

RØDE KORS' SPROGUNIVERS

EVALUERING



RØDE KORS' SPROGUNIVERS EVALUERING

Udarbejdet af Als Research
for Røde Kors

Forfattet af: Mia Kathrine Jensen, Jacob Als Thomsen
Forsidefoto: Peter Sørensen

Als Research ApS
Ny Vestergade 1, 2.
1471 København K
www.alsresearch.dk

København 2024

ISBN: [Indsæt]

INDHOLD

1 FORORD	4
2 BAGGRUND OG FORMÅL	5
3 HOVEDKONKLUSIONER	7
4 SPROGLAND	10
5 RØDE KORS CAFÉERNE	25
6 DATAGRUNDLAG OG METODE	41

1 FORORD

Als Research har fra maj 2023 til marts 2024 gennemført en ekstern evaluering af Røde Kors' *Sprogunivers*. I denne rapport præsenteres resultaterne af evalueringen.

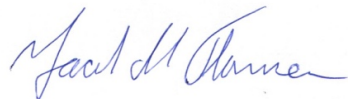
Der er tale om en virkningsevaluering, der fokuserer på deltagernes udbytte af online sprogtræning via onlineplatformen *Sprogland* samt det nyudviklede samtalepil *Rejsekammerater* til Røde Kors caféerne. Evalueringens resultater er tilvejebragt gennem et omfattende kvalitativt datamateriale bestående af interviews med frivillige og deltagere både på *Sprogland* og ved besøg i Røde Kors caféerne. En stor tak skal lyde til de mange informanter, der har bidraget med vigtig viden, indsigt og erfaringer til evalueringen.

Rapporten henvender sig først og fremmest til Røde Kors samt til Aage og Johanne Louis-Hansens Fond, som har støttet indsatsen i projektperioden.

Evalueringen er udført af chefkonsulent Jacob Als Thomsen samt konsulent Mia Kathrine Jensen. Stud.scient.san.publ. Anna Becker Larsen samt stud.mag. Simon Andersen Pii har bistået evalueringen i relation til dataindsamling, efterbehandling af datamateriale mv.

Ansvar for resultater, konklusioner og anbefalinger påhviler alene Als Research.

København, marts 2024



Jacob Als Thomsen

Adm. direktør og chefkonsulent
Als Research

2 BAGGRUND OG FORMÅL

2.1 Baggrund for projektet

En bevilling fra Aage og Johanne Louis-Hansens Fond har givet Røde Kors mulighed for at opskalere, udbygge og opkvalificere deres sprogindsatser under et samlet sprogprogram.

Det overordnede formål med sprogprogrammet er at støtte flygtninge bedst muligt til at komme i gang med livet i Danmark og skabe et solidt fundament for fremtiden. Mere specifikt er formålet at styrke flygtnings danskundskaber og kendskab til det danske arbejdsmarked og samfund, herunder:

- At sikre at alle, der har behov for dansk sprogtræning, har nem adgang hertil
- At understøtte at flere flygtninge kan komme tættere på det danske arbejdsmarked
- Hjælpe til at flere flygtninge kan indgå i danske fællesskaber og netværk
- Henvise til lokale Røde Kors aktiviteter og fællesskaber, der hvor behovet er større end sprogtræning.

Målet på lang sigt er, at målgruppen opnår en øget tilknytning til arbejdsmarkedet og sociale fællesskaber samt bliver aktive deltagere i samfundet.

Sprogprogrammets målgruppe er børn og voksne i Danmark med flygtningebaggrund. Projektet er muliggjort af en donation fra Aage og Johanne Louis-Hansens Fond.

2.2 Evalueringens formål

Evalueringens overordnede formål er at belyse deltagernes udbytte af online sprogtræning via onlineplatformen *Sprogland* samt samtalespillet *Rejsekammerater*, som er udviklet til brug i Røde Kors caféerne. I forlængelse heraf er formålet at undersøge, hvordan det nyudviklede samtalepil og kompetenceudviklende tilbud styrker de frivilliges muligheder for at yde kvalificeret sprogtræning. Endelig skal evalueringen bidrage til at skabe læring med henblik på kvalitetsudvikling af Røde Kors' Sprogunivers.

