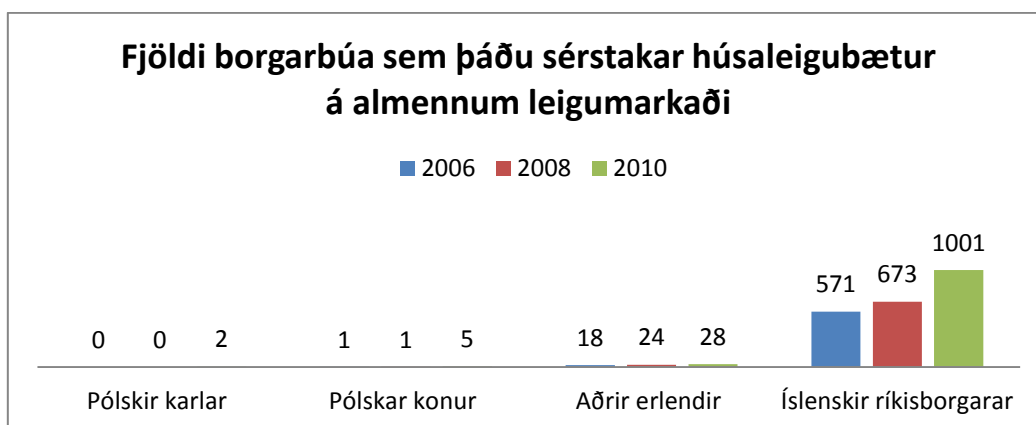
Ekki hafa margir pólskir borgarbúar fengið úthlutaðri félagslegri leiguíbúð eins og sést á mynd 5. Pólverjar voru 0,6% þeirra sem fengu úthlutaðri félagslegri leiguíbúð árið 2006, enginn pólskur borgarbúi fékk úthlutaðri íbúð árið 2008 en svo virðist sem breytingarnar í íslensku efnahagslífi hafi haft áhrif á húsnæðisstöðu hópsins því árið 2010 var hlutfall Pólverja sem fékk úthlutað félagslegu leiguhúsnæði orðið 4,1 %.

Mynd 6



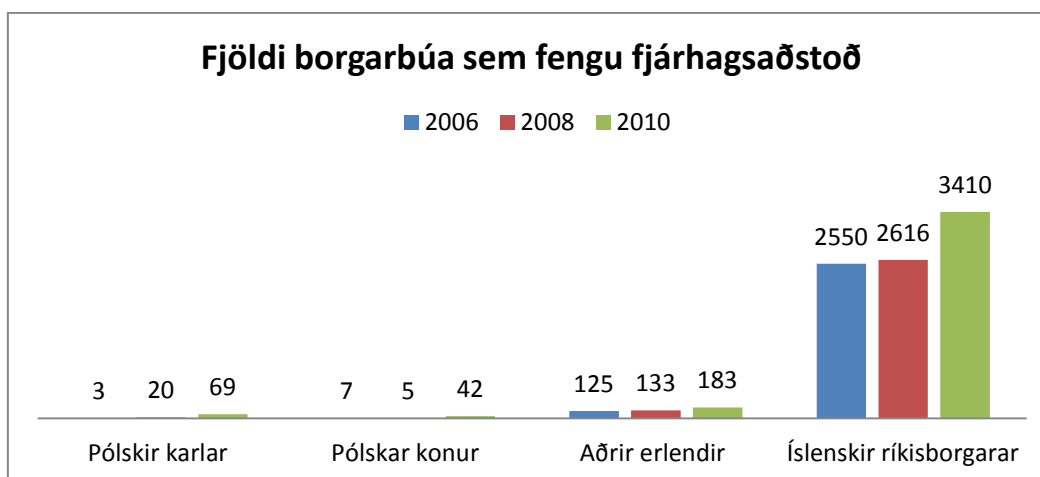
Á mynd 6 má sjá fjölda borgarbúa með almennar húsaleigubætur á árunum 2006, 2008 og 2010. Talsverð fjölgun hefur orðið í öllum hópunum og greinilega mesta aukningin í hópi íslenskra ríkisborgara en 76% fleiri þáðu almennar húsaleigubætur árið 2010 en árið 2008. Til samanburðar þáðu um 46% fleiri Pólverjar almennar húsaleigubætur árið 2010 en árið 2008. Pólverjar voru 1% þeirra sem þáðu húsaleigubætur árið 2006, árið 2008 var hlutfallið rúmlega tvöfalt eða 2,1 % og á árinu 2010 var hlutfallið 3,4 %. Tölurnar sýna að Pólverjar eru farnir að nýta þjónustuna í auknum mæli.

Mynd 7



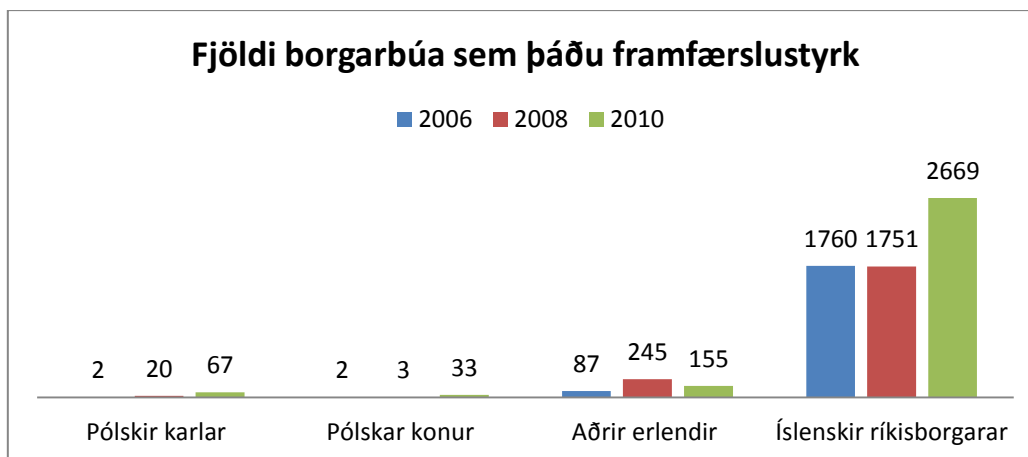
Á mynd 7 má sjá fjölda borgarbúa með sérstakar húsaleigubætur á árunum 2006, 2008 og 2010. Pólverjar voru 0,2 % þeirra sem þáðu sérstakar húsaleigubætur árið 2006, árið 2008 var hlutfallið 0,1 % og á árinu 2010 var hlutfallið 0,71%.

Mynd 8



Á þessari mynd má sjá fjölda borgarbúa sem fengu fjárhagsaðstoð á árunum 2006, 2008 og 2010. Með fjárhagsaðstoð er átt við hvers kyns fjárhagslegan stuðning út frá Reglum um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg. Pólverjar voru 0,4% þeirra sem fengu fjárhagsaðstoð 2006, árið 2008 var hlutfallið 0,9% og á árinu 2010 var hlutfallið 3%. Töluverð aukning er á milli áranna 2008 og 2010 og þá sérstaklega í hópi karlmanna. Það vekur ekki síst athygli þar sem tölur Hagstofu Íslands sýna að fækkun hefur orðið í þeim hópi. Það er því ljóst að hópurinn nýtir sér þjónustu borgarinnar í auknum mæli. Hátt hlutfall atvinnuleysis hjá Pólverjum virðist því vera að hafa áhrif á stöðu þeirra.

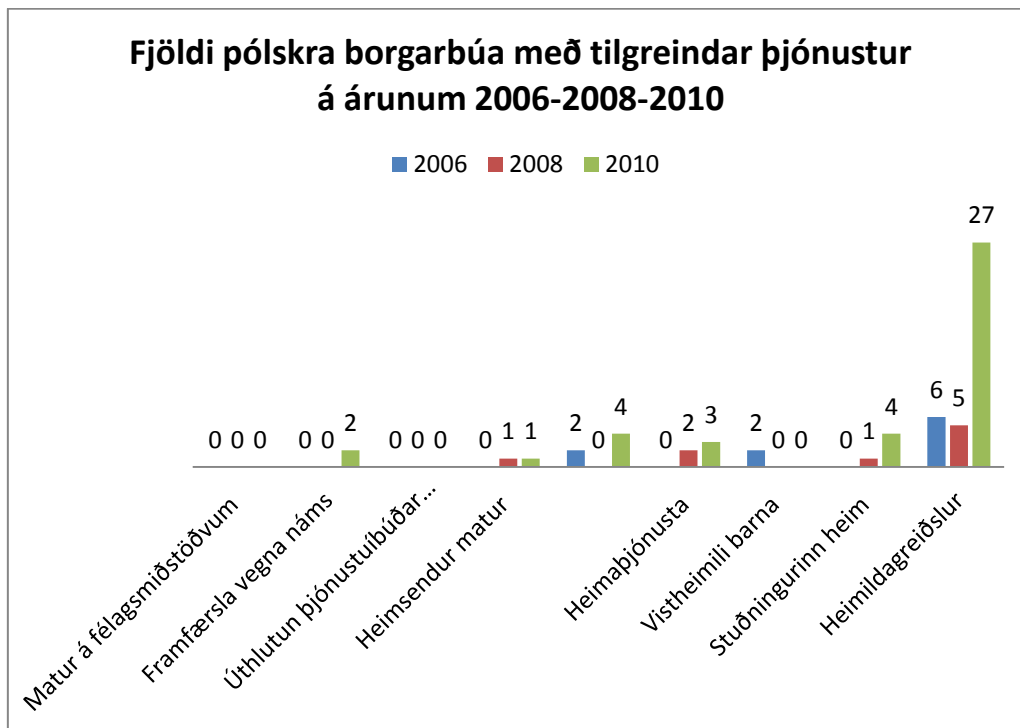
Mynd 9



Mynd 9 greinir frá því hversu margir þáðu framfærslustyrk hjá Velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Með framfærslustyrk er átt við fjárhagsaðstoð sem veitt er til framfærslu einstaklinga og fjölskyldna sem ekki geta séð sér og sínum farborða án aðstoðar skv. Reglum um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg. Á myndinni má sjá fjölda borgarbúa sem fékk framfærslustyrk á árunum 2006, 2008 og 2010. Pólverjar voru 0,2% þeirra sem þáðu framfærslustyrk á árinu 2006, árið 2008 var hlutfallið 1,2%. Á árinu 2010 var hlutfallið 3,4%. Talsverð aukning er á milli áranna 2008 og 2010. En hér má sjá að karlar eru frekar að þiggja framfærslustyrk en konur annars konar fjárhagsaðstoð eða heimildagreiðslur¹, eins og það er yfirleitt kallað. Á mynd 10 má sjá að aukning er í heimildagreiðslum til pólskra borgarbúa. Þar er ýmis konar þjónusta tilgreind en ekki er hægt að greina aukningu á öðrum sviðum en fjárhagsaðstoð og húsaleigubótum.

¹ Heimildagreiðslur ná yfir aðstoð vegna barna, sérstaka aðstoð vegna stuðnignsvinnu, bókakostnað og innritunargjöld, sérfræðiaðstoð, styrk vegna sérstakra erfiðleika, styrk vegna fyrirframgreiðslu húsaleigu, útfararstyrk, húsbúnaðarstyrk, tannlækningastyrk, styrk til geymslu búslóða, áfallaaðstoð og námskostnað barna í skóla fjarri heimabyggð.

Mynd 10



3.Löggjöf

Í 76. gr. Stjórnarskrár lýðveldisins Íslands (nr. 33/1944) er kveðið á um að öllum sem þess þurfa skuli vera tryggður réttur til þjónustu í settum lögum vegna sjúkleika, örorku, elli, atvinnuleysis, örbirgðar og sambærilegra atvika. Auk þess sem öllum skuli tryggður réttur til almennrar menntunar og fræðslu við sitt hæfi og börnum sú vernd og umönnun sem velferð þeirra krefst. Með þessu ákvæði stjórnarskrár má því segja að landsmönnum sé tryggður réttur til aðstoðar frá yfirvöldum til að fá grunnþarfir uppfylltar sé einstaklingur ekki fær um að veita sér þær sjálfur. Á þessu er hnykkt enn frekar í lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga (nr. 40/1991) en þar er kveðið á um að tryggja skuli fjárhagslegt og félagslegt öryggi íbúa allra sveitarfélaga landsins og stuðla að velferð þeirra á grundvelli samhjálpar. Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar starfa m.a. samkvæmt lögum þessum. Markmið laganna er að bæta lífsskjör þeirra sem standa höllum fæti, að tryggja þroskavænleg uppeldisskilyrði barna og ungmenna, að veita aðstoð til þess að íbúar geti búið sem lengst í heimahúsum, stundað atvinnu og lifað sem eðlilegustu lífi og að grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir félagsleg vandamál. Í annari grein laganna er orðið „félagsþjónusta“ skilgreint sem þjónusta eða ráðgjöf í eftirfarandi málaflokkum: félagsleg ráðgjöf, fjárhagsaðstoð, félagsleg heimaþjónusta, málefni barna og ungmenna, þjónusta við unglinga, aldraða og fatlaða, húsnaðismál, aðstoð við áfengissjúka og vímuegjafavarnir og atvinnuleysisskráning og vinnumiðlun. Jafnræðisreglan hefur lengi verið í hávegi höfð í íslensku samfélagi. Jafnræðisreglan var lögfest í stjórnarskrá íslenska lýðveldisins 1944 en hún hafði verið óskráð meginregla um árabil. Í 65.gr stjórnarskrár íslenska lýðveldisins er kveðið á um að allir skuli vera jafnir fyrir lögum og njóta mannréttinda án tillits til kynferðis, trúarbragða, skoðana, þjóðernisuppruna, kynþáttar, litarháttar, efnahags, ætternis og stöðu að öðru leyti.

4. Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar

Þjónustumiðstöðvarnar voru stofnaðar í júní árið 2005. Fram að þeim tíma skiptist starfið niður á nokkrar stofnanir sem flestar störfuðu miðlægt. Félagsþjónustan sinnti þá aðstoð er varðaði einstaklinga sem stóðu höllum fæti í samfélaginu og sinnti fjárhagsaðstoð sem og húnsæðisaðstoð. Nokkrar hverfamiðstöðvar voru starfandi í borginni, aðrar stofnanir voru miðlægt starfandi. Leikskólar Reykjavíkur sinntu málefnum er vörðuðu daggæslu, leiksskólaráðgjöf, sálfræðiaðstoð sem og sérkennslu. Íþróttta-, og tómstundasvið (ÍTR) sinnti frístundaráðgjöf. Fræðslumiðstöð Reykjavíkur sinnti sérfræðisþjónustu grunnskóla og veitti kennsluráðgjöf en þar voru einnig starfandi sálfræðingar. Á þessum tímum voru mismikil tengsl á milli þjónustubátta í hverfum borgarinnar. Með stofnun þjónustumiðstöðvanna fóru sérfræðingar á ýmsum sviðum að vinna meira saman með ný markmið að leiðarljósi. Meginmarkmið þjónustumiðstöðvanna var að gera þjónustuna aðgengilegri, markvissari og heildstæðari. Til varð opinber þjónustuaðili sem tók ábyrgð á verkefnum tengdum hverfunum, viðburðum er varða íbúa og frístundamiðstöðvum. Í öllum hverfum borgarinnar urðu til svokölluð hverfaráð en þau eiga að stuðla að auknu samstarfi innan hverfanna. Þau eiga að gæta hagsmuna íbúa ásamt því vera samráðsvettvangur milli íbúa, félagssamtaka, atvinnulífs og borgaryfirvalda. Hverfaráð á einnig að stuðla að kynningu framkvæmda og skipulags á vegum borgarinnar og jafnframt stuðla að kynningu á þjónustu sem er í boði fyrir íbúa borgarinnar. Með sameiningu á starfseminni varð til heildstæð þjónusta fyrir fjölskyldur, í dag getur fólk sem stendur höllum fæti í samfélaginu, leitað úrræða á einum stað, þ.e á þjónustumiðstöð síns hverfis. Árið 2010 var bætt við þjónustuna hjá þjónustumiðstöðvum Miðborgar og Hlíða og Breiðholts almennri ráðgjöf og lögfræðiráðgjöf fyrir innflytjendur, óháð því í hvaða hverfi þeir búa (Reykjavíkurborg, e.d.) Fram til ársins 2010 sinnti Alþjóðahús allri almennri ráðgjöf og lögfræðiþjónustu fyrir innflytjendur.

5. Framkvæmd

Í þessum kafla verður gerð grein fyrir þeim rannsóknaraðferðum sem notaðar voru við framkvæmd rannsókna. Í kaflanum verður einnig gerð grein fyrir þátttakendum og hvernig þeir voru valdir. Að lokum verður gerð grein fyrir skráningu og úrvinnslu gagna sem notuð voru í rannsókninni.

5.1 Val á rannsóknaraðferð

Í byrjun árs 2011 gerði umssjónarmaður verkefnisins, Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir félagsráðgjafi hjá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða, ásamt Ástu Guðmundsdóttur félagsráðgjafa hjá Barnavernd Reykjavíkur og Ásdísi A. Arnaldsdóttur sérfræðingi hjá Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands, rannsókn um félagslegar aðstæður pólskra barnafjölskyldna í Reykjavík. Rannsóknin var gerð með meginlegri rannsóknaraðferð sem fólst í því að hringt var út til allra pólskra foreldra í Reykjavík en 481 fjölskylda býr í Reykjavík þar sem annar eða báðir foreldrar eru með pólskt ríkisfang. Svarhlutfallið í rannsókninni var 55% en 263 foreldrar tóku þátt. Það sem vakti sérstaklega eftirtekt í þeirri rannsókn var gífurleg ánægja með skóla og leikskóla meðal pólskra foreldra og sem dæmi má nefna töldu 94% svarenda að barninu sínu liði mjög vel eða frekar vel í grunnskóla og um 94% foreldra framhaldsskólabarna töldu að barninu sínu vegnaði frekar vel eða mjög vel í námi. Í kjölfar þessarar rannsóknar vaknaði áhugi af hálfu umsjónarmanns rannsóknarinnar til að gera rannsókn sem byggð væri á eigindlegri rannsóknaraðferð. Eigindleg rannsóknaraðferð byggir á því að afla þekkingar á upplifun einstaklinga með því að taka við þá viðtöl sem eru hálfskipulögð en með þeirri aðferð er hægt að öðlast dýpri skilning á viðfangsefninu. Eigindleg rannsóknaraðferð hentar einkum vel fyrir viðfangsefni þessarar rannsóknar þar sem að upplifun á þjónustu skilar sér betur með eigindlegum rannsóknaraðferðum en meginlegum. Varðandi þann hluta rannsóknarinnar er varðar evrópuverkefnið EGOV4U var ákveðið að kalla saman rýnihóp og ræða saman um hvar fólk leitaði helst almennra upplýsinga og jafnframt spyrja þátttakendur út í upplifun þeirra á þjónustumiðstöðvunum. Við ákvörðun þess efnis að hitta rýnihóp í stað þess að nota almenna spurningalista var litið til þess að með því að hitta þátttakendur fengist skýrari heildarmynd af viðfangsefninu þar sem að unnt væri að spyrja spurninga sem kviknuðu í ljósi umræðunnar sem

myndast. Með þeim hætti væri hægt að öðlast dýpri skilning á hugarheimi einstaklinga er þeir leita upplýsinga um málefni sem varða þeirra rétt. Í þeim hluta rannsóknarinnar er snýr að rýnihópnum naut rannsakandi aðstoðar Betau Önnu Janczak, verkefnisstjóri hjá skrifstofu vefþróunar, við undirbúning og framkvæmd rýnihópsins.

5.2 Undirbúningur

Undirbúningsvinna rannsóknarinnar hófst í lok maí 2011 og stóð yfir til ágústloka 2011. Lesnar voru skýrslur og bækur um eigindlegar rannsóknir, leitað upplýsinga hjá Guðnýju Björk Eydal, prófessors við félagsráðgjafadeild Háskóla Íslands um rannsóknaraðferðina ásamt því að sitja fyrirlestra hjá Tölfræði- og rannsóknarþjónustu leik- og grunnskólasviðs Reykjavíkurborgar. Starfsmenn vefþróunarskrifstofu Reykjavíkurborgar sem vinna að Evrópuverkefninu EGOV4U höfðu milligöngu um þá fræðslu fyrir nemendur sem unnu að nýsköpunarsjóðsverkefni fyrir borgina í sumar. Tilkynning var send til Persónuverndar og samstarfsaðilar upplýstir.

Áður en að rannsóknin gat hafist þurfti að tilkynna um rannsóknina til Persónuverndar. Þar sem rannsakandi fékk ekki persónugreinanlegar upplýsingar um þátttakendur eða aðgang að málaskrá fann umsjónarmaður verkefnisins mögulega þátttakendur og var rannsakanda eingöngu látið í té fornafn og símanúmer viðkomandi til þess að bjóða þátttöku í rannsókninni. Rétt er að geta þess að rannsakandi fékk fjölda nafna sem hann valdi úr sjálfur. Umsjónarmaður verkefnisins valdi þátttakendur með það að leiðarljósi að finna þátttakendur sem höfðu fengið þjónustu hjá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða eða Þjónustumiðstöð Breiðholts á síðastliðnum sex til tólf mánuðum. Við val á úrtaki var leitast við að hafa sem flesta einstaklinga sem væru ekki lengur virkir notendur, en þegar viðtölin hófust kom í ljós að tveir einstaklingar höfðu í millitíðinni leitað aftur til þjónustumiðstöðvarinnar og voru því virkir notendur þegar viðtölin áttu sér stað. Það reyndist rannsakanda auðvelt að fá viðmælendur í viðtölin en allir í úrtakinu samþykktu þátttöku í rannsókninni.

Við val á þátttakendum í rýnihóp var leitast við að hafa einstaklinga sem hafa nýtt þjónustu hjá sinni þjónustumiðstöð þ.e þá annað hvort Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða eða Þjónustumiðstöðvar Breiðholt síðastliðna sex til tólf mánuði. Ekki var einblínt sérstaklega á barnafjölskyldur eða þátttakendur sem hefðu nýtt sér ákveðna tegund þjónustu heldur voru þátttökuskilyrðin eingöngu þau að þátttakendur hefðu fengið þjónustu hjá sinni

þjónustumiðstöð. Ekki var einblínt á að fá þátttakendur sem hefðu búið hér í tiltekinn tíma en tilviljun ein réð því að allir þátttakendur í rýnihópnum höfðu dvalist hér á landi í fimm ár. Erfiðlega gekk að fá þátttakendur til að taka þátt í umræðum er vörðuðu þjónustumiðstöðina og var fólk tregt til að samþykkja þátttöku sína í rannsókninni. Þegar rannsakandi tilkynnti mögulegum þátttakendum að umræðurnar myndu að mestu leyti snúast um upplýsingaöflun og ítrekað var að ekki yrði rætt um einstaka viðkvæm málefni gekk betur að fá einstaklinga til að samþykkja þátttöku sína í rannsókninni.

5.3 Þátttakendur

Þátttakendur í viðtölum voru sex talsins, allir þátttakendur voru konur og var ein þeirra 25 ára ekkja, önnur var 36 ára fráskilin, sú þriðja var 38 ára einnig fráskilin, fjórða var 30 ára einstæð móðir, fimmta var 40 ára fráskilin og sú sjötta var 36 ára á leið í sambúð. Einn þátttakandi var í fullri vinnu, einn í fæðingarorlofi en hinir fjórir voru atvinnulausir. Allir þátttakendur áttu börn og voru börn þátttakenda á ýmsum aldri, allt frá því að vera nokkurra mánaða og upp í það að vera á framhaldsskólaaldri. Aðgengi að þátttakendunum var gott og var auðvelt fyrir rannsakanda að mæla sér mót við þá, einungis einu sinni var fundi frestað af hálfu þátttakanda. Að öðru leyti voru þátttakendur mjög jákvæðir fyrir rannsókninni og opnuðu dyr að heimilum sínum með bros á vör.

Öllum nöfnum og upplýsingum sem geta auðkennt þátttakendur í rannsókninni hefur verið breytt svo unnt sé að halda nafnleynd þátttakenda (sjá töflu 1). Rétt er að taka fram að sú þjónusta sem viðmælendur segjast hafa fengið byggist eingögnu á þeirra eigin frásögn þar sem rannsakandi hafði ekki aðgang að málaskrá þjónustumiðstöðvarinnar.

Tafla 1

Nafn	Aldur	Hjúskapar- staða	Þjónusta	Þjónustu- miðstöð	Fjöldi barna	Atvinna
Guðmunda	40 ára	Einstæð	Húsnæðismál, styrkir, stuðningur, fjárhagsaðstoð o.fl.	Miðborgar og Hlíða	2	Atvinnulaus
Anný	38 ára	Einstæð	Húsnæðismál, sérfræði- þjónusta barna, fjárhagsaðstoð	Miðborgar og Hlíða	3	Atvinnulaus
Helga	25 ára	Ekkja	Húsnæðismál	Breiðholts	2	Atvinnulaus
Guðbjörg	36 ára	Einstæð	Húsnæðismál, styrkur	Breiðholts	4	Atvinnulaus
Andrea	30 ára	Einstæð	Húsnæðismál og fjárhagsaðstoð	Breiðholts	2	Fæðingarorlof
Margrét	36 ára	Á kærasta	Frístundaráðgjöf og skólamál	Miðborgar og Hlíða	2	Í vinnu

Þátttakendur í rýnihóp voru sex talsins en tveir þátttakenda sem staðfest höfðu komu sína mættu ekki í umræðurnar. Þátttakendur voru með ólíkan bakgrunn en eingöngu tveir einstaklingar í umræðuhópnum áttu börn undir átján ára aldri hér á Íslandi og voru þau hjón. Þar sem megintilgangur rýnihópsins var að öðlast þekkingu á því hvar pólskir borgarbúar leita sér helst upplýsinga og með hvaða hætti verður ekki í öllum tilfellum gerð sérstaklega grein fyrir því hvaða þjónustu þátttakendur voru að nota hjá sinni þjónustumiðstöð. Ekki var sérstaklega leitast eftir því hjá þátttakendum. Þátttekendum var frjálst að ræða ekki þá þjónustu sem þau höfðu nýtt sér og eru því ekki fyrirbyggjandi upplýsingar þess efnis í öllum tilvikum.

Sami háttur var hafður á við nafnleynd á þátttakendum í rýnihóp og í viðtölum og var öllum upplýsingum sem geta auðkennt þátttakendur með einhverjum hætti breytt. Sú þjónusta sem tilgreind er í töflu 2 byggir á frásögn viðmælenda þar sem rannsakandi hafði ekki aðgang að málaskrá.

