

Årsrapport 2015



© Landinfo 2016

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med Landinfo er enhver eksemplarfremstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov.

Alle henvendelser om Landinfos rapporter kan rettes til:

Landinfo
Utlendingsforvaltningens fagenhet for landinformasjon

Storgata 33 A

Postboks 8108 Dep

N-0032 Oslo

Tel: 23 30 94 70

E-post: landinfo@landinfo.no

www.landinfo.no

INNHold

1. Innledning	4
2. Ressurser	5
2.1 Ansatte og kompetanse.....	5
3. Landkunnskapsarbeidet i Landinfo	6
3.1 Innhenting av landinformasjon	6
3.1.1 Informasjonsinnhentingsreiser 2015	7
3.2 Skriftlig og muntlig formidling av landkunnskap	8
3.2.1 Skriftlige produkter.....	8
3.2.2 Opplæring og veiledning av kjernebrukere.....	8
3.2.3 Formidling av landkunnskap i nemndmøter og rettssaker.....	9
3.3 Tilgjengeliggjøring av landkunnskap.....	11
3.3.1 Landdatabasen.....	11
3.3.2 Nettstedet www.landinfo.no	12
3.4 Innsyn i Landinfos skriftlige korrespondanse	12
3.5 Seminarer arrangert av Landinfo.....	12
3.5.1 Fagseminar: Afghanistan	12
3.5.2 Fagseminarer: Usbekistan	12
3.5.3 Fagseminar: Nord-Kaukasus.....	13
3.5.4 Fagseminar: Syria og Irak.....	13
3.5.5 Andre seminarer og fagmøter med eksterne eksperter	13
4. Kvalitetssikring og metodearbeid i landinfo	14
4.1 Faglig og språklig kvalitetssikring	14
4.2 Kilde- og informasjonsanalyse.....	14
4.3 Bruk av elektronisk verktøy i landkunnskapsarbeid	15
4.4 Sikkerhet på reise	15
4.4.1 Øvrige seminarer og kurs	15
5. Landinfos internasjonale arbeid	16
5.1 Samarbeid med Landinfos søsterorganisasjoner	16
5.2 European Asylum Support Office – EASO.....	17
5.3 Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees – IGC.....	17
6. Brukerundersøkelse om Landinfos tjenester	17
7. Prioriterte arbeidsområder i 2016	20

1. INNLEDNING

Landinfos hovedoppgave er å bistå Utlendingsdirektoratet (UDI), Utlendingsnemnda (UNE) og Justis- og beredskapsdepartementet med informasjon om asylsøkeres og innvandreres opprinnelsesland. Disse instansenes informasjonsbehov er utgangspunktet for Landinfos virksomhet.

Rollen til Landinfo er først og fremst definert gjennom enhetens faglige uavhengighet, da Landinfo ikke kan instrueres om hva resultatet av vår faglige virksomhet skal være. Stortingets opprettelse av et faglig uavhengig organ for landkunnskap markerer tydelig at utredningen av landkunnskap ikke skal kunne mistenkes for å være styrt av interesser om å oppnå bestemte resultater i saksbehandlingen. Dette styrker tilliten til at utlendingsforvaltningens vedtak er basert på et solid og troverdig landkunnskapsgrunnlag.

Landinfos målsetning er å yte våre oppdragsgivere god service. Dette betyr at våre tjenester må ha høy faglig kvalitet, være lett tilgjengelige og gi relevant informasjon til våre brukere.

Hovedkanalen for formidling av landkunnskap til UDI og UNE er Landinfos landdatabase, som foruten Landinfos egne skriftlige produkter, inneholder informasjon fra et bredt spekter av kilder. Rapporter fra menneskerettighetsorganisasjoner og andre relevante kilder viderefremmes fortløpende til UDI og UNE etter hvert som de blir publisert.

Landinfo tilstreber offentlighet, og vårt utgangspunkt er at Landinfos skriftlige produkter, i form av temanotater og responser, skal gjøres tilgjengelige for offentligheten på vårt nettsted www.landinfo.no. Nettstedet inneholder også informasjon om Landinfos metodearbeid og kildebruk, samt lenker til veiledende standarder for metodebruk i landkunnskapsarbeid.

Landinfo er en del av et større internasjonalt landkunnskapsnettverk. Landinfo deltar aktivt i flere europeiske fora, og har også i 2015 vært en betydelig bidragsyter til ulike aktiviteter i regi av Det europeiske støttekontoret for asyl (EASO), som skal koordinere og styrke det europeiske samarbeidet på asylfeltet. Videre har Landinfo bidratt i flere fagmøter i regi av Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees (IGC), samt organisert flere internasjonale nettverksmøter i Landinfos lokaler.

Landinfo ble opprettet 1. januar 2005, etter beslutning om at en felles landkunnskapsenhet skulle erstatte den tidligere ordningen med landrådgivere både i UDI og UNE. 2015 var således et jubileumsår for Landinfo. Tiårsmarkeringen ga anledning til refleksjon over hvordan Landinfo og tjenestene vi tilbyr har blitt utviklet siden opprettelsen. Omtaler fra UDI, UNE og Justis- og beredskapsdepartementet stadfestet at Landinfo i sitt første tiår har lyktes i å forvalte den faglige uavhengigheten på en god måte, og at vi har etablert oss som en svært relevant og betydningsfull aktør for brukerne i utlendingsforvaltningen. Denne tilliten tar Landinfo med seg inn i 2016, med forsett om å utvikle oss videre og yte best mulig service.

2. RESSURSER

2.1 ANSATTE OG KOMPETANSE

Landinfo har 29 medarbeidere og er organisert i fire regionale desker: Afrika, Asia, Europa/Sentral-Asia/Latin-Amerika og Midtøsten. Hver desk består av fem eller seks landrådgivere og én dokumentalist, og har ansvar for å videreformidle kunnskap om land i regionen.

Landinfo har en leder og en assisterende leder, to stillinger som inngår i Landinfos administrative stab, samt en koordinator for Landinfos landdatabase.