Mere specifikt for de to delaktiviteter - online sprogtræningen i Sprogland samt sprogtræningen i sprogcaféerne - ønskes der viden om følgende:

Online sprogtræning via Sprogland:

- Viden om deltagernes udbytte af online sprogtræning på Sprogland
- Hvilken betydning det har for deltagerne, at sprogtræningen forgår online

- Hvilken betydning det har for deltagerne, at sprogtrænerne er frivillige (modsat professionelle sprogtræningstilbud)
- Hvordan de frivillige er klædt på i forhold til at yde kvalificeret sprogtræning og hvilke behov, der er for kompetenceudvikling af de frivillige sprogtrænere

Sprogtræning i Røde Kors caféerne:

- Hvordan samtalspillet understøtter sprogtræningen i caféerne
- Hvordan de frivillige er klædt på ift. at yde kvalificeret sprogtræning
- Effekten af det nye samtalspil
- Kompetenceudviklingen af de frivillige sprogtrænere

2.3 Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget sådan, at efterfølgende Kapitel 3 præsenterer evalueringens hovedkonklusioner i relation til deltagernes udbytte af samtaletræningen i hhv. Sprogland og Røde Kors caféerne.

Da hhv. Sprogland og Røde Kors caféerne i langt de fleste henseender fungerer som to selvstændige indsatser med hver deres målgruppe, frivilligruppe, metoder og tilgange, er rapporten herefter delt i to store hovedkapitler: Kapitel 4 beskæftiger sig med Sprogland, mens Kapitel 5 beskæftiger sig med Røde Kors caféerne. Afslutningsvist gennemgås i Kapitel 6 evalueringens datagrundlag og metode.

3 HOVEDKONKLUSIONER

Evaluerings resultater baserer sig på et hovedsageligt kvalitativt datasæt bestående af observationer og interviews med deltagere og frivillige fra Røde Kors caféerne, samt interviews med deltagere og frivillige på Sprogland. Hertil kommer kvantitative data tilvejebragt af Røde Kors. I det følgende præsenteres kort og i punktform evalueringens hovedkonklusioner og anbefalinger relateret til hhv. Sprogland samt Røde Kors caféerne. De enkelte konklusioner uddybes i efterfølgende kapitler.

3.1 Hovedkonklusioner og anbefalinger relateret til Sprogland

- Projektet har haft succes med at tredoble antallet af deltagere på Sprogland i projektperioden fra 929 samtaler i 1. kvartal 2022 til 3505 samtaler i 4. kvartal 2023.
- Antallet af aktive frivillige er fulgt med med 34 aktive frivillige i januar 2022 og 157 ved opgørelsen ultimo første kvartal 2024.
- Om de frivillige indikerer data, at flere har stærke faglige- og/eller erfaringsmæssige forudsætninger for at yde kvalificeret sprogtræning.
- Om deltagerne indikerer data, at den største brugergruppe på Sprogland er iranere, den næststørste ukrainere, samt at en betydelig del af deltagerne er uddannet sundhedspersonale, der træner dansk på Sprogland som led i at opnå autorisation til at praktisere deres fag i Danmark. Disse data er dog forbundet med en vis usikkerhed.
- Evalueringen viser, at deltagerne har betydeligt selvoplevet udbytte af online sprogtræningen. Deltagerne oplever at få styrket deres dansk særligt i relation til udtale, men også i relation til ordforråd, grammatik mv.
- Deltagerne oplever at sprogtræningen styrker deres kultur- og samfundsforståelse, oplevelse af at høre til i samfundet og deres trivsel og tryghed mere generelt.
- Nogle deltagere er hjulpet tættere på arbejdsmarkedet gennem hjælp til udarbejdelse af CV og jobansøgninger.
- Evalueringen peger på, at submålgruppen af højtuddannet sundhedspersonale, der har særligt travlt med at bestå prøve i Dansk 3, potentielt kan bevirke, at forventningerne til det faglige niveau for sprogtræningen stiger og dermed også forventningerne til de frivilliges kompetencer. Evalueringens kvantitative data vedrørende deltagernes nationalitet, uddannelsesniveau og beskæftigelse er dog forbundet med en vis usikkerhed. **Det anbefales derfor:**