Tafla 2

Nafn	Aldur	Hjúskapar- staða	Þjónusta	Þjónustu- miðstöð	Fjöldi barna	Atvinna
Sara	37 ára	Hjúskap	Húsaleigubætur	Breiðholts	2	Í vinnu
Snorri	37 ára	Hjúskap	Húsaleigubætur	Breiðholts	2	Í vinnu
Kristján	27 ára	Einstæður		Miðborgar og Hlíða	0	Atvinnulaus
Tinna	60 ára	Einstæð	Húsaleigubætur	Miðborgar og Hlíða	0	Atvinnulaus
Kristín	56 ára	Einstæð		Breiðholts	0	Sjúklingur
Steinunn	65 ára	Einstæð		Breiðholts	0	Heimavinnandi

5.4 Viðtalsvísir

Rannsakandi útbjó viðtalsvísi fyrir viðtöl í samráði við umsjónarmann verkefnisins. Viðtalsvísirinn var notaður til að styðjast við í viðtölunum sjálfum. Á viðtalsvísinum voru ákveðnar grunnspurningar sem ræddar voru svo nánar ef við átti, allt eftir svörum þátttakanda. Spurningarnar skiptust í þrjá flokka. Fyrsti flokkurinn fjallaði um þjónustumiðstöðina, viðhorf, upplifun o.þ.h. Annar flokkurinn fjallaði um upplifun á túlkþjónustu og þriðji um samfélagsviðhorf, þ.e viðhorf til skóla, framtíðarsýn á Íslandi o.þ.h. (sjá viðauka 1)

Viðtalsvísir sem notaður var í rýnihóp var útbúin af rannsakanda og starfsmanni Vefþróunarskrifstofu Reykjavíkur, Beatu Önnu Janczak. Farið var yfir málefni á viðtalsvísi og þau voru rædd í hópnum. (sjá viðauka 2)

5.5 Gagnaöflun

Gagnaöflun fór fram með þeim hætti að eitt viðtal var tekið við hvern þátttakanda. Viðtölin voru hálfopin og byggðust á grunnspurningum úr fyrirnefndum viðtalsvísi. Viðmælendum var gefinn kostur á að tjá sig nánar um annað sem þeir vildu ræða og var þá rannsakandi iðulega spurður

um atriði sem vörðuðu rétt þeirra og tengdust sjaldnast viðfangsefninu sjálfu. Meginmarkmið rannsóknarinnar var að afla upplýsinga um upplifun og viðhorf einstaklinga til þjónustumiðstöðanna en um leið athuga hvar, hvaða og með hvaða hætti pólskir borgarbúar leita upplýsinga. Viðtölin fóru fram í lok júní 2011 og stóðu fram í ágúst sama ár. Á þessu tímabili voru tekin sex viðtöl við pólska borgarbúa sem nýtt höfðu þjónustu hjá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða eða hjá Þjónustumiðstöð Breiðholts. Viðtölin fóru öll fram á heimili þátttakenda og tóku frá hálf tíma og upp í rúma klukkustund. Rannsakandi upplýsti þátttakendur um markmið rannsóknarinnar og tók skýrt fram að um nafnlausa rannsókn væri að ræða. Rannsakandi lét viðmælendur vita hver tilgangur væri með upptöku viðtalsins og óskaði eftir samþykki viðmælanda til þess að taka viðtalið upp. Í öllum tilvikum samþykktu viðmælendur upptökuna. Viðmælendur undirrituðu upplýst samþykki sem þýtt hafði verið á pólsku. Rannsakandi hélt eftir undirrituðu eintaki og lét þátttakendur hafa annað eintak til að halda til haga.

Rannsakandi og Beata Anna Janczak hittu rýnihópinn föstudaginn 5. ágúst árið 2011 í Fjölbrautaskólanum í Breiðholti. Umræður stóðu yfir vel á aðra klukkustund. Þátttakendur rituðu undir upplýst samþykki og var eitt afrit í höndum rannsakanda og annað látið í té hvers þátttakenda.

5.6 Skráning og úrvinnsla gagna

Viðtölin við einstaklinga voru tekin upp á upptökutæki. Rannsakandi þýddi samræðurnar og afritaði. Að lokinni afritun hóf rannsakandi að greina gögnin og vinna úr þeim. Rannsakandi las viðtölin yfir og greindi upplýsingarnar í þrjá eftirfarandi flokka/þemu: Þjónustumiðstöðin, túlkabjónusta og samfélagsviðhorf. Um hvern lið verður svo gerð ítarleg grein fyrir í skýrslu þessari.

Skráning á umræðum í rýnihóp fór fram með þeim hætti að Beata Anna Janczak stýrði umræðum og rannsakandi gerði lauslega afritun á umræðunum. Að loknum umræðum ritaði rannsakandi samantekt um það sem fór fram í umræðunum og hvernig andrúmsloftið var í hópnum og hvað vakti sérstaka eftirtekt hjá rannsakendum.

6. Hvar leita pólskir borgarþúar upplýsinga ?

Allir þátttakendur rannsóknarinnar töldu tölvu vera besta upplýsingamiðilinn, líka þeir sem að höfðu enga tölvukunnáttu og notuðu ekki tölvu að staðaldri en það voru tveir þátttakendur, Steinunn, 65 ára og Snorri, 37 ára. Snorri kvaðst fá upplýsingar í gegnum netmiðla þar sem að konan hans notaði tölvu og upplýsti hann reglulega um það sem henni þótti áhugavert og frásagnarvert. Þrátt fyrir að Steinunn og Snorri hefðu enga tölvukunnáttu, höfðu þau samt sem áður notað samskiptaforritið Skype reglulega til að tala við ættingja í Póllandi. Hópurinn var sammála um að tölva og internet væri jafnframt besta tengingin við Pólland og besta upplýsingamiðillinn.

Hópurinn leitaði misjafnra upplýsinga á internetinu. Sara, eiginkona Snorra, sagðist ekki beint leita að upplýsingum á veraldarvefnum sjálfum heldur væri hún meira í því að lesa fréttir. Ástæða þess að hún leitaði ekki upplýsinga hér í gegnum vefmiðla var sú að þeim hafi vegnað vel í þau fimm ár sem þau hafi dvalist hér á Íslandi, þau væru búin að starfa á sama vinnustað nánast allan tímann og að í grunnskóla barna þeirra væri pólskumælandi kennari sem kæmi öllum upplýsingum er varðar skólann áleiðis á pólsku. Kristján sem er 27 ára kvaðst eingöngu leita upplýsinga er tengdust atvinnu en hann væri þessa stundina í atvinnuleit og kvaðst nota vef [Vinnumálastofnunar](#) daglega og jafnvel margsinis á dag. Tinna sagðist leita að ýmsum upplýsingum á veraldarvefnum og að það sem henni fyndist áhugaverðast væru allar upplýsingar sem tengjast því sem er að gerast á Íslandi hverju sinni. Tinna sagði að hún reyndi oft að finna upplýsingar er vörðuðu menningarlega viðburði á Íslandi en það gengi oft brösulega að finna slíkar upplýsingar. Hún tók sem dæmi að hún hafi eitt sinn heyrt að hægt væri að kaupa árskort á Sinfóníutónleika sem væru haldnir í gömlu bíói en að sér hafi aldrei tekist að finna slíkar upplýsingar á netinu, þrátt fyrir mikla leit. Kristín sem er 56 ára sjúklingur sagði að hún hafi eitt sinn leitað mikið að upplýsingum sem vörðuðu veikindaleyfi og að öðrum upplýsingum sem tengdust stöðu sjúklinga og sagðist hún þekkja þann rétt í dag. Einu upplýsingarnar sem allur hópurinn hafði á einhverjum tímapunkti leitað að þann tíma sem að þau hafa dvalist á Íslandi, að Steinunni undanskildri, eru upplýsingar um leiguhúsnaði. Var það álit allra sem leitað höfðu slíkra upplýsinga á netinu að það reyndist erfitt, lítið væri um auglýsingar og oft væri gömlum auglýsingum um leiguhúsnaði að dreifa á netinu. Hópurinn var einnig sammála um að erfitt væri að treysta upplýsingagiöf sem gengi mann fram af manni þar sem að þær geti breyst með tímanum og reynast jafnvel oftar en ekki á litlum rökum reistar. Almennt virðist hópurinn

taka upplýsingum sem þau fá frá öðrum með fyrirvara. Tinna segist hafa fengið upplýsingar sem reyndust réttar en yfirleitt hringir hún í Malgorzatu, ráðgjafa innflytjenda hjá Þjónustumiðstöð Breiðholts til að fá það sannreynt hvort þær upplýsingar sem hún hefur fengið frá öðrum séu réttar. Upplýsingar um að Malgorzata væri að vinna á Þjónustumiðstöðinni í Breiðholti sagðist hún hafa fundið á vef Reykjavíkurborgar.

Þær vefsíður sem að viðmælendur notuðu helst voru [Mbl.is](#), [Leiga.is](#), [Vedur.is](#), [Vinnumalastofnun.is](#) og [Informacje.is](#). Enginn þátttakenda notaði vefsíðu stéttarfélags síns. Allir þátttakenda, að undanskildum Snorra og Steinunni, notuðu vefinn [Nasza-klaza.pl](#) sem er pólsk samskiptavefsíða, eingöngu Tinna var einnig með fésbókarsíðu en hún kvaðst nota hana örsjaldan. Kristján sagði að sér þætti auðveldast að nota [Google.com](#) til að nálgast þær upplýsingar sem hann vantar hverju sinni.

Allir þátttakendur sögðust vera fremur meðvitaðir um réttindi² sín. Kristín kvaðst þekkja rétt sinn sem sjúklingur, hvernig reglum um veikindaleyfi sé háttað og á hverju rétturinn byggist. Tinna sagðist vera mjög meðvituð um sín réttindi og talaði um eftirlaun í því samhengi.

Í viðtölunum sögðust Andrea, Helga, Margrét og Anný aðallega spyrja vini og kunningja þegar þær vantaði ákveðnar upplýsingar og stundum veraldarvefinn, Guðmunda kvaðst yfirleitt leita upplýsinga hjá Kvennaathvarfinu og Þjónustumiðstöðinni en yfirleitt fengi hún gagnlegri og meiri upplýsingar hjá Kvennaathvarfinu. Guðmunda sagði að hún vissi ekki um rétt sinn til barnabóta eða húsaleigubóta fyrr en starfsmaður Kvennaathvarfsins upplýsti hana um þann rétt. Hún sagðist líka nota internetið og reyndi þá yfirleitt að þýða sjálf, en það gengi misvel. Guðmunda sagðist líka stundum nota „forum“ sem er pólskur umræðuvefur fyrir Pólverja búsetta á Íslandi en þar deilir fólk stundum reynslu sinni og veitir upplýsingar um hin ýmsu málefni. Guðbjörg sagðist nota internetið og þjónustumiðstöðina til að afla sér upplýsinga.

Í rýnihópnum var fólk ekki með á hreinu hvar það heyrði fyrst af þjónustumiðstöðinni. Flestir virtust halda að það hafi annaðhvort verið hjá Alþjóðahúsi eða að þeir hafi heyrt af þjónustumiðstöðinni hjá vinum og kunningjum en enginn gat svarað því beint enda langur tími liðinn. Í viðtölunum sagðist Helga hafa heyrt af þjónustumiðstöðinni í Alþjóðahúsi og að hún hafi þá lagt inn umsókn um félagslegt leiguhúsnaði og húsaleigubætur ásamt eiginmanni sínum. Á þeim tíma var þetta það eina sem að hún vissi að væri í boði hjá þjónustumiðstöðinni. Helga sagðist vera að læra meira núna um þjónustuna og að hún lærði mest af reynslusögum annara.

² Hér er átt við réttindi almennt, s.s réttindi hjá stéttarfélagi, þjónustumiðstöðvunum, lífeyrisréttindi o.þ.h.

Helgu finnst félagsráðgjafinn sinn gefa sér litlar upplýsingar og segir að yfirleitt þurfi hún að spyrja hvort ákveðin þjónusta sé í boði og að stundum viti félagsráðgjafinn sjálfur ekki hvað sé í boði og segist þurfa að athuga það. Sem dæmi hafi hún síðast spurt um stuðningsfjölskyldu en félagsráðgjafinn kannaðist ekki við að neitt slíkt væri í boði og ætlaði að gefa henni svör seinna.

Guðbjörg sagðist hafa fengið fregnir af þjónustumiðstöðinni í gegnum vinkonu sína en hún var í erfiðari stöðu og þurfti nauðsynlega á hjálp að halda á þeim tíma, hún sagði að þegar að hún leitaði þangað í fyrsta sinn hafi hún ekki haft hugmynd um við hverju hún mætti búast þar sem það eina sem að hún vissi var að þessi miðstöð gæti hjálpað henni að finna húsnæði.

Guðmunda sagðist hafa verið í mikilli neyð þegar hún leitaði fyrst eftir stuðningi, hún var þá barnshafandi og að auki með eitt barn og þurfti að flýja heimili sitt vegna drykkju eiginmanns síns. Guðmunda leitaði til Kvennaathvarfsins og í gegnum starfsmennina þar komst hún í samband við félagsráðgjafa á Þjónustumiðstöð. Guðmunda sagðist ekki hafa vitað um Þjónustumiðstöðina áður en starfsmenn Kvennaathvarfsins hefðu upplýst hana um þá þjónustu sem í boði væri þar.

Andrea hefur alla tíð verið í 100% starfi en þar sem að hún varð þunguð rétt áður en hún fór í þriggja mánaða frí til Póllands lenti hún í því að fá skertar greiðslur úr fæðingarorlofssjóði. Andrea sagði að Fæðingarorlofssjóður hafi bent henni á að tala við Þjónustumiðstöðina til þess að fá uppbótargreiðslu, hún hafi gert það og fái nú mánaðarlega greiðslur frá Þjónustumiðstöðinni.

Margrét og Anný fengu báðar fregnir af Þjónustumiðstöðinni í grunnskóla barna sinna. Margrét leitaði til þjónustumiðstöðvarinnar þar sem dóttir hennar aðlagðist illa í skólanum og leitaði þar úrræða en Anný fékk fregnir af þjónustumiðstöðinni þegar að grunur lék á að sonur hennar væri með ADHD. Anný segist ekki hafa vitað mikið um Þjónustumiðstöðina áður og því ekki hafa þurft að leita þangað en hún muni líklegast þurfa að gera það núna þar sem að hún er nýfráskilin og einstæð með þrjú börn. Sú þjónusta sem að hún ætlar að sækjast eftir hjá þjónustumiðstöðinni næst er að leggja inn umsókn um félagslegt húsnæði en hún býr nú í leiguhúsnæði þar sem upp hefur komið myglusveppur og hefur hún ekki fjárráð til þess að borga út tryggingu fyrir leigu á öðru húsnæði.

8. Þjónustumiðstöðvarnar

Í þessum kafla verður farið yfir upplifun viðmælenda á viðmóti félagsráðgjafa og hvernig viðmælendum þótti staðið að þeirra máli. Í kaflanum verður einnig gerð grein fyrir þeim áhrifum sem þjónustan hefur haft á líf skjör viðmælenda og hversu ánægðir þeir hafa verið með þá þjónustu sem þeir hafa hlotið. Að lokum verður fjallað um aðgengi viðmælenda að félagsráðgjafa og hversu ánægðir viðmælendur hafa verið með þær upplýsingar sem þeir fá frá sínum félagsráðgjafa. Viðmælendur voru allir með mismunandi upplifun af þjónustunni.