Landinfos samlede kompetanse omfatter følgende hovedområder:

- **Kunnskap om land og regioner:** Landrådgiverne har inngående kjennskap til landene de er ansvarlige for, og flertallet har erfaring fra arbeid i utlandet, eksempelvis fra utenriksstasjoner, FN, EU og humanitære organisasjoner.
- **Kompetanse på informasjonsinnhenting:** Landinfo har høy kompetanse på å innhente informasjon fra ulike kilder. Landrådgivernes reiser til aktuelle land/områder, der de oppsøker kilder direkte og får førstehåndskjennskap til landet, er et viktig instrument for innhenting av informasjon.
- **Kompetanse på systematisk, nettbasert informasjonsinnhenting:** Landinfo utvikler stadig bedre kunnskap om systematisk informasjonsinnhenting fra åpne kilder på nett og via sosiale medier.
- **Kompetanse på kilde- og informasjonsanalyse:** Landkunnskapsarbeidet krever svært gode ferdigheter i kilde- og informasjonsanalyse. Derfor har dette de senere årene vært en sentral komponent i Landinfos metodeutvikling.
- **Kompetanse på å videreformidle landkunnskap:** Landrådgiverne har lang erfaring i skriftlig og muntlig formidling av landkunnskap.
- **Forvaltningserfaring:** Flere av Landinfos medarbeidere har tidligere arbeidet i utlendingsforvaltningen, og mange har gjennom flere år forholdt seg til utlendingsforvaltningen som oppdragsgiver. Denne bakgrunnen gir forutsetninger for raskt å forstå brukernes behov, og sikrer at den informasjonen Landinfo innhenter, er relevant for oppdragsgiverne.
- **Forskningserfaring:** Landinfo har flere medarbeidere med bakgrunn fra akademia og forskningsinstitusjoner. Dette styrker Landinfos fag- og metodekunnskap, og utvider vårt kildenettverk.
- **Kunnskapsorganisering og drift av publiseringsverktøy:** Dokumentalistene og databasekoordinatoren i Landinfo har ansvar for å administrere og utvikle Landdatabasen. De har arbeidet med databaseløsningen i en årrekke. Gjennom oppgraderinger og løpende vedlikehold har de opparbeidet en kompetanse som forener brukertilpasset kunnskapsorganisering og teknisk tilrettelegging.

3. LANDKUNNSKAPSARBEIDET I LANDINFO

Landinfos ressurser ble i 2015 i hovedsak brukt til å innhente og analysere landinformasjon, og til å formidle landkunnskap til kjernebrukerne i UDI og UNE. Vi besvarte også henvendelser fra blant annet Justis- og beredskapsdepartementet, politiet, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD), Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat), Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDI), advokater og andre aktører på utlendingsfeltet.

De høye ankomsttallene etter sommeren 2015 har hatt store konsekvenser for hele utlendingsforvaltningen. Det er ansatt mange nye saksbehandlere med behov for opplæring og veiledning i landkunnskap, og det er også flere aktører på feltet som har etterspurt landfaglige orienteringer fra Landinfo. I 2015 etablerte vi tettere kontakt med blant annet UDIs Retur- og mottaksavdeling.

Landinfo har forsøkt å imøtekomme ulike behov hos både tradisjonelle og nye brukere, blant annet ved å gjøre landkunnskapsmateriale enkelt tilgjengelig og ved å skreddersy bistand og opplæring til brukerne. I tillegg til å produsere og videreutvikle temanotater og responser, har vi tilbudt oss å utarbeide nye produkter, eksempelvis korte basisnotater for store ankomstland som Eritrea, Etiopia, Syria, Afghanistan og Irak.

Dagens ankomstbilde viser ellers at forholdsvis få land står for hoveddelen av asylsøkere. Dette aspektet reflekteres i antallet henvendelser og oppdrag som Landinfos ulike regiondesker har forvaltet i året som gikk. Som illustrasjon på dette, inneholder punkt 3.2.3 en oversikt over den deskvise fordelingen av arbeidsoppgaver i tilknytning til nemndmøter og rettssaker.

3.1 INNHENTING AV LANDINFORMASJON

Landinfo innhenter landinformasjon gjennom ulike kilder og fora, som omfatter:

Skriftlig materiale og åpne nettkilder: Fagbøker, publiserte konferansebidrag, artikler og tidsskrifter, samt rapporter og analyser fra internasjonale og nasjonale organisasjoner og observatører.

Informasjonsinnhentingsreiser: Reiser til områder hvor det er hensiktsmessig at landrådgiverne har egne møter med kilder.

Ekspert og diskusjonsfora: Konferanser, foredrag og seminarer ved eksterne forskere og relevante fagmiljøer, nasjonalt og internasjonalt.

Norske utenriksstasjoner: Innberetninger fra norske utenriksstasjoner, og konkret informasjon om ulike temaer på bestilling fra landrådgiverne.

Europeiske og internasjonale samarbeidspartnere: Samarbeid med søsterorganisasjoner i europeiske land, blant annet ved enkelte felles informasjonsinnhentingsreiser. Internasjonale organisasjoner og fora er også viktige nettverk for innhenting og utveksling av informasjon (se kapittel 5).

3.1.1 Informasjonsinnhentingsreiser 2015

Land	Hovedtema
Afghanistan	Sikkerhetssituasjonen, dokumenter, identitet og navnetradisjoner.
Albania	Forhold for enslige mindreårige samt familie- og ekteskapstradisjoner.
Algerie	Menneskerettighetssituasjonen, situasjonen for islamister og fengselsforhold.
Eritrea	Nasjonaltjeneste.
Etiopia	Menneskerettighetssituasjonen, politisk handlingsrom etter valget i mai 2015 og eritreiske flyktninger i Etiopia.
Iran	Helse og sosial sikkerhet, rettsdokumenter og utsatte grupper.
Kirgisistan (Usbekistan-relatert)	Retursituasjonen og utsatte grupper, herunder religiøse grupperinger, samt helsevesenet.
Kenya og Somalia	Al-Shabaab og situasjonen utenfor Mogadishu i tidligere Al-Shabaab-kontrollerte områder.
Marokko	ID-dokumenter og forhold knyttet til ekteskap.
Nepal	Utdanning og studier i Nepal, migrasjon for utdanning, samt informasjon relatert til nepalske dokumenter (ID-dokumenter, vitnemål og studiedokumenter).
Palestina	Den humanitære situasjonen etter Gazakrigen og utsatte grupper.
Pakistan	Sikkerhetssituasjonen, opprør og sekterisme i Punjab.
Syria, Libanon og Jordan	ID-dokumenter og militærtjeneste.
Sudan	Forhold for politiske aktivister, situasjonen i hovedstadsområdet for personer fra konfliktområdene, dokumenter og registrering.
Tyrkia og Nord-Irak (Syria- og Tyrkia-relatert)	Menneskerettighetssituasjonen i sørøst-Tyrkia og situasjonen i kurdiske områder nord i Syria.
Vietnam	Familie- og ekteskapstradisjoner, situasjonen for kvinner og barn, forhold for seksuelle minoriteter, dokumentutstedelse og helserelaterte spørsmål.

3.2 SKRIFTLIG OG MUNTLLIG FORMIDLING AV LANDKUNNSKAP

3.2.1 Skriftlige produkter

Landinfos skriftlige produkter omfatter i hovedsak temanotater og responser, som er basert på opplysninger fra nøye utvalgte kilder. Opplysningene er behandlet i henhold til anerkjente kvalitetskriterier for landinformasjon og Landinfos retningslinjer for kilde- og informasjonsanalyse (les mer om kvalitetskriteriene og retningslinjene i kapittel 4).