- ◇ At afsøge muligheder for fremadrettet at tilvejebringe solide kvantitative data om deltagerne, herunder deres nationalitet, motivation for at deltage på sprogtræningen samt eventuelt også uddannelsesniveau, hvilke typer af behov for sprogtræning, de oplever at have, samt hvor de har hørt om Sprogland. Det kunne f.eks. ske som led i deltageres tilmelding til Sprogland.
- Evalueringen peger på, at der kan være sket en form for professionalisering af i hvert fald en vis del af sprogtræningen på Sprogland. Dette skal forstås som, at en del af de frivillige har så solide undervisningsfaglige kompetencer, at dét, som de tilbyder - og som deltagerne efterlyser - snarere er at sammenligne med regulær sprogundervisning.
Det anbefales derfor:
 - ◇ At Røde Kors overvejer hvilken betydning, denne tilsyneladende udvikling har for programmet, herunder med hvilket ambitionsniveau - og følgelig med hvilke kompetencer hos de frivillige - organisationen ønsker at tilbyde sprogtræning fremadrettet.
- Manglen på ledige tider hos de frivillige kan være en betydelig barriere ift. at udbrede Sprogland yderligere og tiltrække nye deltagere. **Det anbefales derfor:**
 - ◇ At monitorere forekomsten af ledige tider på platformen med henblik på løbende at vurdere, om der er et behov for at rekruttere flere frivillige til Sprogland.
- Evalueringen viser, at det er meget forskelligt, hvordan deltagerne har hørt om Sprogland, og en del er blevet bekendt med muligheden via venner og familie. Forudsat frivilligkapaciteten kan følge med, er det evaluators vurdering, at Røde Kors med fordel kan styrke samarbejdet med sprogskolerne, således at endnu flere bliver bekendt med muligheden for at træne dansk på platformen.

3.2 Hovedkonklusioner og anbefalinger relateret til sprogcaféerne

- Evalueringen finder, at de besøgte sprogcaféer er relativt forskellige særligt i relation til deltagerne og deres oprindelseslande, tilgange til sprogtræningen, faciliteter i caféen mv.
- Deltagerne kommer fra mange forskellige lande herunder Syrien, Afghanistan, Ukraine, Somalia, Vietnam mv.

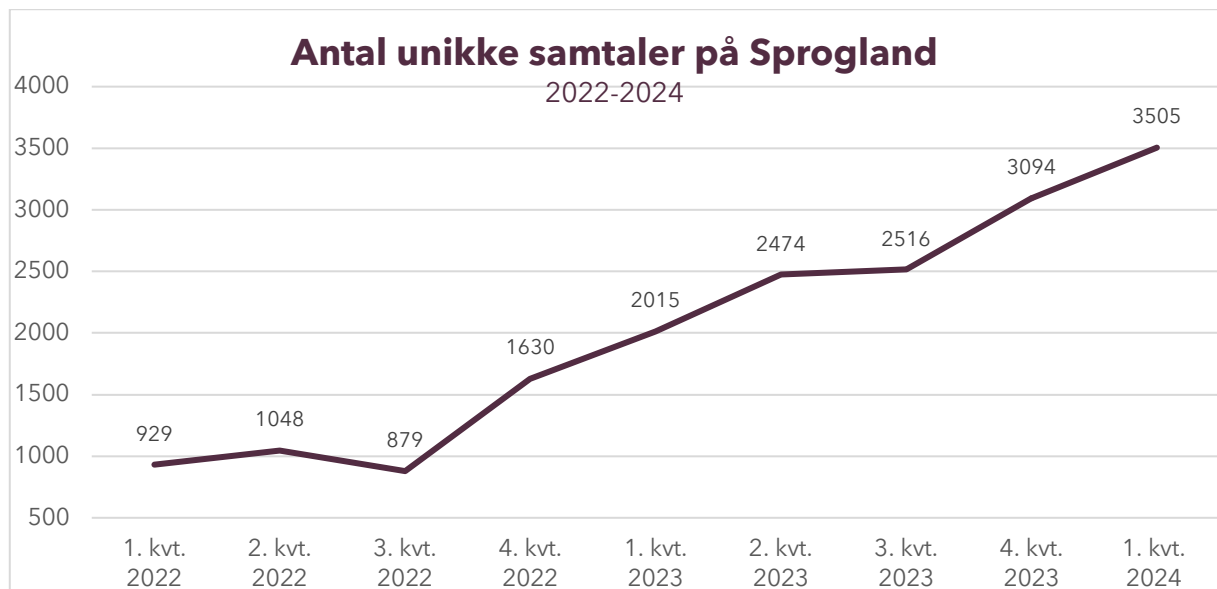
- De ukrainske flygtninge kommer efterhånden sjældnere på caféerne. Dette skønnes at have en sammenhæng med både arbejds- og familieliv, der vanskeliggør fysisk fremmøde i aftentimerne.
- Sprogtræningen i caféerne udspiller sig som en kombination af formel sprogtræning og/eller lektiehjælp, hverdagsrådgivning og socialt samvær.
- Sprogtræningen i caféerne er oftest mindre intensivt end på Sprogland, da faciliteterne på flere caféer udfordrer én til én-træningen.
- Deltagerne har selvoplevet sprogligt udbytte af sprogtræningen. Det gør sig særligt gældende i relation til bedre udtale og styrket ordforråd. Herudover oplever de at opnå socialt udbytte samt styrket kultur- og samfundsforståelse gennem deltagelse i caféerne.
- Som på Sprogland har de frivillige på caféerne ofte gode faglige forudsætninger for at sprogtræne med målgruppen. De oplever generelt ikke behov for kompetence-udviklende tilbud.
- På tidspunktet for evalueringen anvendtes samtalespillet *Rejsekammerater* ikke bredt på caféerne. Der vurderes at være barrierer for anvendelsen, som knytter sig dels til samtalespillets form og metode, dels til de frivilliges manglende tilbøjelighed til at opsøge nye tiltag og metoder. Samtidigt er der positive erfaringer med spillet på en af sprogcaféerne. **Det anbefales derfor:**
 - ◊ At tage afsæt i de positive erfaringer og overveje forskellige metoder til at styrke de frivilliges kendskab til og interesse for spillet. Det kunne f.eks. være ved en form for 'sidemandsoplæring', hvor Røde Kors' konsulenter ved besøg på caféerne demonstrerer spillet og samtidigt giver inspiration til forskellige måder at bruge det på.