8.1 Viðmót félagsráðgjafa og eftirfylgni máls

Guðbjörg sagðist hafa fengið mjög hlýlegt viðmót þegar hún kom fyrst inn á þjónustumiðstöðina. Hún hafi verið mjög óttaslegin og fundist óþægilegt að biðja um aðstoð en það hafi ekki verið neitt annað í stöðunni. Þegar félagsráðgjafinn tók á móti henni hurfu þessar áhyggjur þar sem henni leið vel í kringum félagsráðgjafann. Guðmunda upplifði einnig mjög hlýlegt viðmót og sagði að það vær augljóst að félagsráðgjafinn væri að leggja sig allan fram við að hjálpa henni, en hún tók fram að sér fyndist viðhorfið hafa breyst undanfarna mánuði og ekki vera það sama og það var í upphafi. Helga sagði að félagsráðgjafinn sinn hafi verið með mjög hlýlegt viðmót og hafi sýnt máli hennar mikinn áhuga og virtist hafi mikinn skilning á því hversu erfiðar aðstæður hennar væru. Bæði Guðmunda og Guðbjörg sögðu að eftirfylgni á þeirra málum hafi verið mjög góð en þær fengu báðar úthlutað félagslegu leiguhúsnæði á innan við þremur mánuðum.

Helga sagði að eftirfylgnin á hennar máli hafi verið engin. Hún hafi reynt að hafa samband við félagsráðgjafann með því að hringja á símatíma og sent fjölmarga tölvupósta en hún fékk aldrei nein svör. Það endaði með því að hún fór sjálf með túlki sem hún greiddi fyrir úr eigin vasa og fór fram á að fá nýjan félagsráðgjafa. Nýi félagsráðgjafinn sá ekkert um hennar mál eða hennar breyttu aðstæður í tölvunni. Eina sem félagsráðgjafinn sá var að það væri umsókn um félagslegt leiguhúsnæði inni sem hún og maðurinn hennar höfðu lagt inn á sínum tíma. Það voru engar upplýsingar þess efnis að hún væri orðið atvinnulaus ekkja með tvö börn á sínu framfæri. Nýi félagsráðgjafinn hennar fór strax í málin en það var ekki fyrr en sex mánuðum eftir að hún leitaði upphaflega til þjónustumiðstöðvarinnar. Félagsráðgjafinn sem hún er með í dag útvegaði henni sérstakar húsaleigubætur og leikskólapláss fyrir eldra barnið en það yngra er heima þar sem hún hefur ekki efni á að borga leikskólajöld fyrir það. Helga segist hafa orðið mjög hissa á því að

fyrri félagsráðgjafinn hafi ekkert gert í hennar máli enda var viðmót hans þess eðlis að það virtist sem honum langaði að hjálpa henni og hann virtist hafa samúð með henni.

„Það er nefnilega heila málið, eins og ég byrjaði að segja áðan þá var hún rosalega vingjarnleg og svona ... hlý og indæl. Hún virtist hafa samúð með mér og það leit út eins og hana langaði virkilega að hjálpa mér“

Andrea og Anný voru báðar þeirrar skoðunar að viðmótið hafi hvorki verið slæmt né gott. Andrea sagði að félagsráðgjafinn hafi verið indæll og kurteis en það væri svo sem ekkert sérstaklega hægt að segja neitt meir um það. Anný sagðist ekki muna eftir því hvernig viðmótið var en það var hvorki slæmt né framúrskarandi gott enda myndi hún ekki eftir neinu sem að stæði sérstaklega upp úr í fyrsta viðtalinu. Margrét sagði að viðmótið hafi verið mjög gott og félagsráðgjafinn var framúrskarandi indæll og þægilegt að eiga í samskiptum við hann og málið hafi verið fljótt leyst.

Andrea fékk þá fjárhagsaðstoð sem að hún óskaði eftir. Anný sótti um fjárhagsaðstoð þar sem hún var á bið hjá Vinnumálastofnun í 40 daga. Hún fékk fjárhagsaðstoð fljótt samþykkt en hún var svo afturkölluð þar sem maðurinn hennar átti von á orlofsgreiðslu í maí. Anný sagði að Þjónustumiðstöðin hafi líka hjálpað henni mikið með son hennar sem er með ADHD. Anný sagðist vera ánægð með það hvernig Þjónustumiðstöðin, Greiningarmiðstöð og skólinn hafi unnið saman og hafi sonur hennar m.a fengið viðtöl hjá sálfræðingi í gegnum Þjónustumiðstöðina sem og stuðning sem felst í því að hann hittir vin einu sinni í viku. Anný sagði að hún væri mjög ánægð með þennan stuðning og að þrátt fyrir að hann sé búinn í grunnskóla þá hittir hann ennþá vininn einu sinni í viku.

„Ég held að þjónustumiðstöðin hafi einmitt verið í samstarfi við skólann þegar hann fór í greiningu og það var Þjónustumiðstöðin sem útvegaði tíma hjá sálfræðingi á Skúlagötu. Mér finnst frábært hvernig samvinnan er hérna og ég er mjög ánægð með hvernig var staðið að þessu“

Margrét var ánægð með eftirfylgni síns máls í alla staði og sagði að vandamálið hafi verið mjög fljótt leyst en dóttir hennar var mjög einmana í skólanum en það sé liðið hjá í dag. Í dag fer hún í tómstundir og hefur aðlagast mun betur hinum krökkunum. Andrea, Anný og Margrét voru allar ánægðar með framgöngu sinna mála hjá Þjónustumiðstöðinni en Anný var þó ósátt með afturköllun á fjárhagsaðstoð.

8.2 Áhrif þjónustu á lífskjör

Guðbjörg var í erfiðari stöðu þegar hún leitaði til þjónustumiðstöðvarinnar, hún var atvinnulaus einstæð móðir með fjögur börn. Hún leigði íbúð sem var alltof dýr fyrir hana. hún segist hafa fengið hærri húsaleigubætur eftir að hún varð einstæð en þrátt fyrir það var húsaleigan of há. Guðbjörg segir það hafa breytt lífskjörum sínum mikið að fá félagslegt húsnæði, ekki bara fjárhagslega heldur líka andlega þar sem að hún sé í öruggu húsnæði í dag. Guðbjörg segist hafa fengið meiri þjónustu en hún bjóst við vegna þess að Þjónustumiðstöðin hjálpaði henni að greiða fyrir skólamáltíðir barnanna og nýverið fékk hún styrk vegna gleraugnakaupa fyrir dóttur sína. Hún kveðst vera mjög ánægð með þjónustuna sem hún hefur fengið.

Guðmunda var þunguð, komin sjö mánuði á leið, þegar að hún þurfti að flýja heimili sitt ásamt einu barni vegna drykkju eiginmanns síns. Hún bjó í Kvennaathvarfinu og var allslaus. Þjónustumiðstöðin útvegaði henni fljótt félagslegt húsnæði og þurfti hún því einungis að búa tvo mánuði í Kvennaathvarfinu. Guðmunda átti ekkert innbú en hún fékk húsbúnaðartyrk hjá Þjónustumiðstöðinni. Hún segir félagsráðgjafann hafa hjálpað sér mikið, m.a. útvegað henni stuðning til að gæta litla barnsins á meðan hún sækir það eldra á leikskóla. Nú nýverið fékk Guðmunda svo fjárhagsaðstoð frá Þjónustumiðstöðinni þar sem að hún er á bið hjá Vinnumálastofnun. Guðmunda segist hafa upplifað reiði og gagnrýni frá félagsráðgjafanum þegar að hún sagði honum að hún hygðist segja starfi sínu lausu og að félagsráðgjafinn hafi m.a sagt að hún fengi enga aðstoð frá Þjónustumiðstöðinni ef hún hætti að vinna. Guðmunda segist afar þakklát fyrir það að þjónustumiðstöðin hafi hjálpað henni að verða sjálfstæð en að hún finni fyrir óánægju með það að hún sé nú orðin sjálfstæð

„Ég veit ekki alveg hvernig ég á að segja þetta, það varðar kannski ekki þjónustuna beint. En mér finnst stundum eins og félagsráðgjafinn hafi hvatt mig til að vera sjálfstæða frá upphafi en nú þegar að ég er orðin sjálfstæð finnst mér vera óánægja með það ”

Guðmunda segist finna fyrir óánægju hjá félagsráðgjafanum sínum þegar hún biðji um eitthvað sem hún viti að hún eigi rétt á, eins og t.d fjárhagsaðstoðina sem félagsráðgjafinn sagði að hún fengi ekki en hún fékk þá aðstoð engu að síður eftir að hún gekk á eftir henni. Hún segist hafa upplifað svipað viðmót þegar hún sagði félagsráðgjafanum frá því að hún vissi til þess að hún

ætti rétt á fæðingarstyrk. Guðmunda hefur þó verið ánægð með hvernig hefur verið tekið á hennar máli frá upphafi en finnst þó eins og undanfarna mánuði finni hún fyrir fordómum frá félagsráðgjafanum.

„ Eins og ég sagði þá held ég að það sé farin að koma rasismi í Þjónustumiðstöðina. Núna finnst mér fólk aðstoða mann af skyldu, ekki af hjálpsemi eins og áður“

Guðmunda sagðistvera ósátt við að fá ekki styrk til bílprófs og bílakaupa frá Þjónustumiðstöðinni en hún hafi heyrt til þess að aðrir fái slíka styrki.

Anný og Margrét eru ánægðar með þjónustuna sem þær hafa fengið er varða börnin þeirra. Þjónustan hafi haft jákvæð áhrif á börnin. Dóttir Margrétar er mjög ánægð í skóla í dag, á marga vini og leikur sér með íslenskum stelpum. Hún finni fyrir bættri líðan hjá sér sjálfri þar enda sé það ánægjulegt að horfa á barnið sitt hamingjusamt. Anný sagðist mjög ánægð með þá þjónustu sem að hún hefur fengið í sambandi við ADHD greiningu sonar síns, hann hafi ávallt verið hálf stefnulaus og eirðalaus en núna er hann búinn að fá tíma hjá sálfræðingi, er búin að fara í áhugasviðspróf og hefur það haft jákvæð áhrif á líf hans og hennar sem móður. Anný sagðist ekki vera sátt við að fjárhagsaðstoðin hennar hafi verið afturkölluð vegna þess að fyrrverandi maðurinn hennar átti að fá orlof greitt í maí. Á þessum tíma hafði hann 120 þúsund í mánaðarlaun með þrjú börn. Henni finnst að orlofið hafi ekki átt að hafa áhrif á fjárhagsaðstoðina enda fékk hann ólaunað sumarfrí þar sem orlofið var greitt út í maí Þessi mánuður var þeim mjög þungbær og varla til peningar fyrir mat.

„Mér fannst þetta mjög sárt vegna þess að við áttum svo ekki pening fyrir mat þegar hann fór í sumarfrí. Ég skil ekki hvernig Þjónustumiðstöðin fékk það út að 120 þúsund myndi duga fyrir fimm manna fjölskyldu“

Andrea sagði að í raun hafi þjónustan í sjálfu sér ekki haft gífurleg áhrif á hana, staða hennar sé í raun sú sama og hún var áður en hún fékk fjárhagsaðstoðina en aftur á móti ef hún fengi ekki þessa þjónustu myndi staða hennar versna gífurlega. Andrea er ósátt við að hún geti ekki farið til Póllands í fæðingarorlofinu af því að hún er með mótframlag frá þjónustumiðstöðinni. Andrea sagði að hún upplifði rétt sinn skertan að þessu leyti.

„Ég er búin að vinna hér í 100% starfi í töluvert langan tíma en svo af því að ég fór í þriggja mánað frí þá skertist réttur minn til fæðingarorlofs. Mér finnst ósanngjarnt að ég hafi ekki sama rétt og aðrar mæður í fæðingarorlofi út af því að ég fæ mótframlag

frá þjónustumiðstöðinni. Ég myndi vilja fara til Póllands einhvern hluta af fæðingarorlofinu en ég get það ekki. Æjj... mér finnst bara leiðinlegt að ég standi öðruvísi út af þessu“

Helga sagði að þjónustan sem hún hafi fengið eftir að hún hafi fengið nýjan félagsráðgjafa hafi haft gífurleg áhrif á lífskjör hennar. Hún fái nú sérstakar húsaleigubætur og þó svo að hún hafi ekki mikið milli handanna hafi hún þó meira en hún gerði áður. Helga sagði að það hefði haft gífurleg áhrif á hennar líf ef hún hefði fengið þessa þjónustu sex mánuðum áður, þ.e þegar hún leitaði fyrst til þjónustumiðstöðvarinnar. Helga sagði að það séu liðnir sex mánuðir síðan hún lagði inn umsókn um félagslegt húsnæði hjá nýja félagsráðgjafanum sínum og þrátt fyrir að hafa fengið hámarksstig hafi enn ekkert húsnæði staðið henni til boða.

8.3 Aðgengi að félagsráðgjafa og upplýsingagjöf

Guðmundu finnst auðvelt að fá viðtal hjá félagsráðgjafa, það hafi alltaf gengið ágætlega og biðin ekki löng. Konurnar í Kvennaathvarfinu hjálpuðu henni með að hafa samband við þjónustumiðstöðina en nú er komin meiri rútína á samskiptin við þjónustumiðstöðina og hún og félagsráðgjafinn mæla sér mót sjálfar. Guðmundu finnst upplýsingar ekki alltaf nógu aðgengilegar hjá þjónustumiðstöðinni og t.a.m hafi félagsráðgjafi ekki bent henni á að hægt væri að fá mataraðstoð hjá Mæðrastyrksnefnd og Fjölskylduhjálpi, hún hafi ekki komist að því fyrr en að starfsmenn Kvennaathvarfsins nefndu það við hana. Hún sagðist líka hafa verið hissa á því að félagsráðgjafinn hennar hafi ekki bent sér á að hún hefði rétt á að fá fæðingarstyrk en það frétti hún hjá vinkonu sinni.

Guðbjörg hefur ávallt samband við pólskan starfsmann hjá þjónustumiðstöðinni í Breiðholti og hann sér um að bóka viðtal fyrir hana. Guðbjörg segir að það sé oft og tíðum erfitt að ná sambandi og það sé mjög augljóst að pólski starfsmaðurinn hafi mikið að gera. Guðbjörg sagði að upplýsingagjöf gæti verið betri en t.a.m fá hún 75% atvinnuleysisbætur og fjárhagsaðstoð upp á 8.000,- kr. Á síðasta fundi var henni sagt að hún gæti lagt inn umsókn til Tryggingastofnunar og fengið 17 þúsund á mánuði. Að vísu þýðir það að hún fái ekki 8.000,- kr frá þjónustumiðstöðinni en það sé þó meira en hún var með áður.