Temanotatene bygger som oftest på både skriftlig og muntlig kildemateriale, og en del av informasjonen som formidles, er innhentet gjennom samtaler med kilder på informasjonsinnhentingsreiser. Notatene gir ikke et uttømmende bilde av temaene som undersøkes, men belyser problemstillinger som er relevante for UDIs og UNEs behandling av utlendingssaker.

Mens temanotatene beskriver komplekse saksforhold eller større temaer, er *responsene* mer kortfattede, skriftlige redegjørelser om avgrensede og spesifikke temaer. En respons gir ofte svar på konkrete spørsmål som utlendingsforvaltningen har stilt Landinfo, og er ikke ment å være utfyllende redegjørelser.

I løpet av 2015 produserte Landinfo 46 temanotater og 73 responser. Alle er tilgjengelige i Landdatabasen og på våre nettsider.

Engelskspråklige produkter

Flere av Landinfos produkter blir oversatt til engelsk og andre språk, og i løpet av 2015 har enkelte europeiske landinformasjonsenheter fått tillatelse til å oversette utvalgte landinforapporter. Slike oversettelser blir kvalitetssikret av Landinfo og er tilgjengelige på våre nettsider.

Høsten 2015 deltok Landinfo i et samarbeidsprosjekt mellom land i EASOs Russlandsnettverk, hvor Sverige, Polen, Belgia og Norge har utarbeidet en landkunnskapsrapport om det russiske politi- og rettsvesen. Rapporten blir utgitt i løpet av 2016, og vil foreligge på engelsk og fransk.

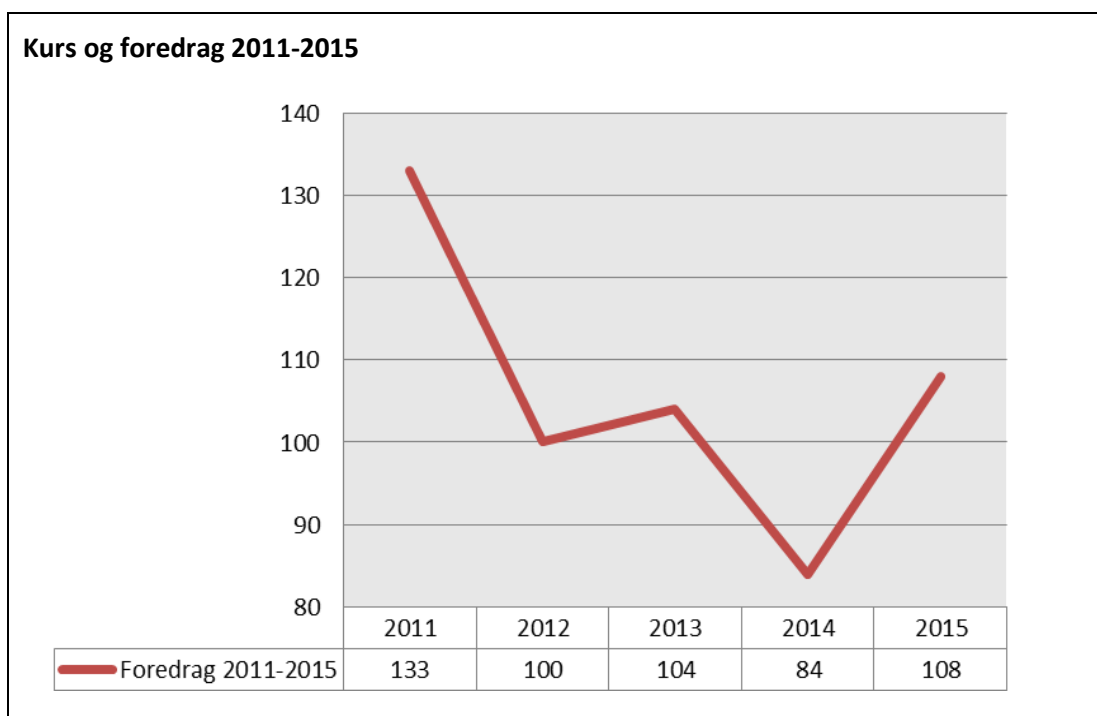
3.2.2 Opplæring og veiledning av kjernebrukere

Opplæring og personlig veiledning av saksbehandlere hører til landrådgivernes hovedoppgaver. Opplæringen omfattet i 2015 tilbakemeldinger i form av kurs og foredrag, e-postbesvarelser, samt personlig veiledning over telefon og i kortere møter. Det ble også gitt opplæring i bruk av Landdatabasen.

Gjennomgangene etter informasjonsinnhentingsreiser og svært mange av foredragene og opplæringsbolkene finner sted i Landinfos lokaler. Samtidig holder landrådgiverne kurs og innlegg om forhold i enkeltland hos brukere i hele landet. I løpet av 2015 besøkte Landinfo for eksempel UDIs region- og mottakskontorer ved omtrent 20 anledninger, for å formidle oppdatert og relevant landkunnskap til mottaksledere og andre ansatte.

Kurs, foredrag og opplæring

Landrådgiverne holdt cirka 110 kurs, foredrag og opplæringsbolker i 2015. Oversikten nedenfor viser utviklingen i kurs- og foredragsvirksomhet siden 2011:



E-postbesvarelser

Landinfo formidler også landkunnskap i e-poster direkte til saksbehandlere. I 2015 ga vi i underkant av 1200 slike tilbakemeldinger, som regel knyttet til konkrete problemstillinger i enkeltsaker (se for øvrig punkt 3.4 om innsynsbegjæringer).

Veiledning over telefon og i korte møter

Landrådgiverne ga omfattende personlig veiledning over telefon og i kortere møter.