4 SPROGLAND

4.1 Om Sprogland

Sprogland er Røde Kors' tilbud om online sprogtræning til flygtninge. Sprogtræningen foregår på Boblberg, som er en digital fællesskabsplatform, som tilbyder forskellige online sociale fællesskaber. Igennem video mødes frivillige med deltagere på enten telefon, tablet eller computer og træner dansk. Sprogtrænerne kan hjælpe deltagerne med deres udtale, forberedelse til en eksamen eller øve svære ord og udtryk. Sprogtræningen foregår hovedsageligt gennem video, men brugerne kan også skrive til hinanden og sende filer, hvis der f.eks. skal hjælpes med lektier. Det er op til den frivillige og deltagerne selv at aftale hvor ofte de mødes, og det er på denne måde fleksibelt for både frivillig og deltager, som selv kan tilrettelægge og booke sprogtræningen ind, når det passer i deres hverdag. Ligeledes kan den frivillige lægge ledige tider op, hvor nye brugere på Sprogland kan booke en sprogtræningssamtale.

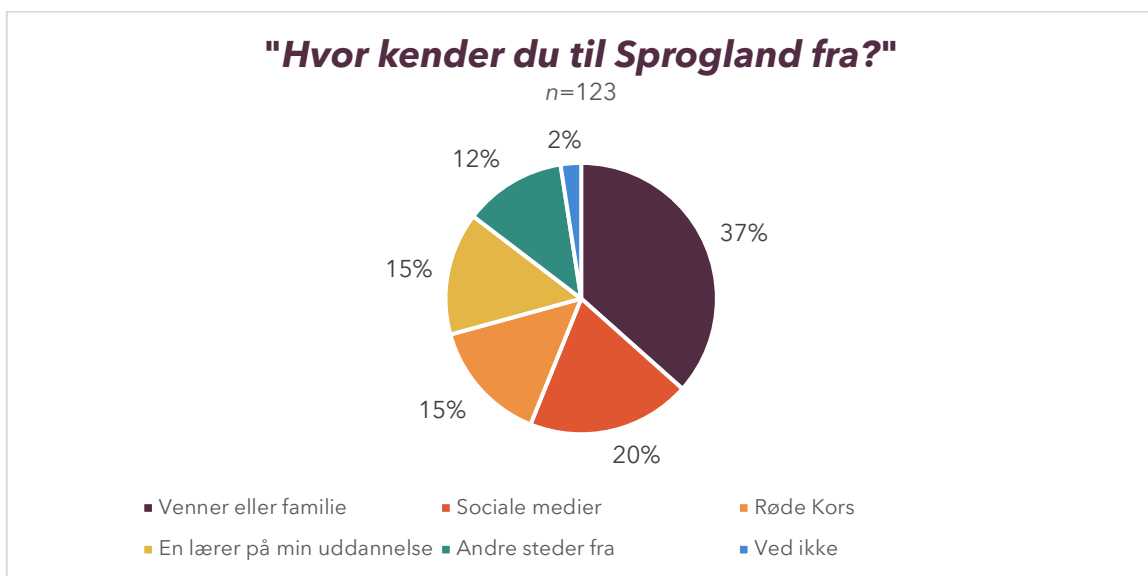
Røde Kors indsamler løbende kvantitative data blandt andet om antallet af gennemførte samtaler, antallet af unikke brugere mv. Disse data viser, at antallet af gennemførte sprogtræningssamtaler på Sprogland er over tredoblet i projektperioden. Som det fremgår af nedenstående Fig. 1, blev der i 1. kvartal 2022 gennemført 929 samtaler, mens der i 1. kvartal 2024 blev gennemført 3505 samtaler.