„Ég veit að þetta eru ekki milljónir en það hefði verið mun betra fyrir mig að fá þessar upplýsingar fyrr en ég er ánægð með að ég sé búin að fá þessar upplýsingar“

Helga segir að það sé erfitt að fá fund með félagsráðgjafa, biðin sé rosalega löng og nú síðast hafi hún beðið í mánuð. Þegar kom svo loks að viðtalinu þá var pólskumælandi starfsmaðurinn sem sér um að túlka veikur og hún þurfti að bíða í þrjár vikur til þess að fá annan tíma, þannig að í rauninni tók það tæpa tvo mánuði að fá viðtal. Helga sagði að það væri vont að viðtöl frestuðust um svo langan tíma vegna veikinda starfsmanns og finnst að þjónustumiðstöðin ætti að panta túlk ef að svona tilvik koma upp.

„Mér finnst að það eigi ekki að bitna á stöðu einstaklinga að starfsmaður þeirra sé veikur eða upptekin. Ég skil ekki af hverju þeir panta þá ekki túlk, fólk er að koma kannski með brýn erindi og er búið að bíða lengi eftir viðtali svo kemur það og það kemur í ljós að þeir þurfi kannski að bíða nokkrar vikur í viðbót. Mér finnst að það sé verið að koma illa fram við fólk með þessu“

Hún vissi til þess að vinkona hennar hefði lent í vandræðum vegna svipaðra aðstæðna þar sem að hún átti að koma með reikning til að fá endurgreiðslu vegna gleraugnakaupa. Sú vinkona hafi fengið lánað fyrir gleraugunum en gat svo ekki endurgreitt fyrr en mörgum vikum seinna vegna þess að fundur frestaðist af sömu ástæðum og hjá henni sjálfri. Helgu finnst stundum hún ekki fá nægilegar upplýsingar t.a.m hefði það skipt sköpum fyrir hana að vita þegar að hún kom í fyrsta sinn að hún gæti sótt um hærri húsaleigubætur. Hún sagðist vita til þess að hægt væri að fá styrk fyrir sálfræðiþjónustu en barnið hennar á við mikil hegðunarvandamál að stríða eftir að faðir þess féll frá að barninu viðstöddu. Henni var tilkynnt að ekkert slíkt væri í boði. Helga segist stundum ekki vita hvort það sé félagsráðgjafinn sem veit ekki hvað er í boði eða hvort fólk sé að ljúgja að sér.

Margrét átti ekki í erfiðleikum með að fá samband við félagsráðgjafa enda hafi hún ekki hitt hann oft. Samskipti voru að öllu leyti góð en henni hafi fundist að það mætti upplýsa hana betur um gang mála. Hún heyrði það frá dóttur sinni að einhver maður hafi talað við hana í skólanum um hennar félagslegu einangrun og eftir því sem hún best viti þá hafi þetta verið maður frá Þjónustumiðstöðinni. Margrét sagði að henni þætti allt í lagi að það væri talað við dóttur sína til að hjálpa henni en hún hefði viljað vera upplýst um þetta.

Andrea sagðist upphaflega hafa farið á þjónustumiðstöðina sjálf og pantað tíma, hún sagðist ekki þurfa mikið að ná í félagsráðgjafa en hún hafi þó þurft að gera það þegar að hún fékk ekki fjárhagsaðstoð. Hún hafi hringt stanslaust og það hafi ekki verið hægt að ná í félagsráðgjafa, hún hafi reynt að hringja á símatíma en það var alltaf á tali.

„Ég fór þangað og bað um viðtal við félagsráðgjafa en konan lét mig hafa símanúmer hjá félagsráðgjafa og ég hringdi margoft, það var rosalega erfitt að fá samband þó svo að ég var að hringja á símatíma þá bara náði ég ekki í félagsráðgjafann, það var ekki fyrr en eftir þrjár vikur sem að ég náði sambandi“

Andrea sagði að þar sem að hún hafi þurft að bíða svo lengi eftir að fá samband hafi hún ekki fengið fjárhagsaðstoðina þennan mánuðinn og að það hafi komið sér mjög illa fyrir hana. Hún sagði að hún hafi þó fengið tvöfalda greiðslu næstu mánaðarmótin.

Anný er ánægð með samskipti við þjónustumiðstöðina og finnst hlutirnir ganga vel. Hún er einstaklega ánægð með aðstoð vegna sonar síns og hún hafi verið upplýst vel um þarfir barnsins. Hún sagðist líka hafa verið ánægð með að fá upplýsingar um að hún hafi rétt til þess að fá hærri húsaleigubætur þegar að hún skildi við eiginmann sinn.

8. Túlkaþjónusta

8.1 Upplifun á túlkaþjónustu

Anný kvaðst vera ánægð með túlkaþjónustu, hún hafi ekki fengið túlk í fyrsta viðtalinu en svo hafi hún fengið túlk sem var afar indæll. Henni fannst sérstaklega þægilegt að túlkurinn hafði túlkað fyrir hana áður í mæðraskoðun og heimavitjun þannig að hún þekkti lítillega til túlsins. Anný fannst notalegt að þekkja til túlsins þar sem henni fannst eins og hún þekkti umhverfið í kringum sig og það hafi skapað ákveðna öryggistilfiningu.

Guðmunda var aftur á móti ósátt við túlkaþjónustuna. Sami túlkurinn hafi túlkað fyrir hana í öllum viðtölunum og hafi hann ávallt verið einstaklega óvingjarnlegur. Upplifun Guðmundu á túlkunum var sú að henni fannst hann líta á sig með fyrirlitningu. Túlkurinn var iðulega að skipta sér af túlkuninni og stjórnaði umræðunum. Hún velti því oft fyrir sér hvort að hún gæti beðið um annan túlk en hélt að kannski væri þetta hennar póstnúmer, þ.e hún sæi um túlkun í þessu tiltekna póstnúmeri og kunni því ekki við að spyrja. Guðmunda sagði að túlkurinn hafi orðið uppvís að trúnaðarbresti þar sem kennarinn hennar, sem væri kunningi túlsins, hafi spurt hana út í málefni sem hann hefði ekki getað vitað.

„ Mér fannst mjög leiðinlegt þegar að túlkurinn sagði við mig að Pólverjar væru að nýta sér kerfi Íslendinga“

Guðmunda sagði að það hafi alltaf komið dásamlegur túlkur í Kvennaathvarfið og það hafi verið gott að fá alltaf sama túlkinn þangað enda var það góður túlkur. Guðmunda fannst óþægilegt að hafa alltaf sama túlkinn hjá Þjónustumiðstöðinni enda var hún mjög ósátt við hann. Hún sagði að ef henni hefði líkað við túlkinn þá hefði henni líklegast þótt gott að hafa ávallt sama túlkinn.

Guðbjörg var ánægð með túlkaþjónustuna. Hún sagði að það hafi alltaf verið sami túlkurinn sem kom með henni og henni leið vel í kringum hann. Henni fannst mjög gott að hafa alltaf sama túlkinn.

„Það var þannig að ég var alltaf með sama túlkinn sem var rosalega góður og ég var mjög ánægð með að hún hafi alltaf komið því mér leið vel í kringum hana. Það er gott að hafa sama túlkinn því þá veit maður að túlkurinn veit um hvað málið snýst og

maður verður öruggari. Maður þarf þá kannski ekki að útskýra allt upp á nýtt eða upplifa að margir séu inni manns einkamálum.

Hún sagði fyrirkomulagið hafa breyst eftir að pólskumælandi starfsmaðurinn hóf störf á Þjónustumiðstöðinni en sá túlkar nú í flestum tilvikum fyrir skjólstæðinga miðstövarinnar.

„Ég vona að þegar að hún fer í frí þá verði hafður sami háttur á og var áður en hún [pólskumælandi starfsmaðurinn] byrjaði að vinna þarna“.

Guðbjörg sagði að það væri þægilegt að hafa hana þarna og að hún væri ánægð með hana sem túlk. Guðbjörg sagði einnig að hún hafi líka verið ánægð með fyrirkomulagið eins og það var áður og vonaðist til þess að á meðan pólski starfsmaðurinn væri í fæðingarorlofi þá væri hafður sami háttur á og var áður þangað til að hún kæmi aftur, þ.e. að sami túlkurinn túlki í viðtölunum.

Andrea og Helga voru báðar ánægðar með túlkun pólskumælandi starfsmannsins á Þjónustumiðstöðinni, hún væri bæði indæl og hjálpsöm. Helga sagði að hún hafi einu sinni fengið túlk áður en að þessi tiltekni starfsmaður hafi byrjað. Túlkurinn hafi ekki verið pólskur og skildi ekki mikla pólsku, hann hafi verið öruggur og síðar hafi komið í ljós að hann hafði misskilið megnið af upplýsingunum..

„Ég hafði á tilfinningunni að hún skildi hvorki mig né félagsráðgjafann. Svo kom í ljós síðar að hún hafði túlkað vitlaust það sem að ég sagði og líka það sem að hún hafði eftir félagsráðgjafanum við mig“

Margrét sagði að hún hefði ekki haft neina sérstaka upplifun til að segja frá varðandi túlkabjónustu. Það hafi komið túlkur í viðtölin sem var hvorki eftirminnilega indæll né eftirminnilega slæmur svo hún hefði lítið um það að segja. Henni hafi þó þótt skrítið fyrst að tala í gegnum túlk en það hafi bara verið fyrstu mínúturnar, síðan hafi það svo verið allt í lagi.

Í rýnihópnum var almenn ánægja með túlkabjónustu. Einn viðmælenda sagði að túlkar væru eins misjafnir og þeir væru margir en þeir væru þó upp til hópa mjög almennilegir. Það var samhljóma ánægja í rýnihópnum með hvað stofnanir eru almennt tilbúnar til þess að útvega túlkabjónustu.

8.2 Reddarinn

Í tveimur viðtölum barst tal að túlkaþjónustu á eigin vegum. Í ljós kom að viðmælendurhöfðu í þó nokkrum mæli nýtt sér túlkaþjónustu á eigin vegum. Helga hafði t.a.m með sér túlk á Þjónustumiðstöðina þegar að hún óskaði eftir nýjum félagsráðgjafa. Hún sagði túlkinn hafa komið með sér tvisvar sinnum á Þjónustumiðstöðina og greiddi hún honum 5.000,- kr fyrir hvort skipti. Túlkurinn sagði við Helgu að hann innheimti svona lítið fyrir sína þjónustu þar sem hann vissi hversu erfið staða hennar væri. Helga sagði að túlkinn gæfa sig út fyrir að vera „reddari“ í pólska samfélaginu. Hann segist koma á staðinn og ekki einungis túlka heldur „fá málin keyrð í gegn“. Helga sagði að hann sé mjög dýr og fólk sé að borga honum jafnvel tugi þúsunda fyrir skiptið til þess að túlka fyrir sig. Þegar viðtalið við Anný fór fram var viðstödd á heimilinu frænka hennar. Frænka Annýjar sagðist hafa notað túlkaþjónustu reddarans. Hún sagði að hún væri búin að vera að skoða íbúðir til kaups og hann hafi komið með henni til þess að skoða með sér og spyrja spurninga um fasteignir. Frænka Annýjar sagðist vita til þess að margir notuðu hann þrátt fyrir æmt orðspor mannsins, hann er talinn lyginn okrari.

„Það vita allir hvernig hann er og það vita það líka allir að það er ekki að marka helminginn af því sem að hann segir. Það er bara enginn annar sem er að túlka fyrir einstaklinga í manns einkamálum eins og t.d hjá tryggingarfélagi eða fasteignasala svo að maður neyðist til að hringja í hann“

Í rýnihópnum barst talið einnig að reddaranum. Í ljós kom að allir einstaklingarnir sem mættu í umræðuhópinn höfðu heyrt sögur af reddaranum eða jafnvel notað hann sem túlk. Enginn hafði jákvæðar sögu fram að færa af honum og var talað um að hann væri okrari og lygari sem gæfi sig út fyrir að redda hlutunum þrátt fyrir að honum tækist það aldrei. Í einu tilfelli þá innheimti umræddur túlkur 20.000 kr fyrir að fara með einstakling til þess að fá útskýringar á því hvers vegna hann fengi ekki greiddar fullar bætur. Í öðru tilfelli borgaði þátttakandi túlknum tæpar 20.000 kr fyrir að fara með sér á Vinnumálastofnun til þess að biðja um að skipta niður endurgreiðslu á ofgreiddum bótum. Systir eins viðmælenda greiddi manninum 17.000 kr fyrir að túlka hjá lögmanni. Að sögn viðmælenda í umræðuhópi þá kveðst reddarinn vera opinber túlkur sem starfi fyrir Dómsmálaráðuneytið, dómstóla og Lögreglu. Viðmælendur í rýnihópnum segja þörf fyrir túlka sem að starfa á eigin vegum og séu heiðarlegir og sanngjarnir.

9. Samfélagsviðhorf

9.1 Viðhorf til Íslendinga og framtíðarsýn á Íslandi.

Margréti og Anný finnast Íslendingar vera viðkunnalegir og almennt brosandi og glaðlyndir. Guðbjörg sagði að almennt hafi hún fengið gott viðmót frá Íslendingum, að undanskildum nágrönnum sínum. Hún sagðist vera eini útlendingurinn í blokkinni, nágrannarnir séu allir af eldri kynslóð og þeir komi illa fram við hana. Hún sagðist vera búin að óska eftir flutningi úr íbúðinni vegna þess að henni líði ekki vel innan um fólkið. Í hvert sinn sem eitthvað gerist í stigaganginum eða eitthvað er ekki eins og það á að vera sé henni og börnunum hennar kennt um. Guðbjörg segir að henni finnist hún finna fyrir auknum fordómum í garð útlendinga á Íslandi í kjölfar hrunsins. Elsti sonur hennar er í atvinnuleit og gengur illa að fá vinnu, hann talar ágætis íslensku þó það sé með hreim. Þegar hann hringir og spyr eftir vinnu er spurt hvaðan hann sé, þegar hann segir „frá Póllandi“ þá er stundum sagt „við erum búin að ráða“ eða hreinlega skellt á hann. Guðmunda segir að Íslendingar hafi tekið sér vel hér á landi og þá sérstaklega konurnar í Kvennaathvarfinu en hún fer enn þann dag í dag að hitta konurnar þar bara til þess að spjalla. Andreu líkar vel við Íslendinga og finnst þeir upp til hópa vingjarnlegir.