Kunnskapsformidling etter informasjonsinnhentingsreiser

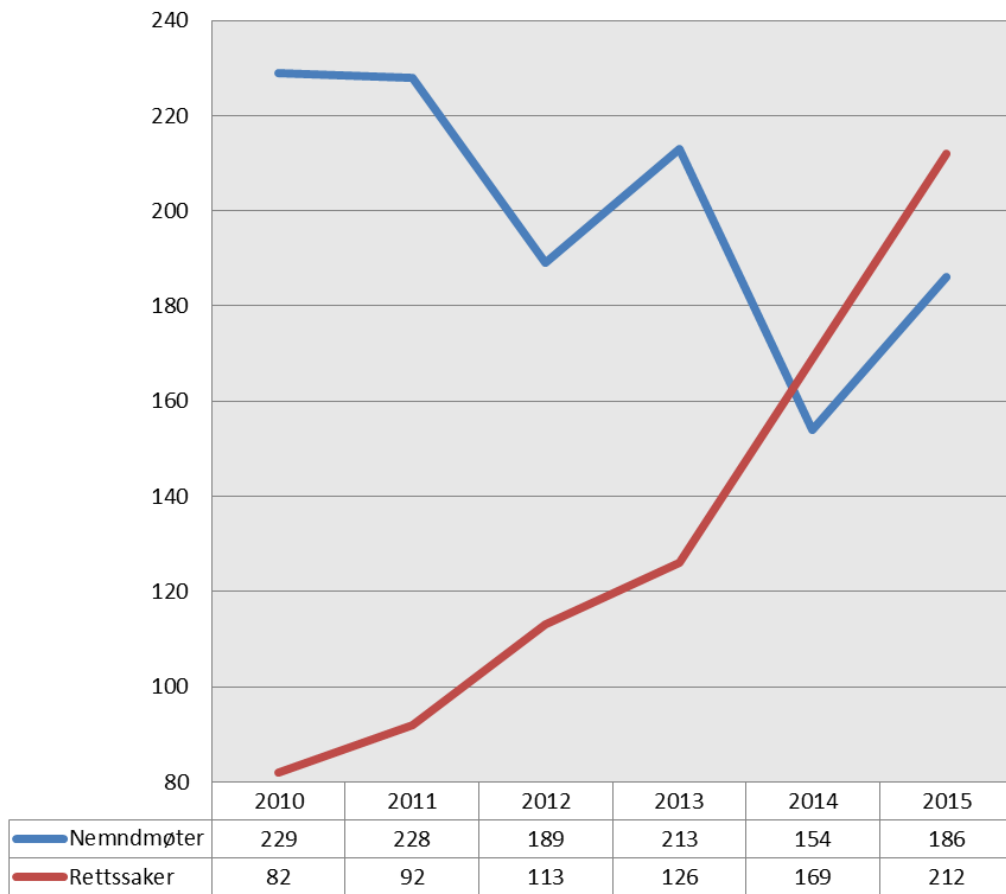
Landrådgiverne formidler funn fra alle informasjonsinnhentingsreisene kort tid etter at reisene er gjennomført. Orienteringene gis til UDI og UNE, men også til Justis- og beredskapsdepartementet, Utenriksdepartementet, Politiets utlendingsenhet og Nasjonalt ID-senter.

3.2.3 Formidling av landkunnskap i nemndmøter og rettssaker

Deltakelse i nemndmøter i UNE og som sakkyndige vitner i rettssaker, er prioriterte aktiviteter for Landinfo. I løpet av 2015 deltok landrådgiverne i 186 nemndmøter, en betydelig økning fra 2014 (154).

Samtidig avga Landinfos landrådgivere sakkyndige vitnemål i 212 rettssaker i 2015. Antall sakkyndige vitnemål har økt kontinuerlig de siste fem årene, senest med en vesentlig økning fra 169 i 2014 til 212 i 2015.

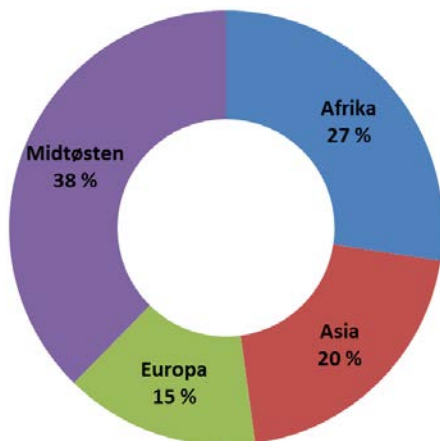
Deltagelse i nemndmøter og rettssaker 2010-2015



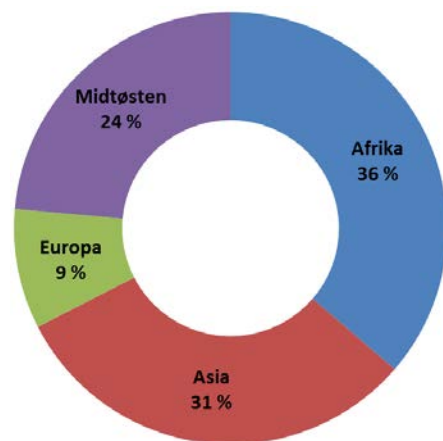
Fordelingen av vitnemål mellom Landinfos regiondesker viser relativt store ulikheter:

Deskvis fordeling 2015

Nemndmøter



Rettssaker



Foredrag for andre deler av forvaltningen eller for eksterne interessenter

Andre deler av utlendingsforvaltningen eller eksterne interessenter tar ofte kontakt med Landinfo med ønske om å få opplæring om spesifikke land, landområder eller temaer. Landinfo har en klar prioritering av kjernebrukerne i UDI og UNE. Ut fra en løpende vurdering av ressursituasjonen, forsøker vi likevel å imøtekomme andre deler av utlendingsforvaltningen, og i noen grad også eksterne interessenter, ved å holde foredrag eller kortere orienteringer.

I løpet av 2015 holdt Landinfo cirka 20 slike særskilte foredrag og kurs for brukere utenom UDI og UNE. Opplæring om situasjonen i enkeltland ble blant annet gitt til:

- Justis- og beredskapsdepartementet
- Oslo politidistrikt
- Politiets utlendingsenhet (PU)
- Politiets sikkerhetstjeneste (PST)
- Norsk Folkehjelp
- Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen (NOKUT)
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
- Norsk organisasjon for asyløkere (NOAS)
- Kripos
- ROSA-prosjektet
- Vennskapsforeningen Keren i Trondheim (Eritrea)
- Advokater i UDIs advokatordning
- Fylkesmannen i Oslo og Akershus

3.3 TILGJENGELIGGJØRING AV LANDKUNNSKAP

3.3.1 Landdatabasen

Landdatabasen er utlendingsforvaltningens interne landkunnskapsbase og Landinfos hovedkanal for formidling av skriftlig landkunnskap til utlendingsforvaltningen. Kjernebrukerne er saksbehandlere i UDI og saksbehandlere og nemndledere i UNE. I tillegg har Justis- og beredskapsdepartementet og enkelte andre etater tilgang til Landdatabasen.

I 2015 var 101 land representert i Landdatabasen. For de fleste land finnes rapporter fra et bredt spekter av kilder; fra sentrale internasjonale organisasjoner til mindre kjente, lokale aktører. Temaer som menneskerettigheter, sikkerhet og politiske og sosiokulturelle forhold er godt dekket. Det er viktig for Landinfo at Landdatabasen oppleves som brukervennlig, oppdatert og relevant, og vi arbeider kontinuerlig med å sikre god brukertilfredshet på disse punktene.

I 2015 var fem medarbeidere direkte tilknyttet Landdatabasen. Dokumentalistene er samtidig tilknyttet de ulike regiondeskene og utgjør således bindeleddet mellom Landdatabasen og regiondeskene.

3.3.2 Nettstedet www.landinfo.no

Nettstedet www.landinfo.no har som formål å gi offentligheten innsyn i notatene og responsene som Landinfo formidler til våre oppdragsgivere. Nettstedet hadde over 25 000 unike besøkende i 2015, nærmere 50 000 sesjoner og litt under 150 000 sidevisninger.