Figur 1. Antallet af unikke samtaler på Sprogland i perioden 2022 - 2024. Kilde: Røde Kors PowerBi

Ligeledes er antallet af aktive frivillige steget i perioden med 34 aktive frivillige i januar 2022 og 157 ved opgørelsen ultimo første kvartal 2024¹.

Det er meget forskelligt, hvordan deltagerne er blevet bekendte med muligheden for at sprogtræne på Sprogland. Røde Kors' data indikerer, at den største andel (37% af de adspurgte) er blevet bekendt med Sprogland via 'Venner eller familie', mens resten fordeler sig nogenlunde ligeligt mellem 'Sociale medier', 'En lærer på min uddannelse', 'Røde Kors' og 'Andre steder fra'.



Figur 2. Hvordan deltagerne er blevet bekendte med Sprogland. Kilde: Røde Kors' spørgeskema til deltagere

Interviewmaterialet bekræfter, at deltagerne har forskellige veje til Sprogland, og i interview nævnes bl.a. familie og venner, Facebook og sprogskolen. Enkelte af de interviewede deltagere oplever dog, at det har været lidt mere tilfældigt, at de har lært om muligheden:



Det er faktisk meget tilfældigt, at jeg fandt platformen Sprogland, og det var efter, at jeg havde lært dansk i seks måneder. F.eks. har jeg hørt om muligheden for sprogcafé fra første dag - det hang oppe på tavlen i sprogskolen. Men jeg fandt Sprogland på Facebook, og det var ikke sådan helt tydeligt, synes jeg. Hvis du spørger mig, så vil jeg sige, at man skal samarbejde med sprogskoler og fortælle

¹ Antallet af aktive frivillige er opgjort pr. måned. "Aktive frivillige" defineres som frivillige, der har gennemført mindst én samtale i perioden (her den pågældende måned).

sprogskolerne om muligheden og om platformen Sprogland (...) Så jeg synes, man skal reklamere, og man skal gøre det tydeligt for de nyankomne, at der er en kæmpe mulighed for at lære dansk, som man finder på Sprogland.

- Deltager på Sprogland

Om deltagerne på Sprogland

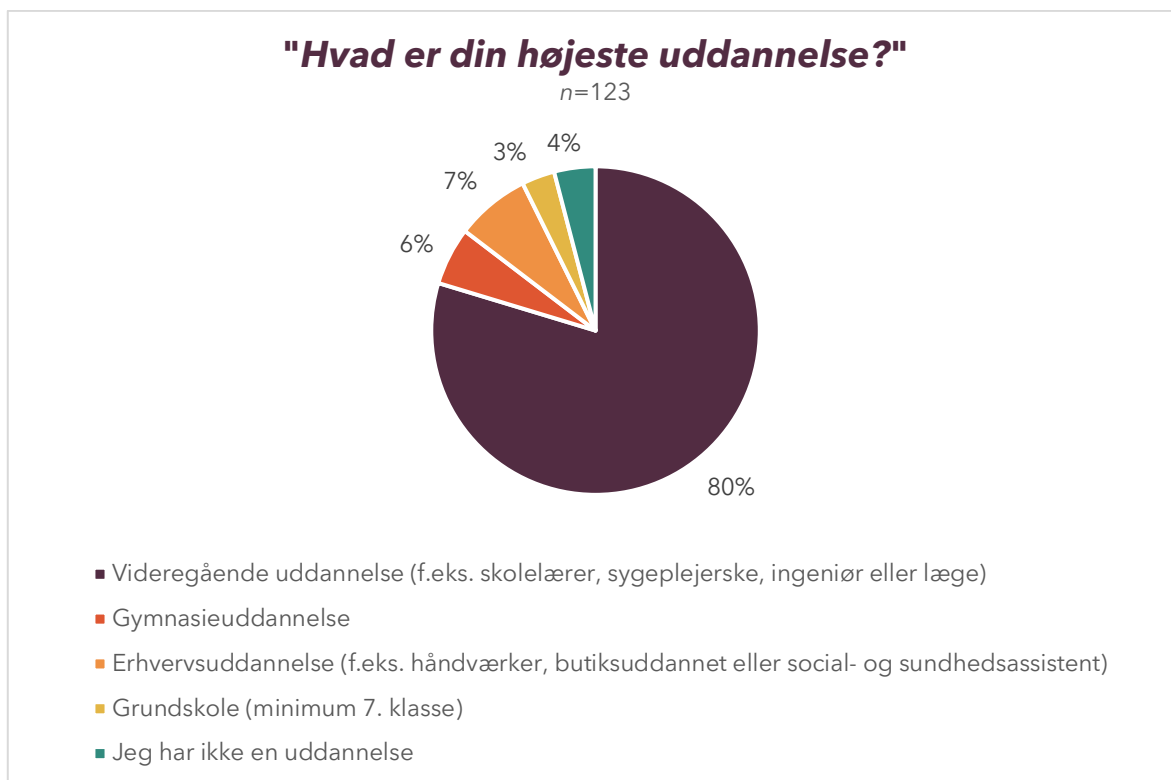
I alt har 1065 unikke deltagere benyttet sig af Sprogland én eller flere gange i perioden 2022-2024. Data viser, at et betydeligt flertal af disse (71%) er kvinder, og knap en fjerdedel (24%) er mænd. Kønnen kendes ikke for 4% af deltagerne². Aldersmæssigt er den største deltagergruppe de 31-50-årige (62%), mens deltagere op til 30 år tegner sig for 13% og de 51-70-årige for 20% af den samlede gruppe. 5% af deltagerne er over 71 år.