Helga sagðist ætla að búa á Íslandi til frambúðar þar sem hún sér ekki fyrir sér að framtíðin sé björt í Póllandi. Guðbjörg ætlar að vera hér til frambúðar þar sem hún getur ekki rífið börnin aftur úr skóla til þess að flytja til Póllands. Andrea sagðist ekki vilja vera hér til frambúðar og sér fyrir sér að vera aðeins í um tvö ár til viðbótar, hún á enga fjölskyldu hérna og það sé erfitt að vera ein með tvö börn. Að öðru leyti þá líkar henni vel við landið, það er bara fjölskyldan sem togar heim. Guðmunda ætlar að vera hér á landi til frambúðar enda þekkja börnin hennar ekkert annað en Ísland. Dóttir hennar talar lýtalausa íslensku og það er orðið hennar móðurmál þar sem að hún talar orðið með hreim á pólsku. Anný vildi helst ekki svara þessari spurningu en hún hallast að því að vera hér til frambúðar.

„Já, ég gerði það ekki í upphafi en ég kom upphaflega með það í huga að hafa þetta sem stutt tekjustopp ef svo má að orði komast. Það er svolítið erfitt að segja það beinum orðum að ég ætli aldrei að flytja héðan, ég vil frekar orða það sem svo að ég er ekki á leiðinni að flytja af landinu í nánustu framtíð“ [Hlátur]

Margrét ætlar að búa hér til frambúðar enda börnin í skóla hér og yngsta barnið fætt á Íslandi. Margrét sagði hið vingjarnlega viðmót Íslendinga vera eina af ástæðum þess að hún vilji búa hér áfram. Hér sé allt stresslaust og vinalaga viðmótið hjálpar til við að láta manni finnast maður vera hluti af íslensku samfélagi þó svo að tungumálaörðugleikar geri stundum erfitt fyrir.

Guðmunda sagðist upplifa sig sem hluta af íslensku samfélagi en hún fékk þó töluvert áfall þegar kreppan kom og vissi ekki hvað framtíðin myndi bera í skauti sér. Andrea sagði að sér finnst hún að einhverju leyti vera hluti af íslensku samfélagi en tungumálaörðugleikar geri erfitt fyrir. Helga sagði bæði já og nei, hún væri búin að búa hér í nokkur ár og mynda ákveðin tengsl við landið en húsnæðisöryggið sé slæmt. Henni finnst íbúðarmál setja strik í reikninginn, t.a.m. þurfti hún að flytja fjórum sinnum á einu ári og finni því stundum fyrir ákveðnu rötleysi. Helga sagðist þó viss um að það lagist þegar hún væri komin í öruggt húsnæði. Guðbjörgu finnst hún alls ekki vera hluti af íslensku samfélagi.

„Nei alls ekki, hérna í blokkinni búa eingöngu Íslendingar og þetta eru meira og minna eldra fólk, nágrannarnir hafa ekki tekið mér vel, þau kvarta yfir börnunum mínum og kenna þeim um hluti sem að þau hafa ekki gert..... Þau eru bara stöðugt að atast eitthvað í mér“

Anný sagðist að einhverju leyti upplifa sig sem hluta af íslensku samfélagi en þó fyndist henni tungumálaörðugleikarnir standa í vegi fyrir því að henni finnst það að öllu leyti.

„Ég veit það ekki, ég er búin að vera hérna í fimm og hálf ár og hmmm.... jú, en mér fyndist ég eflaust vera mun meiri hluti af íslensku samfélagi ef ég myndi tala tungumálið. Mér finnst það stoppa mig svolítið af að ég tala ekki íslensku“

9.2 Viðhorf til skóla og leikskóla

Andrea á tvö börn, eitt tveggja ára og annað ungabarn. Eldra barnið er ekki byrjað á leikskóla en viðhorf hennar til leikskóla er afar jákvætt og sagðist hún hlakka til þess aðdóttir hennar byrji á leikskólanum í haust. Margrét sagðist vera mjög ánægð með skóla og leikskóla hér á landi. Barnið vill fara í leikskólann og þykir gaman þar. Margrét finnst að hér fái börn útrás fyrir sköpunargleði bæði í skólum og leikskólum og áhugi barna sé ekki þvingaður niður eins og í

Póllandi. Margrét sagði að í Póllandi sé allt umhverfi í kringum börnin stíft og þau eigi helst að sitja og þegja en hérna á Íslandi fá þau að vera börn.

„Þegar að ég kom í leikskólann um daginn var búið að setja vatn út en það var rosalega heitt og krakkarnir fengu að busla með tásurnar í vatninu. Mér fannst það alveg frábært hvað það er hugsað um að börnin skemmti sér í leikskólanum og hvað starfsfólkið leggur sig fram við að sinna börnunum“

Margrét sagði líka að hún væri afskaplega ánægð með grunnskólann en þegar það kom í ljós að dóttir hennar væri einmana í skólanum var það vandamál fljótt afgreitt í samstarfi við Þjónustumiðstöðina. Margrét sagði dóttur sína vera ánægða í skólanum í dag og hún eigimargar vinkonur. Guðbjörg á tvö börn í leikskóla og eitt í grunnskóla. Varðandi leikskólann þá sagði hún að hún væri misánægð með leikskólann, það hefðu komið upp mál sem hefðu þó verið leyst. Á heildina litið sagðist hún í raun ekki alltaf vera sátt við leikskólann en hún væri ánægð með hvernig væri tekið á málunum þegar eitthvað bjátaði á. Varðandi grunnskólann sagðist Guðbjörg ánægð með námið og að dóttur hennar gengi vel en erfiðara væri með soninn. Hann skrúpaði í skólanum og kæmi heim með þær útskýringar að kennarinn væri veikur. Guðbjörg sagðist hafa beðið starfsmenn skólans um hringja í sig þegar hann skrúpi en skólinn geri það aldrei. Á heildina litið væri hún ánægð með skólann en samskipti milli kennara og foreldra mættu vera meiri.

Anný sagðist ánægð með skólann og fannst frábært hvað sonur hennar fengi mikla hjálp. Henni fannst kennararnir mjög áhugasamir um son sinn sem nemenda.

„Þeir voru duglegir að hjálpa honum að aðlagast, lögðu mikla áherslu á íslensku og við fengum alltaf túlk í foreldraviðtölum. Okkur fannst frábært að foreldraviðtöl hér séu bara tileinkuð okkur og okkar barni. Í Póllandi eru foreldrafundur fyrir öll foreldri í einu í kannski korter og kennararnir segja bla bla bla og svo er manni nánast hent út að því loknu. Hérna er kannski verið að ræða við okkur persónulega um okkar barn í korter eða jafnvel lengur“

Helga hafði ekki kynni af leikskóla eða grunnskóla þar sem að hún hafði ekki efni á að senda son sinn í leikskóla. Sonur hennar á við mikinn hegðunarvanda að stríða og þyrfti því að fara í leikskóla í nokkrar vikur áður en skólinn byrjar. Helga sagðist vera með jákvætt viðhorf til grunn-og leikskóla en hún hafi þó ekki reynsluna til að ræða það nánar.

Það var eingöngu í einu tilviki sem foreldri var ekki fyllilega sátt við grunnskóla. Guðmunda vann í grunnskóla og sagðist því hafa fylgst vel með hvernig kennsla sé hérna. Henni fannst óeðlilegt að börn léki sér með kubba á grunnskólaaldri og finnst menntunarstigið vera lágt hér á landi.

„Mér finnst menntunarstigið hér vera afar lágt en ætli það sé ekki ætlast til þess að foreldrar kenni börnunum sínum viðbót heima. Ég er búin að heyra að hér sé ekki verið að stressa börnin en ég veit ekki hvað mér finnst um þetta. Mér finnst eins og skólar og leikskólar hér kenni börnunum ekki að sýna eldra fólki virðingu og finnst asnalegt að kennari sé bara kallaður með nafni.“³

9.3 Samfélagsvitund og viðhorf til fæðingarorlofs

Allir viðmælendur vissu um frístundakortið og voru ánægðir með það. Í einu tilviki var viðmælandi ósáttur við kostnaðinn af frístundastarfi enda eru frístundir af þessu tagi oftast ókeypis í Póllandi.

Guðmundu fannst hún vera vel upplýst um sérúrræði í skólum þar sem hún hafði starfað í skóla og Anný taldi sig einnig vel upplýsta um sérúrræði í skólum þar sem sonur hennar væri með ADHD og hafi því þurft sérúrræði í sínum skóla. Guðbjörg sagði að hún vissi að börnum sem ættu við námsörðugleika að stríða væri boðin aðstoð, þar sem syni hennar hafði verið boðin slík aðstoð á sínum tíma. Andrea, Margrét og Helga vissu mjög takmarkað um sérúrræði barna í skólum. Enginn viðmælenda vissi hvað Barnavernd væri.

Guðbjörg eignaðist barn á Íslandi en þar sem að hún varð þunguð tveimur vikum eftir að hún kom til landsins hafði hún ekki rétt á greiðslum úr fæðingarorlofssjóði. Þáverandi sambýlismaður hennar var búinn að vera starfandi á Íslandi í meira en ár en samkvæmt upplýsingum frá yfirmanni hans átti hann ekki rétt á að fara í fæðingarorlof þar sem að þau voru eingöngu í skráðri sambúð en ekki hjúskap. Margrét hafði ekki farið í fæðingarorlof hér en hún hefur heyrt að það sé mikil ánægja með það og að það sé mjög gott á Íslandi. Helga, Andrea, Anný og Guðmunda eru mjög ánægðar með fæðingarorlofið. Andreu finnst þó ósanngjarnt að hún fái ekki að fara til Póllands þar sem að hún er með móttframlag frá Þjónustumiðstöðinni. Helga sagðist hafa eytt hluta af fæðingarorlofinu sínu í Póllandi með manninum sínum, það hafi verið

³ Hér á hún við að henni finnist að nemendur eigi að þera kennara sína.

það besta við fæðingarorlofið. Anný fannst frábært að faðirinn fengi fæðingarorlof líka og var ánægð með að hægt væri að lengja fæðingarorlofið í níu mánuði.

„Ég verð að segja að það er lúxus við íslenska fæðingarorlofið að faðirinn fái líka fæðingarorlof. Það munaði öllu, hann var líka rosalega duglegur með börnin“

Guðmunda var sátt við lengd fæðingarorlofsins en sagði að það hafi þó verið henni erfitt að vera ein með tvö börn.

10. Niðurstöður og umræður

Tilgangur rannsóknarinnar var að fá innsýn í upplifun pólskra borgarbúa á þjónustu Þjónustumiðstöðvanna. Pólverjar eru stærsti hluti innflytjenda á Íslandi (Hagstofa Ís, e.d.) og jafnframt stærsti hluti innflytjenda sem nýtir þjónustu miðstöðvanna. Ekki hefur áður verið haft notendasamráð við pólska borgarbúa og er því vonast til þess að rannsóknin muni leiða til þekkingar sem nýtist í áframhaldandi þróun þjónustunnar og jafnvel vera byrjun á frekari rannsóknum á þessu sviði.

Margar mikilvægar upplýsingar komu út úr viðtölunum. Athygli vakti hversu illa einstaklingarnir virtust upplýstir um þá þjónustu sem í boði er þrátt fyrir margra ára búsetu hér á landi. Í tveimur tilvikum var það ekki fyrr en í neyð sem viðmælendur fengu upplýsingar um tilvist Þjónustumiðstöðvarinnar. Í ljós kom bæði í viðtölunum og rýnihópnum að flestir viðmælendur höfðu farið inn á Þjónustumiðstöðina til að leggja inn umsókn um húsaleigubætur. Viðmælendurnir vissu þó ekki fyrir hverju Þjónustumiðstöðin stæði fyrir eða hvaða þjónusta væri þar í boði fyrr en í brýnustu neyð. Í einu tilviki hafði viðmælandi ekki komið á Þjónustumiðstöðina til þess að leggja inn umsókn um húsaleigubætur þar sem að viðmælandinn þekkti ekki rétt sinn til þess fyrr en neyð brast á. Þessi viðmælandi var í hjúskap þar sem drykkja eiginmannsins var mikil og endaði með því að viðmælandinn þurfti að leita til Kvennaathvarfsins. Það var ekki fyrr en þangað var komið sem hann fékk upplýsingar um Þjónustumiðstöðina. Þetta tilvik vekur umhugsun um hvort það sé ekki óæskilegt að einstaklingar sem eru í svipaðari stöðu hafi ekki upplýsingar um hvaða úrræði séu í boði og hvaða aðstoð sé hægt að fá. Í ljósi þessa vaknar sá grunur að e.t.v. séu fleiri einstaklingar í svipuðum aðstæðum af þeirri ástæðu að þeir þekki ekki úrræðin. Jafnframt vakna upp spurningar um hversu margar konur séu í svipuðum aðstæðum og viti ekki hvert þær eiga að leita.

Í öðru tilviki vissi viðmælandi ekki hvaða þjónusta væri í boði á Þjónustumiðstöðinni og hafði einungis heyrt að þetta væri stofnun sem gæti hjálpað til með að útvega húsnæði. Þegar hún leitaði til Þjónustumiðstöðvarinnar var hún nýfráskilin, einstæð fjögurra barna móðir. Það að þessi viðmælandi hafi hvorki vitað hver tilgangur Þjónustumiðstöðvarinnar væri né hvaða þjónusta væri þar í boði rennir styrkum stoðum undir þá kenningu að pólskir borgarbúar þekki ekki hvaða úrræði séu í boði fyrr en neyðin skellur á. Í þessum tveimur ofangreindum tilvikum

var um konur og börn að ræða í erfiðum aðstæðum og má í raun segja að tilviljun ein hafi ráðið því að þær rötuðu inn á Þjónustumiðstöðina.