3.4 INNSYN I LANDINFOS SKRIFTLIGE KORRESPONDANSE

Landinfo tilstreber åpenhet om vårt arbeid. Alle kan søke om innsyn i våre dokumenter som ligger i Offentlig elektronisk postjournal (OEP). I de langt fleste tilfellene av innsynsbegjæringer har vi gitt fullt innsyn i dokumentene. Tall fra 2015 viser at vi innvilget innsyn i 56 av 61 begjæringer. To begjæringer ble avslått, mens tre ble delvis innvilget. Når vi avslår eller kun innvilger begrenset innsyn, vil dette som regel være begrunnet med lovpålagt taushetsplikt eller med hensynet til en omtalt kilde.

3.5 SEMINARER ARRANGERT AV LANDINFO

For å styrke Landinfos og brukernes kompetanse og kunnskap om aktuelle land, inviterer vi regelmessig eksterne fagpersoner, primærkilder og forskere til å holde foredrag om aktuelle temaer for våre kjernebrukere. Seminarene har stor oppslutning, og er svært populære blant våre brukere.

3.5.1 Fagseminar: Afghanistan

Landinfo inviterte i 2015 en av verdens fremste eksperter på utviklingen i Afghanistan, Antonio Giustozzi, til å lede et fagseminar om Afghanistan.



Antonio Giustozzi. Foto: Barbo Helling.

I foredraget la Giustozzi hovedvekt på utviklingen i landet etter tilbaketrekkingen av de NATO-ledede ISAF-styrkene. Han beskrev hvordan opprørsbevegelsen har gått fra geriljavirksomhet til mer konvensjonell krigføring, noe som innebærer kamp om territorier og at en økende andel sivile blir drept i bakkekamper.

Oppbyggingen av Taliban og bevegelsens etterretning var også sentrale temaer. Giustozzi ga sin vurdering av hvem som rekrutteres til Taliban, hvilke grupper som er utsatt for sanksjoner fra opprørerne og hvordan reaksjoner kan forhindres.

3.5.2 Fagseminarer: Usbekistan

Usbekistan var gjenstand for diskusjon ved to anledninger i februar 2015. Lederen av Central Asia Programme ved Memorial Human Rights Center i Moskva, Vitaly Ponomarev, og Central Asia Researcher Steve Swerdlow fra Human Rights Watch

holdt begge foredrag om den siste utviklingen i landet, om utsatte grupper, om menneskerettighetssituasjonen og forhold for returnerte asylsøkere.

3.5.3 Fagseminar: Nord-Kaukasus

I september arrangerte Landinfo et seminar om Nord-Kaukasus for deltagerne i EASOs Russlandsnettverk og for saksbehandlere i UDI og UNE.

Amanuensis ved Institutt for Etnologi og Antropologi ved Universitetet i Warszawa, Iwona Kaliszewska, holdt innlegget *Everyday life in Chechnya, Ingushetia and Dagestan*. Foredraget ble filmet, og er tilgjengelig i Landdatabasen.



Akhmet Yarlykapov, Varvara Pakhomenko og Iwona Kaliszewska.
Foto: Vibeke Kolderup

Forsker Akhmet Yarlykapov fra Moskva statlige institutt for internasjonale relasjoner holdt innlegget *Radical Islam, Islamist networks and insurgency in the North-East Caucasus*, som omhandlet årsaker til fremveksten av radikal eller fundamentalistisk islam (salafisme) i regionen. Yarlykapov omtalte også den

væpnede opprørsbevegelsen Det kaukasiske emiratet.

Siste foredragsholder var forsker Varvara Pakhomenko fra International Crisis Group, som snakket om menneskerettighetssituasjonen i Tsjetsjenia.

Annen del av seminaret ble viet til en intern diskusjon mellom landrådgivere i Landinfo, landrådgivere fra EASO-nettverket og de tre ekspertene.

3.5.4 Fagseminar: Syria og Irak

Joost Hiltermann fra International Crisis Group ledet seminaret *Iraq, Syria and their impact on the wider Middle East*, hvor han diskuterte hva slags ringvirkninger destabiliseringen av disse to landene skaper i Midtøsten. Hiltermann gikk særlig inn på hvilke forhold som knytter utviklingen i Irak og Syria sammen.

3.5.5 Andre seminarer og fagmøter med eksterne eksperter

I løpet av 2015 inviterte Landinfo også en lang rekke øvrige eksperter og fagpersoner til å dele sine erfaringer med aktører innen utlendingsforvaltningen. Blant annet ble følgende seminarer avholdt:

- Walter Posch, Iran-ekspert ved det østerrikske National Defence Academy, besøkte Landinfo for å holde foredraget *The Iranian intelligence agencies – structure, responsibilities and operational methods*.
- Den sveitsiske statsviteren og forfatteren Tobias Hagmann holdt foredrag om Somaliregionen i Etiopia.

- Ivar Dale fra Helsingforskomiteen og to turkmenske kilder besøkte Landinfo og holdt innlegg om blant annet menneskerettighetssituasjonen i Turkmenistan.
- Professor og Latin-Amerika-forsker Benedicte Bull fra Senter for utvikling og miljø ved Universitetet i Oslo besøkte Landinfo for å snakke om El Salvador.
- Marie Brokstad Lund-Johansen fortalte om mastergradsarbeidet sitt om statsløse i Kuwait.
- Mohamed Ali Nur, tidligere somalisk ambassadør til Kenya, besøkte Landinfo for å snakke om den generelle politiske og sikkerhetsmessige utviklingen i Sør-Somalia. Nur uttalte seg som privatperson.

4. KVALITETSSIKRING OG METODEARBEID I LANDINFO

Landinfo legger stor vekt på kvalitet. Derfor har vi utarbeidet og etablert rutiner for kvalitetssikring av våre skriftlige produkter. Arbeidet med å forankre felles faglige og språklige parametre for slik kvalitetssikring fortsatte i 2015.

4.1 FAGLIG OG SPRÅKLIG KVALITETSSIKRING

Den faglige kvalitetssikringen skal sikre at våre notater og responser er oppdaterte, at informasjonen som formidles er korrekt og at kildegrunnlaget er godt. Alle Landinfos notater og responser blir kvalitetssikret av minst én landrådgiver fra samme regiondesk som forfatteren. I enkelte tilfeller blir våre produkter i tillegg kvalitetssikret av eksterne fageksperter.

Den språklige kvalitetssikringen blir ivaretatt av Landinfos interne redaksjonsråd, som skal påse at kvaliteten på de skriftlige produktene er høy, at relevante kildehenvisningssystemer etterfølges og at materialet er leservennlig.

Som en del av kvalitetssikringen ble det i 2015, som årene før, lagt til rette for diskusjoner og samarbeid med eksterne fageksperter. Dette er viktig for å sikre at Landinfo holder et høyt faglig nivå, samtidig som innspillene fra ekspertene kan gi nye impulser for vårt faglige arbeid generelt.