Data fra Røde Kors' spørgeskema til deltagerne indikerer, at den største deltagergruppe er født i Iran (38%), mens den næststørste gruppe kommer fra Ukraine (14%). Der skal dog gøres opmærksom på, at disse data er forbundet med en vis usikkerhed³.

Data peger videre på, at der er et generelt højt uddannelsesniveau blandt deltagerne på Sprogland. Således svarer 80% af de adspurgte, at de har en 'Videregående uddannelse (f.eks. skolelærer, sygeplejerske, ingeniør eller læge)'.

² Procentangivelserne er afrundet til hele tal, hvorfor de ikke summer til 100%.

³ Data vedrørende hvad der kendetegner deltagerne på Sprogland, herunder i relation til deres fødeland, uddannelsesniveau, motivation for at deltage på Sprogland mv. er tilvejebragt ved hjælp af et spørgeskema til deltagerne, som har opnået et lavt besvarelsesprocent (13%), og der er således et betydeligt mørketal, hvad angår den samlede brugergruppe.



Figur 3. Uddannelsesniveaueet hos deltagerne på Sprogland. Kilde: Røde Kors' spørgeskema til deltagere

Deltagernes relativt høje uddannelsesgrad bekræftes af evalueringens interviewdata, som viser, at en betydelig del er uddannet sundhedspersonale, som er i Danmark for at opnå dansk autorisation som læge, tandlæge eller sygeplejerske. Denne del af målgruppen har en tidsbegrænset opholdstilladelse (i udgangspunkt på 3 år), i løbet af hvilken de skal lære dansk, herunder bestå prøve i Dansk 3 med fastsatte minimumskarakterer, samt bestå de faglige prøver, som er nødvendige for at opnå autorisation. Flere af deltagerne fortæller i interviews, at kravene til skriftlig og mundtlig dansk er høje, og de oplever derfor et betydeligt behov for sprogtræning, der ligger ud over den undervisning, de modtager eller har modtaget på sprogskole. Denne del af målgruppen er særdeles motiveret for at lære dansk på et højt niveau og ikke mindst på kort tid.