Í einu tilviki vissi viðmælandi um tilvist Þjónustumiðstöðvarinnar þar sem viðmælandinn hafði fengið upplýsingar um Þjónustumiðstöðina hjá Alþjóðahúsi þegar það var enn starfandi. Í rýnihópnum sögðust viðmælendur ekki muna hvar þeir höfðu fengið upplýsingar um Þjónustumiðstöðina. Allir viðmælenda könnuðust við Alþjóðahús og sögðust hafa fengið upplýsingar þaðan þegar það var starfandi. Þetta bendir sterklega til þess að með innflytjendamiðstöð væri hægt að miðla upplýsingum til borgarbúa með markvissum hætti. Það sem vakti sérstaka athygli er að enginn viðmælenda, hvorki í rýnihóp né í viðtölum, hafði fengið upplýsingar um Þjónustumiðstöðina á vefsíðu opinberrar stofnunar eða á vefsíðu Reykjavíkurborgar. Þessi staðreynd gefur vísbendingar um að borgin sé ekki að ná til þessa hóps borgarbúa.

Tveir viðmælenda fengu upplýsingar um Þjónustumiðstöðina í gegnum skóla barna sinna og allir viðmælenda í viðtölum könnuðust við frístundakort ÍTR. Upplýsingar um frístundakort fengu viðmælendur í skóla barna sinna en frístundakortið var það eina sem allir viðmælendur sögðu af eigin frumkvæði að þeir vissu um. Í ljósi þessa vekur það upp spurningu um það hvort auðveldasta og árangursríkasta leiðin fyrir Þjónustumiðstöðina til þess að ná til barnafjölskyldna sé í gegnum skólana en þá þarf að huga sérstaklega að hópnum sem hvorki á börn leikskóla- né grunnskólaaldri.

Viðmælendur virðast allir sáttir við móttökur félagsráðgjafa á Þjónustumiðstöðunum og upplifðu allir viðmælendur vinalegheit frá félagsráðgjafa. Í einu tilviki fylgdi félagsráðgjafi ekki eftir máli viðmælandans en hann sagði það ekki breyta þeirri staðreynd að viðkomandi hafi verið ákaflega vingjarnlegur og tekið vel á móti sér. Einungis í einu tilviki var viðmælandi ósáttur við viðmót félagsráðgjafans. Sá einstaklingur hafði verið ánægður með félagsráðgjafa í upphafi og eftirfylgnina í en svo fór að síga í átt að óánægju hjá þessum einstakling þegar samskiptin urðu meiri. Viðkomandi hafði fengið rangar upplýsingar um fjárhagslegan styrk og var synjað um aðstoð þar sem hún er ekki í boði hjá Reykjavíkurborg. Viðkomandi tók synjuninnipersónulega og í kjölfarið fór hann að upplifa fordóma í sinn garð. Sami aðili sagði starfi sínu lausu af eigin frumkvæði og var hissa á viðbrögðum félagsráðgjafans við því. Viðmælandinn virtist ekki skilja að atvinnuleysisbætur væru ekki réttur sem að þú gætir nýtt hvenær sem er vegna þess að þú vilt vera heima með börnunum þínum. Þegar félagsráðgjafinn útskýrði að með

atvinnuleysisbótum fylgi líka skyldur þá upplifði hún fordóma í sinn garð. Varðandi þjónustubættina sjálfa voru allir viðmælendur ánægðir með þjónustuna sem þeir höfðu fengið. Í einu tilfelli var óánægja með afturköllun á þjónustu en ánægja með aðra þjónustu sem veitt hafði verið. Í öðru tilfelli var óánægja með eftirfylgni máls þar sem hún var enginn en aftur á móti ánægja með þá þjónustu sem veitt hefur verið í dag. Í þremur viðtölum kom fram að þjónustan væri þess eðlis að aldrei væri hægt að láta hvarfla að sér að slík þjónusta væri í boði í Póllandi. Eins og sjá má í viðauka 1 var ein spurninganna á viðtalsvísi „Hvernig má bæta þjónustuna“ Þrír af sex viðmælendum í viðtölum sögðu að það væri hægt að gera með bættri upplýsingagjöf. Þegar viðmælendur voru beðnir um að koma með hugmynd um nýjan þjónustubátt þá fékk rannsakandi engin viðbrögð frá viðmælendum og gat enginn bent á nýja þjónustu. Í Póllandi er ekki velferðakerfi sambærilegt því sem við búum við á Íslandi og því hafa Pólverjarnir kannski ekki samanburð við heimalandið, sú staðreynd hefur eflaust áhrif á þá ánægju sem ríkir meðal pólskra borgarbúa með þjónustu. Þrátt fyrir óánægju viðmælenda með einstaka þætti, t.d að mega ekki fara til Póllands og þiggja framfærslustyrk á sama tíma eða óánægja með afturköllun á þjónustu, þá breytir það ekki þeirri staðreynd að þegar öllu er á botninn hvolft eru þeir ánægðir með þá þjónustu sem þeir hafa fengið þrátt fyrir að þeim hafi verð synjað um aðra þjónustu.

Óánægja virðist ríkja með aðgengi að félagsráðgjafa. Í tveimur tilvikum hafði slæmt aðgengi að félagsráðgjafa áhrif á lífskjör einstaklinga. Í fyrra tilvikinu hafði skortur á upplýsingagjöf orðið til þess að einstaklingur fékk ekki fjárhagsaðstoð um mánaðarmót (sem var svo leiðrétt þau næstu). Í hinu tilfellinu hafði skortur á upplýsingagjöf áhrif á lífskjör viðmælenda og barna hennar. Sú hafði komið á þjónustumiðstöðina og rætt við félagsráðgjafa sem að fylgdi máli hennar ekki eftir. Umræddi einstaklingur sagði að ef hún hefði vitað á þeim fundi að hægt væri að sækja um sérstakar húsaleigubætur hefði hún gengið harðar á eftir því og líklega fengið þær mun fyrr en það hefði haft gífurleg áhrif á lífskjör hennar.

Einn viðmælenda sagði að hún vissi til þess að viðtöl frestuðust íðulega af sökum anna pólskumælandi starfsmanns. Í rýnihóp barst talið að umrædda starfsmanni og var það samhljóma í hópnum að starfsmaðurinn væri indæll og vinalegur í alla staði og einkum hjálpsamur. Starfsmaðurinn virðist ákaflega vel liðinn og njóta mikillar virðingar og hlýhug hjá pólskum borgarbúum. Þó sé ljóst að starfsmaðurinn hefði mikið á herðum sér því oft væri erfitt að ná í hann. Einn viðmælenda í rýnihóp sagðist leita mikið til starfsmannsins og í raun sannreyna allar upplýsingar sem hann fengi með því að hringja í starfsmanninn. Það vekur vissulega upp spurningar um hvort pólskir borgarbúar notfæri sér að starfsmaðurinn sé

starfandi hjá Þjónustumiðstöðinni með því að koma með mál sem eiga ekki heima inn á Þjónustumiðstöðinni, s.s. með símtölum eða heimsóknnum í tíma og ótíma. Einn einstaklinga í rýnihópnum sagðist vita til þess að fólk fari með hin ótrúlegustu mál til hennar og hún fái ekki frið frá einstaka einstaklingum sem nánast spyrja hann að öllu. Það sem vekur helst spurningu í þessu samhengi er hvort álag á starfsmanninn bitni á þjónustu. Möguleg lausn á þessu gæti verið að skilgreina starfssvið starfsmannsins betur en eftir því sem rannsakanda skildist bæði í viðtölum og í rýnihópnum þá er hann túlkur, ráðgjafi, þjónustufulltrúi og með símaráðgjöf. Í öllum umræðunum þá átti rannsakandi erfitt með að átta sig á starfssviði starfsmannsins.

Varðandi túlkabjónustuna þá vakti gífurleg ánægja viðmælenda með einn túlk sérstaka athygli. Sá túlkur hafði þó reyndar ekki í öllum tilfellum túlkað á Þjónustumiðstöðvunum fyrir viðkomandi aðila. Þessi umræddi túlkur hefur verið starfandi sem túlkur lengi og virðist hafa getið af sér gott orðspor innan pólska samfélagsins og njóta mikillar virðingar hjá pólskum borgarbúum. Áberandi var hversu mikil óánægja var með annan túlk, en sá túlkur var hinn sami og Guðmunda var óánægð með og sakaði um brot á trúnaðarskyldu. Í heildina virðist þó sem flestir viðmælenda séu ánægðir með hversu viljugar stofnanir eru við að panta túlka. Viðmælendur virtust óöryggir með túlkabjónustuna og spurðu margir hvort það mætti óska sjálfur eftir einstaka túlki. Í rýnihópnum byrjaði einn viðmælenda að ræða um óánægju með túlkabjónustu en sú umræða var fljótt þöggud niður af öðrum þátttakanda. Sá sagði túlka jafn misjafna og þeir væru margir. Óhætt er að segja að það sé vel til orðanna lagt hjá þeim viðmælenda. Erfitt er að fylgjast með túlkum og er líklegast besta leiðin til þess að tryggja góða þjónustu að nota túlka sem að hafa verið lengi í túlkabransanum og hafa getið af sér gott orðspor óháð því hjá hvaða túlkabjónustu þeir starfa. Einnig er mikilvægt að fagaðilar tilkynni túlkabjónustum iðulega hvort ánægja ríki með einstaka túlka.

Í viðtölunum og í rýnihópnum barst talið að svokölluðum reddara. Pólverjar virðast borga stórar fjárhæðir fyrir túlkabjónustu einstaklings, sem túlkar fyrir svarta greiðslu. Túlkurinn gefur sig út fyrir að vera „reddari“ og tekur á annan tug þúsunda fyrir túlkun og „reddingu“ á vandamáli sem ráðgjafar innflytjenda eða aðrir starfsmenn Þjónustumiðstöðvanna geta hæglega leyst án nokkurs kostnaðar fyrir viðkomandi aðila. Í rýnihópnum var mikið rætt um þessi málefni og það virðist sem nýtt snið á innflytjendaráðgjöf hjá borginni sé ekki að skila sér til hópsins. Hér áður fyrr sinnti Alþjóðahús ráðgjöf fyrir innflytjendur og gaf Alþjóðahús einnig út blaðið Fólki sem var þýtt á nokkur tungumál og var eitt þeirra pólska. Blaðið var sent frítt heim til áskrifenda og einnig voru blöð send á allar heilsugæslumiðstöðvar, Þjónustumiðstöðvar og víðar. Af umræðunumað

dæma virðist fólk ekki átta sig á hvert það á að leita eftir aðstoð eftir að Alþjóðahúsi var lokað og því skapast grundvöllur fyrir „reddara“ sem getur selt þjónustu sína á okurverði. Af umræðunum mátti skilja sem svo að *reddarinn* geri nánast allt svo framarlega sem hann fái greitt fyrir það. Af umræðunum um túlkabjónustu á eigin vegum er ljóst að mikil þörf er fyrir heiðarlega túlka sem túlka fyrir einstaklinga á sanngjörnu verði. Túlkabjónusta af þessu tagi verður til þess að hlutleysi er lagt í hættu. Túlkurinn túlkar e.t.v. í hag skjólstæðingsins og er jafnvel búin að læra hvað á að segja til þess að öðlast ákveðin réttindi eða t.d fá hærri stig í mati á félagslegu húsnæði. Með því að leyfa borgarbúum að mæta með sinn eigin túlk skapast hætta á að túlkar eins og „*reddarinn*“ læri á kerfið og býður það vissulega upp á misnotkun á velferðakerfinu. Reddarinn er einnig farinn að gefa sig út fyrir að hjálpa konum við að fá veikindaleyfi vegna þungunar og hefur verið að mæta með þunguðum konum í mæðraskoðun. Eina leiðin til að sporna við misnotkun af þessu tagi er að leyfa ekki öðrum en fagaðilum á sviði túlkunar að annast túlkabjónustu og leyfa ekki einstaklingum að mæta með eigin túlka í viðtöl. Hagsmunum þjónustumiðstöðvanna og skjólstæðinga er best borgið með því að stuðla ekki að þess háttar starfsemi. Það sem var ánægulegt var að viðhorf pólskra borgarbúa til Íslendinga virðist almennt vera mjög ott. Pólverjum þykir Íslendingar vingjarnlegir og kurteisir. Það var eingöngu í einu tilfelli sem viðmælandi upplifði neikvæðni frá Íslendingum og tengdi viðmælandinn það sérstaklega við kreppuna. Það kom rannsakanda skemmtilega á óvart að eingöngu einn viðmælandi hefði þessa tilfinningu þar sem rannsakanda hefur því miður þótt þjóðarandinn neikvæður í garð innflytjenda í kjölfar bankahrunsins.

Í viðtölunum voru allir viðmælendur jákvæðir í garð leik- og grunnskóla að undanskildum einum þátttakanda. Foreldrarnir voru ánægðir með að skólarnir væru ólíkir því sem viðgengst í Póllandi en þar virðist meiri stífni í kringum starfsemi skólanna. Reyndar fannst einu foreldri að íslenskir skólar mættu vera líkari því sem gerist í Póllandi. Í Póllandi ríkir mikið harðræði í skólum og börn fá ekki að vera þau sjálf. Börn í leikskólum í Póllandi eiga helst að sitja, þegja og hlýða í einu og öllu. Hér á landi fá börnin að vera börn, þau fá að leika sér og reynt er að hafa kennsluna skemmtilega. Þetta viðhorf er ekki ríkjandi í leik- og grunnskólum í Póllandi, börn vilja sjaldnast fara í skóla af þeirri ástæðu að þeim þykir það ekki gaman en það er frábrugðið viðhorfi íslenskra barna til skóla og leikskóla hér á landi. Hér sjá foreldrar börnin glöð í skólunum sínum og það gleður vitaskuld foreldrana og vekur hjá þeim ánægju með skólakerfið. Það sem var áhugavert er að barnlausir einstaklingar í rýnihóp höfðu líka jákvætt viðhorf til skóla þar sem þeir höfðu heyrt jákvæðar sögur frá kunningjum.