4.2 KILDE- OG INFORMASJONSANALYSE

Landinfo bruker svært mange og ulike kilder i arbeidet vårt. Derfor har vi over tid arbeidet bevisst og metodisk med kilde- og informasjonsanalyse.

I 2015 utarbeidet vi interne retningslinjer for kilde- og informasjonsanalyse. Retningslinjene redegjør for hvordan Landinfo arbeider med kilder og med den informasjonen kildene gir, og tar blant annet utgangspunkt i relevant faglitteratur utarbeidet for historiefaget og journalistikken, EUs retningslinjer for kildeanalyse i landkunnskapsarbeid og ACCORDs (Austrian Centre for Country of Origin & Asylum Research and Documentation) treningsmanual for bearbeiding av landinformasjon.

Retningslinjene beskriver hvordan man finner frem til relevante kilder for en bestemt problemstilling, og gir en oversikt over hvilke krav Landinfo stiller til selve kilde- og informasjonsanalysen. Samtidig omtales en rekke praktiske utfordringer som Landinfo møter i sitt daglige kildearbeid: Hva gjør vi dersom vi ikke finner

relevante kilder, når vi bare finner én kilde, når kildene gir motstridende informasjon, eller når kildene ønsker å være anonyme?

Informasjon om metode og kildekritikk, samt retningslinjene, er tilgjengelig på www.landinfo.no.

4.3 BRUK AV ELEKTRONISK VERKTØY I LANDKUNNSKAPSARBEID

Flere av Landinfos medarbeidere har deltatt på kurs om bruk av elektroniske verktøy i landkunnskapsarbeidet.

Fagdirektør i sikkerhetskultur ved Nasjonal sikkerhetsmyndighet, Roar Thon, holdt foredraget *Sikkerhet – mer enn bare teknologi* for Landinfos medarbeidere. Thon har tjenestebakgrunn fra Forsvaret og politiet, og har de siste årene arbeidet mye med menneskers bruk av teknologi og hvordan menneskers atferd påvirker sikkerhetstilstanden.

4.4 SIKKERHET PÅ REISE

Landinfos medarbeidere deltar i utstrakt reisevirksomhet, ofte til land med betydelige sikkerhetsmessige utfordringer. Som følge av dette, prioriterte vi i enda større grad enn tidligere arbeidet med å sikre at informasjonsinnhentingsreisene gjennomføres på en trygg måte. Landinfo har egne sikkerhetsrådgivere, som i løpet av 2015 blant annet arbeidet systematisk med å utarbeide og tilrettelegge for forsvarlige rutiner (se kurs for ansatte under).

4.4.1 Øvrige seminarer og kurs

Kontinuerlig oppdatering om ulike faglige temaer er også viktig for å heve kompetansen blant Landinfos stab. Samtidig er det viktig for Landinfo å ha god kjennskap til hvordan andre deler av forvaltningen arbeider, og ikke minst om hvilke temaer som opptar eller påvirker kolleger i UDI og UNE. Derfor har Landinfo satt ned en arbeidsgruppe, som i løpet av 2015 arrangerte spissede seminarer om hva som rører seg i organisasjonene og på innvandringsfeltet. Følgende samarbeidspartnere besøkte Landinfo:

- Per Christian Strand og Aslak Holtun fra Analyse- og utviklingsavdelingen (UDI) fortalte om LEAN-modellen; hvilke premisser som ligger til grunn for LEAN, og hvorfor modellen er valgt som arbeidsmodell i UDI.
- Utvisningsenheten i UDI ga en innføring i dagens utvisningspraksis.
- Seniorrådgiver Øyvind Øyen fra UNEs juridiske stab holdt innlegg om generelt vern og vurdering av den «generelle sikkerhetssituasjonen», herunder i hvilken grad sosioøkonomiske forhold er relevante.

Landinfos ansatte deltok ellers på kurs og opplæring i

- Sikkerhet og krisehåndtering på reise samt førstehjelpskurs
- Ulike data- og prosjektstyringskurs
- Ulike språkkurs

5. LANDINFOS INTERNASJONALE ARBEID

Landinfos internasjonale arbeid foregår på flere plan. Vi er sterkt involvert i arbeidet med å videreutvikle det europeiske samarbeidet om landkunnskap i regi av Det europeiske støttekontoret for asyl (EASO), samtidig som vi har et tett samarbeid med våre nordiske og europeiske søsterorganisasjoner. I tillegg er Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees (IGC) en viktig plattform for diskusjon om strategi og metode med andre landkunnskapsenheter.

5.1 SAMARBEID MED LANDINFOS SØSTERORGANISASJONER

Det internasjonale samarbeidet med de nordiske og europeiske landkunnskapsenheterne er en viktig arena for informasjons- og meningsutveksling samt nettverksbygging.

I løpet av 2015 deltok Landinfos medarbeidere på en rekke internasjonale møter og seminarer, både som foredragsholdere og seminardeltagere. Landinfo organiserte også fagseminarer om blant annet Nord-Kaukasus i Oslo, der våre europeiske kolleger deltok.

Utover utveksling av landkunnskap, diskusjoner og temamøter blant landrådgiverne i Norden, har vi et etablert samarbeid med nordiske partnere om felles informasjonsinnhentingsreiser (som ble gjennomført til Syria, Libanon og Jordan samt Tyrkia og Nord-Irak i 2015), og om utarbeidelsen av temanotater/rapporter i etterkant av reisene. Videre har vi som allerede bemerket samarbeidet med deltagerne i EASOs Russlandsnettverk om utarbeidelsen av en rapport om det russiske rettssystemet, og har utvekslet erfaringer med våre søsterorganisasjoner om annen utvikling på landkunnskapsfeltet.

Landinfo deltok ellers i følgende samarbeid med internasjonale partnere:

- Kurs i bruk av MedCOI i Norrköping og i Brussel.
- Møte med kolleger fra den belgiske landkunnskapsenheten CEDOCA om temaer relevante for Irak.
- Deltagelse på European Conference on African Studies (ECAS) i Paris.
- Deltagelse på seminar om IS i Bern, i regi av den sveitsiske landkunnskapsenheten. Foredragsholder var Christoph Reuter fra Der Spiegel.
- Deltagelse på møte om «child specific COI», i regi av UNICEF i Brussel. UNICEF Child Notice Reports ble fremlagt under konferansen; rapporter om forhold for barn i Afghanistan, Guinea, Marokko og Albania.
- Møte med usbekisk menneskerettighetsaktivist i Frankrike sammen med kolleger fra den svenske landkunnskapsenheten Lifos.

5.2 EUROPEAN ASYLUM SUPPORT OFFICE – EASO

Det europeiske støttekontoret for asyl (EASO) ble etablert i 2010. EASO har blant annet som formål å støtte samarbeidet om landkunnskap mellom de deltagende landene.