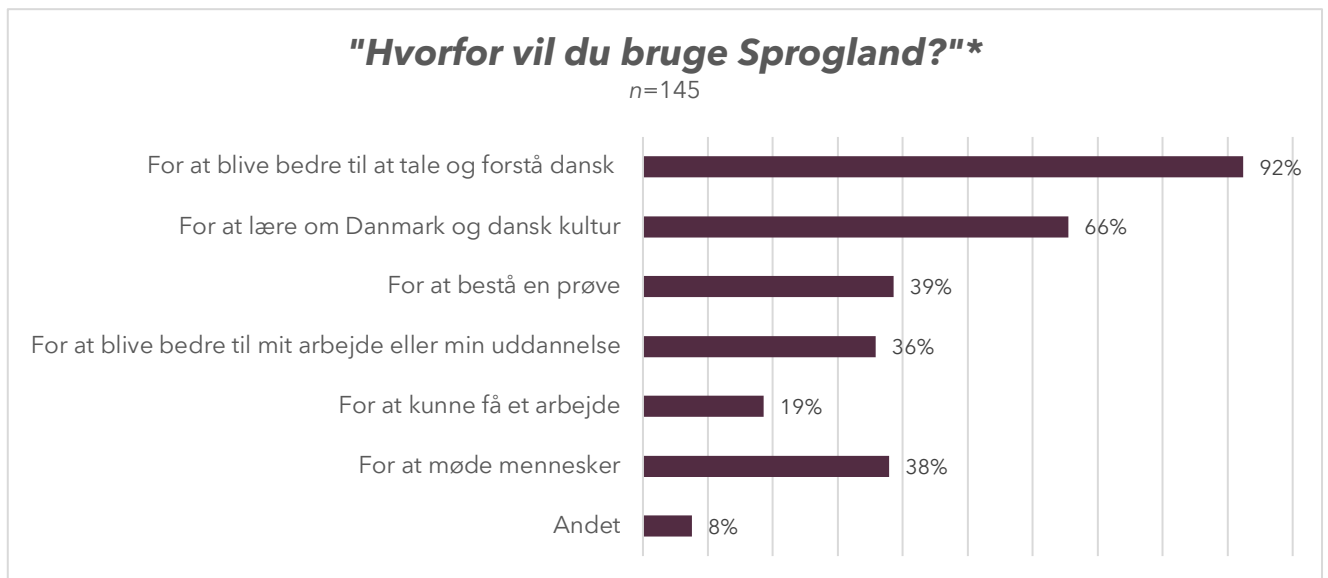
Blandt de interviewede deltagere er også 3 ukrainske kvinder, der er kommet til landet på flugt fra krigen i deres hjemland. Disse kvinder er ligeledes motiverede for at lære dansk, men for de to af informanterne gælder det, at begge er alene i Danmark med et barn med omfattende pasningsbehov, hvorfor udsigten til at arbejde i Danmark for dem er mere kompliceret.

4.2 Deltagernes udbytte af onlinesprogtræningen

Evalueringens kvalitative data viser, at deltagerne på Sprogland har stort selvoplevet udbytte af sprogtræningen. I det sprogtræningen oftest tager udgangspunkt i deltageres egne ønsker og behov, varierer deres udbytte herefter.

Dansksprogligt udbytte

Deltagerne på Sprogland er der først og fremmest for at blive bedre til dansk. Med forbehold for den lave svarprocent tyder resultaterne af Røde Kors' spørgeskema til deltagerne på, at næsten samtlige adspurgte deltagere (92%) bruger sprogland *"For at blive bedre til at tale og forstå dansk"*.



Figur 4. Deltagernes motivation for at bruge Sprogland. Kilde: Røde Kors' spørgeskema til deltagere
* Der er tale om et multiple-choice spørgsmål, hvorfor procentangivelserne summer til mere end 100%

Interviewmaterialet viser, at særligt den danske udtale er vanskelig for en del af deltagerne, og de oplever, at den hyppige sprogtræning med de frivillige på Sprogland hjælper dem til at blive bedre til udtale. Sprogtræningen online adskiller sig i denne forbindelse fra f.eks. undervisningen på sprogskolen ved, at deltageren ganske enkelt får mere taletid og dermed bedre mulighed for at træne udtale intensivt, end han eller hun eksempelvis får på sprogskolen.



Når jeg går på sprogskolen, er der mange kursister. Der er måske 15 kursister. Og jeg kan ikke snakke meget dansk. Det sker måske kun 2 minutter eller 5 minutter maximum. Men på Sprogland kan jeg snakke i 30 minutter, og det er meget for mig. Det er nyttigt for mig, fordi det er privat, og jeg kan snakke meget. På sprogskolen har vi ikke så meget tid til at øve os mundtligt - vi gør det, men det er ikke så meget."

- Deltager på Sprogland

Herudover peger informanterne på, at den dansk, som trænes på Sprogland, i højere grad end på sprogskolen - hvor der tales meget langsomt og tydeligt - ligner den almindelige 'hverdagsdansk', som de møder i det daglige.



Jeg tror, at alle sprog er sådan, at vi skriver meget anderledes i bøger, end vi snakker. I professionel undervisning lærer jeg, hvordan man snakker formelt på kontor, hospital eller offentlig arbejdsplads. Men jeg mangler smalltalk, og jeg tror, jeg kan finde det på Sprogland. Også forskellige accenter eller dialekter. På sprogskolen taler alle meget langsomt og meget flot. Men på Sprogland snakker vi nogle gange hurtigere end normalt. Og vi snakker om vores dagligdag."