Áberandi var hversu viðmælendur töldu sig meðvitaða um réttindi sín. Í viðtölum var spurt beint hvort að viðkomandi teldi sig meðvitaðan um sinn rétt en ef reynt var að ræða það nánar höfðu viðmælendur lítið að segja. Þetta var sérstaklega áberandi í rýnihópnum og kom óvenju mikil þögn yfir hópinn þegar þátttakendur voru beðnir um að taka dæmi um réttindi. Einn þátttakandinn nefndi réttindi sjúklinga og virtist þekkja þau nokkuð vel þar sem hún var sjálf sjúklingur. Annar viðmælandi sagðist vita sitt hvað um réttindi ellslífeyrisþega. Erfiðlega gekk að fá frekari upplýsingar um réttindi frá hópnum, aðspurð um réttindi hjá stéttarfélögunum og það eina sem að hópurinn vissi var réttur til að leigja sumarhús. Enginn viðmælenda notaði heimasíðu stéttarfélags síns.

Allir viðmælendur voru jákvæðir í garð fæðingarorlofsins hér á landi. Einungis í einu tilviki virðist sem einstaklingur hafi misst af rétti sínum til fæðingarorlofs af þeim sökum að rangar upplýsingar voru veittar. Allir viðmælendur eru jákvæðir í garð fæðingarorlofsins og kom það ekki á óvart þar sem íslenska löggjöfin frá árinu 2000 tryggir móður og föður jafnan rétt. Móðir hefur rétt á þremur mánuðum í fæðingarorlof, faðir þremur mánuðum og svo hafa nýbakaðir foreldrar rétt á að taka þrjá mánuði saman. Ekkert Norðurlandanna hefur gengið jafnlangt og Ísland í þessum efnum. (Guðný Björk Eydal og Rannveig Sigríður Ragnarsdóttir, 2008)).

Að framansögðu er það niðurstaða þessarar rannsóknar að með því að stuðla að auknu upplýsingaflæði til pólskra borgarbúa er hægt að auka ánægju með þjónustu og koma í veg fyrir upplifun á fordómum. Með auknu upplýsingaflæði má einnig stuðla að því að menn og konur í erfiðum heimilisaðstæðum upplifi sig ekki í fjötrum og viti hvert eigi að leita í erfiðum aðstæðum. Á heildina lítið eru pólskir borgarþágar ánægðir með það viðmót og þá þjónustu sem þeir fá hjá sinni þjónustumiðstöð. Skortur á upplýsingum og aðgengi að félagsráðgjafa virðist þó varpa í einstaka tilfellum skugga á þá ánægju, sér í lagi þar sem erfitt aðgengi að félagsráðgjafa getur haft áhrif á lífsskjör skjólstæðinga. Með miðlun upplýsinga til borgarbúa er hægt að bæta þjónustuna og á sama tíma draga úr því að einstaklingar sem standa höllum fæti séu að borga óþrúttum aðilum stórfé fyrir þjónustu sem þeir geta fengið ókeypis hjá Reykjavíkurborg. Hægt er að bæta túlkaþjónustu með að horfa á starfsreynslu túlka og orðspor þeirra í stað þess að einblína á túlkaþjónustur einar og sér.

Af niðurstöðum rannsóknarinnar um félagslegar aðstæður pólskra barnafjölskyldna sem og þessarar rannsóknar má draga þá ályktun að pólskir foreldrar beri traust til grunn- og leikskóla. Upplýsingar um frístundakort virðast hafa skilað sér vel til foreldra og því mögulega hægt að ná

til þessa hóps í gegnum skólana. Fyrst þyrfti líklega að gera upplýsingarnar aðgengilegri. Allir viðmælendur, að undanskildum einum þátttakanda í rýnihópnum, öfluðu sér upplýsinga í gegnum veraldarvefinn, annaðhvort sjálfir eða með aðstoð fjölskyldumeðlims. Upplýsingar virðast hafa skilað sér til þátttakenda á sínum tíma í gegnum innflytjendamiðstöðina Alþjóðahúsið. Alþjóðahúsið er ekki lengur starfandi og litlar líkur fyrir því að fjármagn fáiist til að opna slíkt á þessum tímum. Hægt væri að opna nokkurs konar innflytjendamiðstöð á veraldarvefnum. Ein vefsíða sem með allar mikilvægar upplýsingar fyrir innflytjendur, jafnvel á mörgum tungumálum, myndi auðvelda aðgengi að upplýsingum og þjónustu. Með því að opna rafræna innflytjendamiðstöð væri hægt að ná markvisst til hóp innflytjenda almennt í gegnum skólana og myndi slík vefsíða því fljótt auglýsa sig sjálf víðsvegar enda væri um byltingu að ræða fyrir pólska borgarbúa og innflytjendur almennt. Fjölmenningarsetur er vissulega með mikið af upplýsingum á sinni vefsíðu en svo virðist sem að þessi hópur sé ekki að nýta sér það, skoða mætti hvernig gera mætti þá vefsíðu skilvirkari. Reykjavíkurborg hefur bæði opnað pólska fésbókarsíður og vefur Reykjavíkurborgar hefur verið þýddur yfir á pólsku og er því óhætt að segja að þróunin sé í rétta átt.

Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir

Sandra María Steinarsd Polanska

Heimildir

Electronic government for you (2011) skoðað þann 19.ágúst á <http://egov4u.eu>

Guðný Björk Eydal og Guðbjörg Ottósdóttir (2009). *Immigration and the economic crisis: The case of Iceland*. [Working papers 4]. Reykjavík: Þjóðmálastofnun Háskóla Íslands.

Guðný Björk Eydal og Rannveig Sigríður Ragnarsdóttir *Hvernig haga einstæðir foreldrar fæðingarorlofi* óútgefin skýrsla til Nýsköpunarsjóðs námsmanna haustið 2008

Hagstofa Íslands (2011) *Mannfjöldi*. Skoðað þann 20.ágúst 2011 á <http://hagstofa.is>

Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir, Ásta Guðmundsdóttir, Ásdís A. Arnalds (2011). *Félagslegar aðstæður pólskra barnafjölskyldna í Reykjavík*. Reykjavík: Rannsóknarstofnun í barna- og fjölskylduvernd.

Illugi Jökulsson (ritstj) (2008) *Saga mannsins frá örófi fram á þennan dag*. Reykjavík: Skuggi forlag

Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991 með áorðnum breytingum 31/1994, 130/1995 og 34/1997.

Reykjavíkurborg (2011) skoðað þann 29.ágúst 2011 á <http://www.reykjavik.is>

Stjórnarskrá lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 með áorðnum breytingum 51/1959, 9/1968, 65/1984, 56/1991, 97/1995, 100/1995 og 77/1999.

Velferðaráðuneyti (2011) skoðað þann 21.ágúst 2011 á <http://www.velferdaraduneyti.is>

VIÐAUKI 1

Viðtalsvísir fyrir rýnihóp

Áætlaður fjöldi þátttakenda : Sex til níu einstaklingar sem hafa fengið þjónustu á sinni þjónustumiðstöð síðastliðna tólf mánuði og eru enn daginn í dag notendur að þjónustu.

Úrvinnsluaðilar: Sandra María Steinarsd Polanska starfsmaður verkefnisins og Beata Anna Janczak verkefnastjóri skrifstofu vefþróunar hjá Mannréttindaskrifstofu Reykjavíkur.

Staður og dagsetning: 5.ágúst Fjölbautaskólinn í Breiðholti

Framkvæmd: Áætlað er að hitta hópinn í rúma klukkustund þar sem að þátttakendur verða beðnir um að fjalla um upplifun sína á þjónustu hjá sinni þjónustumiðstöð. Þátttakendur verða ekki beðnir um að fjalla um viðkvæm málefni eða ástæðu þess að þeir leituðu til þjónustumiðstöðvarinnar heldur um þjónustuna almennt.

Spurningar sem lagðar verða fyrir hópinn:

1. Hvernig finnst ykkur aðgengi að upplýsingum vera ?
2. Hvar leitið þið helst að upplýsingum ?
3. Hvaða upplýsingum leitið þið helst eftir ?
4. Hvaða viðmót mætir ykkur á þjónustumiðstöðvunum ?
5. Hvernig pantið þið tíma hjá félagsráðgjafa ?
6. Hvernig gengur að fá þá þjónustu sem að þið leitið eftir eða ykkur er boðin eftir atvikum?
7. Hvernig upplifið þið túlkþjónustu ?
8. Hvernig finnast ykkur túlkarnir vera ?
9. Með hvaða hætti mætti bæta þjónustuna ?
10. Ef það væri einn hlutur sem að þið mættuð mögulega breyta, hvað myndi það vera ?

Viðtalsvísir fyrir einstaklinga

Áætlaður fjöldi þátttakenda : Sex einstaklingar

Úrvinnsluaðilar: Sandra María Steinarsd Polanska rannsakandi

Staður og dagsetning: Á tímabilinu júlí-ágúst á heimili viðmælenda

Framkvæmd: Einstaklingsviðtöl sem munu fara fram á heimilium viðmælenda. Gerð verður afritun af viðtölum sem rannsakandi mun eyða að rannsókn lokinni.

Spurningar sem lagðar verða fyrir hópinn:

1. Hvar heyrðirðu fyrst af þjónustumiðstöðinni ?
2. Hvernig pantaðir þú tíma hjá þjónustumiðstöðinni ?
3. Hver var ástæða þess að þú leitaðir til þjónustumiðstöðvarinnar?
4. Hvernig fannst þér þínu máli fylgt eftir ? Fékkstu þá þjónustu sem að þú leitaðir eftir, ef ekki þá hvers vegna ?
5. Hvaða viðmót upplifðiru þegar að þú sóttist fyrst eftir þjónustu hjá þinni þjónustumiðstöð ?
6. Hvaða þjónusta nýttist þér best ?
7. Fékkstu túlkun í viðtalinu ? Ef nei hvers vegna ekki ? Hvernig upplifðir þú þjónustu túlksins ?
8. Finnst þér þú vera hluti af íslensku samfélagi ?
9. Hver er framtíðarsýn þín er varðar búsetu á Íslandi ?
10. Hvernig líkar þér íslenska fæðingarorlofið ?
11. Eitthvað sem þú vilt koma á framfæri að lokum varðandi samskipti þín og samvinnu við þjónustumiðstöðina?
12. Telur þú líklegt að þú munir leita aftur til þjónustumiðstöðvarinnar?
13. Hvað veistu þú um sérfræðiþjónustu skóla, barnavernd, frístundastarf og tómstundir barna?
14. Með hvaða hætti mætti bæta þjónustuna að þínu mat?

VIÐAUKI 2

Upplýst samþykki

1. Tilgangur rannsóknarinnar er að kanna upplifun pólskra innflytjenda á þjónustu á sinni þjónustumiðstöð. Markmið rannsóknarinnar er að finna hvar og hvernig megi bæta þjónustuna við þennan. Ábyrgðarmaður rannsóknarinnar er Hilma. H Sigurðardóttir félagsráðgjafi hjá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða á Skúlagötu 21 og úrvinnsluaðili er Sandra María Steinarsd Polanska nemanda við Háskóla Íslands búsett við Lambastekk 2 í Reykjavík.
2. Rætt verður við hóp pólskra innflytjenda sem hafa notað þjónustu hjá þjónustumiðstöðvum í Reykjavík á síðustu 6-18 mánuðum. Rannsóknin mun nýta þjónustumiðstöðvum í Reykjavík og mögulega tengdum stofnunum s.s menntasviði, íþrótta og tómstundasviði, leikskólasviði og barnavernd.
3. Notast verður við eigindlega rannsóknaraðferð sem byggist á umræðum/viðtölum. Skilyrði fyrir þátttöku í rannsókninni er að viðkomandi einstaklingar hafi notið þjónustu hjá þjónustumiðstöðvum Reykjavíkur síðastliðna 6-18 mánuði. Einnig mun vera rætt við rýnihóp sem samanstendur af 7-9 einstaklingum. Rætt verður við einstaklinga sem eru notendur að þjónustu sem og einstaklinga sem eru ekki lengur notendur að þjónustu.
4. Ætlast er til af þátttakendum í umræðuhóp að hópurinn hittist einu sinni á fyrirfram ákveðnum stað og tíma þar sem rætt verður um upplifun af þjónustu í um klukkustund. Í viðtölum mun Sandra María hitta viðmælendur og ræða við þá í um klukkustund um upplifun sína.
5. Þátttakanda er heimilit að hætta við þátttöku sína hvenær sem er án nokkurra skýringa. Þátttakanda er heimilt að neita að svara spurningum hvenær sem er. Þátttakandi hefur einnig rétt á að krefjast þess að öllum gögnum um hann verði eytt og að þau verði ekki notuð í rannsókninni. Neitun mun ekki hafa áhrif á þjónustu í framtíðinni.
6. Fyllsta trúnaðar verður gætt varðandi allar upplýsingar sem í rannsókninni verður aflað. Farið verður með persónuupplýsingar og skráningu þeirra í samræmi við lög nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.
7. Ekki verður greidd þóknun til þátttakenda vegna þátttöku sinnar í rannsókninni.
8. Rannsóknin er gerð af Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða og EGOV4U og styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna. Rannsóknin er samstarfsverkefni Þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða, Þjónustumiðstöðvar Breiðholts, Mannréttindaskrifstofu Reykjavíkurborgar og Félagsráðgjafadeildar Háskóla Íslands. Hilma H. Sigurðardóttir stjórnar rannsókninni en framkvæmdin er í höndum Söndru Maríu Steinarsd Polanska, gögn með nöfnum muni ekki vera varðveitt á þjónustumiðstöðinni né vera skráð.
9. Ofangreint samþykki verður í tvíriti, eitt eintak mun vera í vörslu úrvinnsluaðila rannsóknar sem er Sandra María Steinarsd Polanska og annað eintak hjá þátttakenda.
10. Ég undirritaður lýsi því hér með yfir að ég samþykki að taka þátt í ofangreindri rannsókn og að ég hafi fengið upplýsingar um rannsóknina og ég skil rétt minn til þess að meiga hætta þátttöku hvenær sem er án skýringa. Ég votta hér með einnig að ég hafi fengið afrit af þessu upplýsingablaði.

Staður og dagsetning: _____ Undirskrift: _____