Innenfor EASO har Landinfo i løpet av 2015 deltatt i forskjellige arbeidsgrupper og fora, og har deltatt i nettverkene av landinformasjonsekspertene som jobber med Afghanistan, Syria, Somalia, Eritrea, Iran, Irak og Russland. Samtidig er Landinfo bidragsyter i gruppen som arbeider med landkunnskapsportalen Common Portal.

Landinfo deltok ellers på flere EASO-seminarer, og er en del av EASOs Strategic Network, et forum der lederne for de europeiske landkunnskapsenhetene diskuterer samarbeidet på landkunnskapsfeltet.

5.3 INTERGOVERNMENTAL CONSULTATIONS ON MIGRATION, ASYLUM AND REFUGEES – IGC

IGC er et forum for diskusjon av migrasjonsspørsmål hvor 17 land deltar. Landinfo deltok i 2015 på de to halvårlige møtene i IGC Working Group on Country of Origin Information. Møtene i denne arbeidsgruppen omhandler spørsmål knyttet til metodearbeid, kunnskapsformidling og drift av landkunnskapsenheter.

6. BRUKERUNDERSØKELSE OM LANDINFOS TJENESTER

Om tilbakemeldinger på Landinfos produkter og tjenester

Siden 2007 har våre kjernebrukere gitt tilbakemeldinger på Landinfos tjenester gjennom en brukerundersøkelse. Dette gir oss et bilde av hvordan brukerne vurderer våre tjenester, samt et godt grunnlag for å prioritere Landinfos ressursbruk og for å planlegge arbeidet videre.

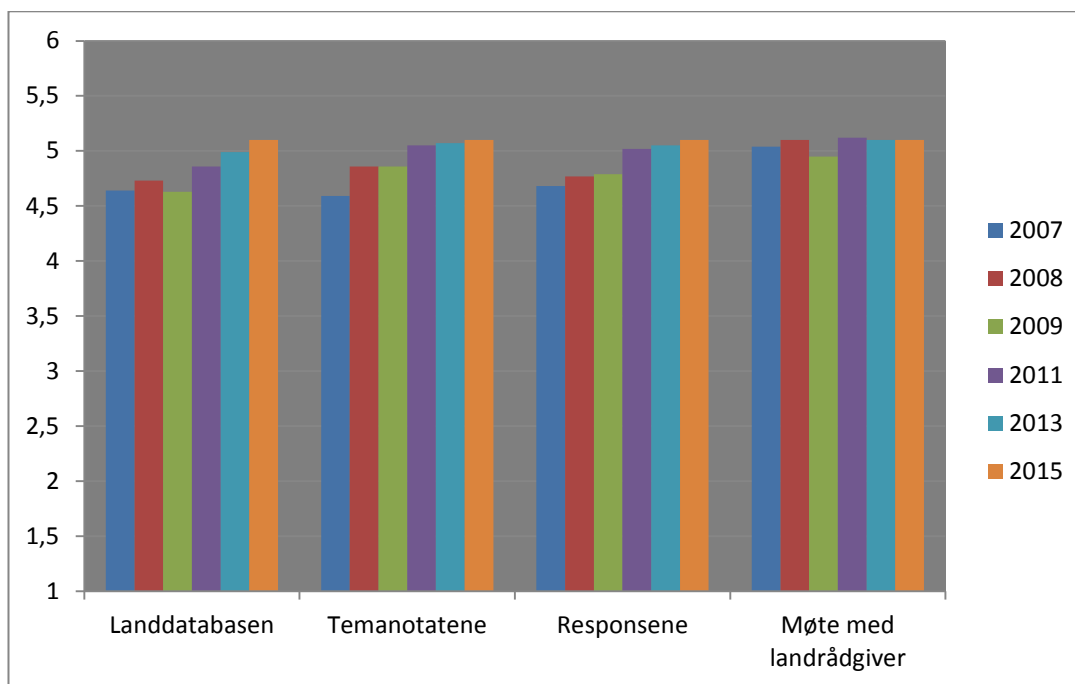
Spørsmålene i brukerundersøkelsen omhandler Landinfos tjenester, service og samarbeid, kommunikasjon, kompetanse og kvalitet. Brukerne blir bedt om å gi sine vurderinger på en skala fra én til seks, der seks er beste karakter. Spørsmålene skal i størst mulig grad være identiske fra år til år, slik at resultatene blir sammenlignbare.

Tilbakemeldingsrunden ble også i 2015 gjennomført i samarbeid med Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi). Svarprosenten lå på cirka 39 prosent.

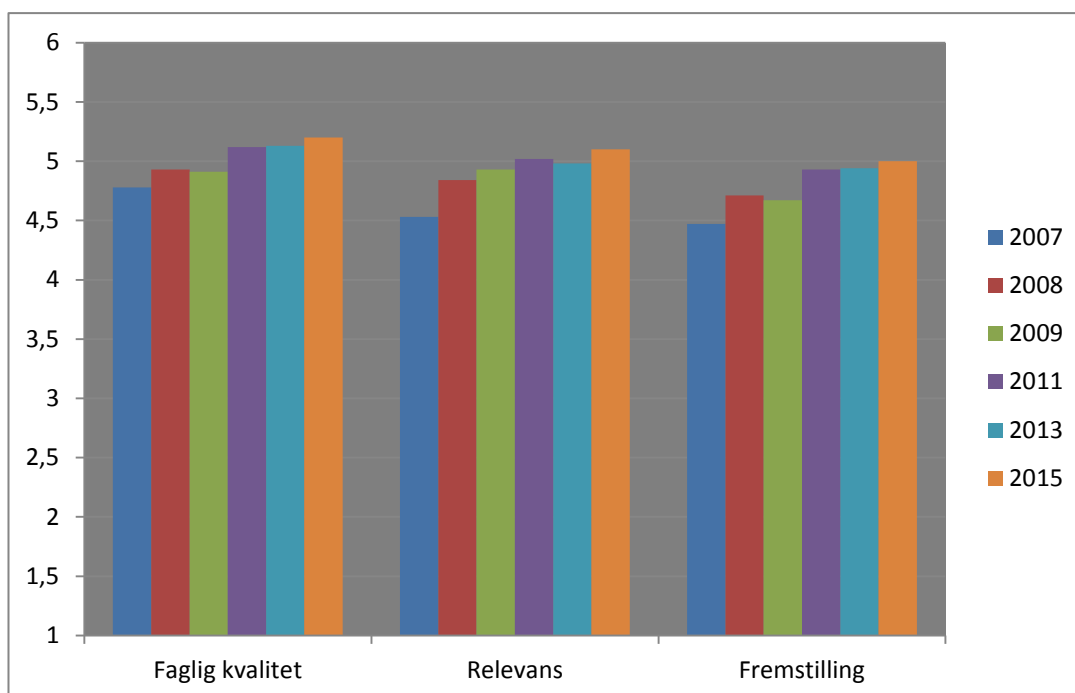
De viktigste funnene fra undersøkelsen

Landinfos produkter og tjenester: Brukertilbakemeldingen viste at brukernes tilfredshet med Landinfos produkter og tjenester ligger på et jevnt høyt nivå. Figurene nedenfor indikerer for øvrig en positiv trend i brukertilfredsheten siden 2007.

Figur 1: Kvalitet på Landinfos produkter og tjenester 2007–2015

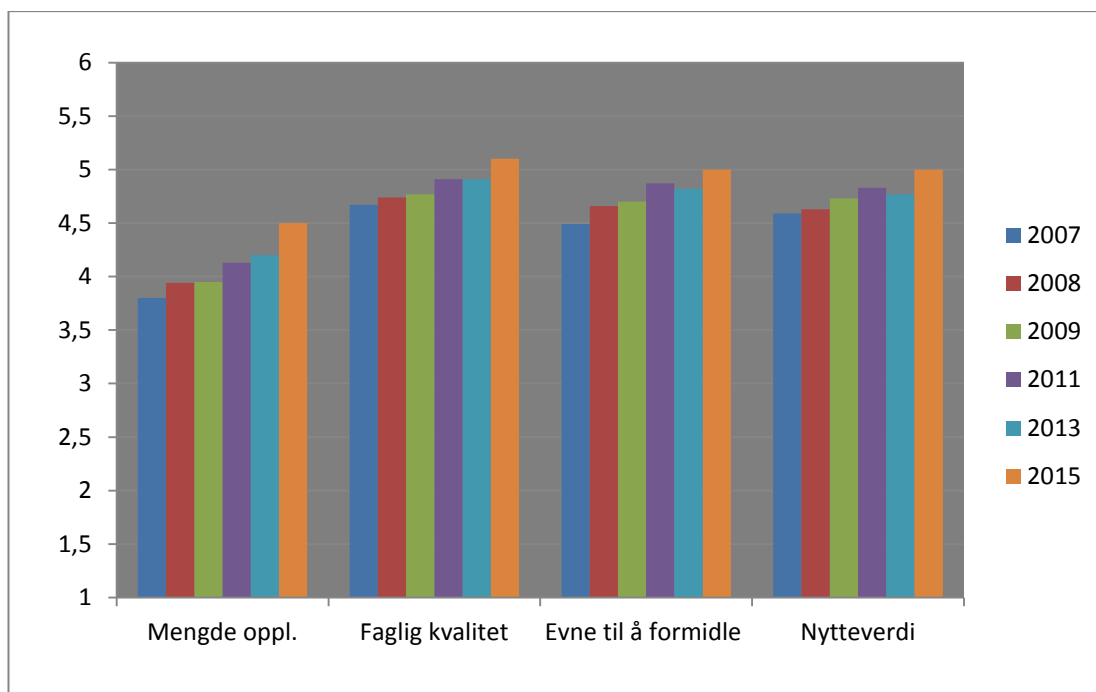


Figur 2: Faglig kvalitet, relevans og fremstilling av Landinfos produkter og tjenester



Brukerne ble også spurt om hvor relevante Landinfos produkter er for dem. Tilbakemeldingene indikerer at Landinfos tjenester oppleves som svært relevante for beslutningsfatterne.

Figur 3: Opplæring 2007–2015



Brukerne er fornøyde med opplæringen Landinfo gir, både den faglige kvaliteten, formidlingsevnen og nytteverdien.

Konklusjon og oppfølging av resultater

Brukerundersøkelsen indikerer at våre brukere i UDI og UNE er gjennomgående fornøyde eller meget fornøyde med Landinfos tjenester. Våre produkter anses som relevante og har høy kvalitet, Landinfos medarbeidere oppleves som serviceinnstilte, og kommunikasjonen mellom brukerne og Landinfo oppleves som meget god.

Dessuten ser vi en positiv trend siden den første undersøkelsen ble gjennomført i 2007. Vi tolker dette som en bekreftelse på at Landinfo er på rett spor, og vi ønsker derfor å fortsette arbeidet med det som er viktigst: høy faglig kvalitet og god kommunikasjon med brukerne.

7. PRIORITERTE ARBEIDSSOMRÅDER I 2016

I 2015 feiret Landinfo vårt tiårsjubileum, og vi har sett tilbake på en periode der vi har videreutviklet oss kontinuerlig som kunnskapsinstitusjon og serviceorgan. Kjernen i arbeidet vårt har hele tiden vært å legge frem relevant og oppdatert landkunnskap for våre brukere, tilby tjenester av høy faglig kvalitet, samt gjøre våre produkter tilgjengelige for brukerne på en god måte.

Store ankomster av flyktninger og migranter har satt utlendingsforvaltningen på prøve, og vi ser at både art og omfang av brukernes behov for landkunnskap endrer seg. En viktig oppgave i 2016 vil være å bidra til opplæringen av de mange nytilsatte saksbehandlere, særlig i UDI. God formidling og veiledning vil være ett av Landinfos viktigste arbeidsområder i 2016.

Samtidig ser vi at ikke bare våre kjernebrukere, beslutningsfatterne i UDI og UNE, stiller store krav til våre tjenester. Også andre deler av utlendingsforvaltningen, som for eksempel UDIs Region- og mottaksavdeling, har et økende behov for landkunnskap. Landinfo vil, innenfor våre ressursrammer, strekke oss langt for å formidle landkunnskap til disse delene av utlendingsforvaltningen.

I 2016 vil vi fortsette arbeidet med å videreutvikle arbeidsmetodikken vår, ikke minst knyttet til de tekniske sidene av informasjonsinnhenting og -organisering samt kunnskapsformidling. Et viktig arbeidsfelt er å vedlikeholde og videreutvikle Landdatabasen som er vår viktigste kanal for formidling av skriftlig landkunnskap til brukerne i utlendingsforvaltningen.

Europeisk og internasjonal nettverksbygging på landkunnskapsfeltet vil fortsatt være et fokusområde for Landinfo i 2016. Vi ser at det er kompetansebyggende å utveksle både landinformasjon og nye metoder, og at internasjonalt samarbeid kan bidra til ressursbesparelser og forhindre dobbeltarbeid. Vi vil videreføre det gode samarbeidet med våre nordiske søsterorganisasjoner, med fagenheter i andre europeiske land, med EASO og IGC.

Vi vil fortsette å invitere eksterne eksperter til faglige diskusjoner i Landinfo, og til å holde foredrag for våre brukere. Dette anser vi som en viktig del av kompetansebyggingen, både for våre brukere og for landrådgiverne.

Landinfos faglige uavhengighet og nærheten til brukerne er sentrale pilarer i vår virksomhet. Vår faglige uavhengighet sikrer at vi formidler korrekt landkunnskap som er bygget på et bredt kildetilfang, og som ikke skal kunne mistenkes for å være styrt av eventuelle interesser. Nærheten til brukerne er en viktig forutsetning for at våre tjenester er relevante og at vi kan yte god service. Vi skal være bevisste på å opprettholde den gode balansen mellom nærhet og uavhengighet i 2016 og i årene som kommer.