- Deltager på Sprogland

Foruden udtaletræning oplever deltagerne, at de får et større ordforråd, bedre indsigt i dansk grammatik og sætningskonstruktion og lærer flere hverdagsudtryk at kende.

Viden om dansk kultur, samfund og arbejdsmarked

Som det tillige fremgår af Fig. 4, er det 'at lære om Danmark og dansk kultur' en af de primære årsager til, at deltagerne bruger Sprogland. Evalueringens kvalitative data bekræfter dette, og flere informanter giver i interviews udtryk for, at de gennem sprogtræningen med de frivillige på Sprogland får viden om det danske samfund, om kulturen og om danskere.

For de deltagere, der står overfor at skulle til prøve i Dansk 3 - f.eks. som led i at opnå autorisation som sundhedspersonale - har kultur- og samfundsforståelsen stor betydning. En af de interviewede kvinder - en sygeplejerske fra Sri Lanka - fortæller eksempelvis om, hvordan danske samfundsmæssige forhold kan være vanskelige for nytilkomne udlændinge at komme til eksamen i.



For eksempel var mit emne til en eksamen frivilligarbejde med vægt på samfundsmæssige fordele. Og jeg havde mange problemer med det emne, fordi det er så almindeligt i Danmark, men vi har ingen viden om det, fordi vi er udlændinge. Så min frivillig hjalp mig med at finde oplysninger om forskellige aspekter af frivilligarbejde og forskellige samfundsmæssige fordele. Og hun trænede mig og min udtale før en vigtig eksamen.”

- Deltager på Sprogland

Herforuden giver flere af deltagerne udtryk for, at kultur- og samfundsforståelsen har stor betydning for deres oplevelse af at være en del af samfundet.



Jeg træner alle [aspekter af det danske sprog, red.]. Det vigtigste ting for mig er, at jeg kan forstå, hvordan danskerne tænker. Det er vigtigt, fordi vi er opdraget i Iran. Vi har forskellige kulturer. Nogle ting er meget normale for mig, men mærkelige for danskerne, og nogle ting er mærkelige for mig og normale for danskerne. Nogle gange spørger jeg de frivillige: ‘Jeg vil gerne gøre det eller det, er det okay?’ Det er vigtigt for mig at integrere mig i det danske samfund. Det er vigtigt, fordi jeg tror, at hvis jeg vil have det godt i Danmark, så skal jeg lære dansk og have et forhold til danskerne og føle mig som en del af det danske samfund. Og sproget er nøglen for mig, tror jeg.”

- Deltager på Sprogland

Det ses også, at de frivillige bidrager til at bringe deltagerne tættere på arbejdsmarkedet, f.eks. ved at hjælpe med at udarbejde CV og jobansøgning, så de imødekommer det danske arbejdsmarkeds normer og forventninger.



Sprogcaféerne var der kun én gang om ugen, og det var slet ikke nok til at lære dansk. Men hvis vi snakker om Sprogland, det har selvfølgelig en stor betydning i mit liv. Ikke kun på grund af det sproglige og muligheden for at lære dansk - der var flere situationer i mit liv, hvor de frivillige har hjulpet mig. F.eks. har de hjulpet mig med at skrive et CV og få et job.”

- Deltager på Sprogland

Herforuden indeholder datamaterialet enkelte eksempler på deltagere, der har rådført sig med den frivillige, når de, også efter at være kommet i arbejde, har mødt situationer, som de ikke har forstået. Denne deltager fortæller om den frivillige:



Hun var ikke kun sproglærer, hun har også hjulpet mig i forskellige situationer. For eksempel arbejdsituationer, kultursituationer. Nogle gange kan jeg ikke forstå de situationer, men så spørger jeg hende. For eksempel i mit første job på et plejehjem, der var noget, jeg ikke forstod. Men hun snakkede med dem [arbejdsgiveren, red.], og de fortalte hende, og hun forklarede til mig. Hun var en god vejleder for mig, da jeg fik mit første job i Danmark, og det er meget godt."

- Deltager på Sprogland

Mens det ikke kan siges med sikkerhed, indikerer ovenstående citat, at de frivillige også potentielt kan spille en rolle i relation til at fastholde deltagerere i job ved at oversætte ikke bare sproget, men også de uskrevne regler, kulturelle koder og normer, som der er på en arbejdsplads.

Udbytte i relation til trivsel

Nogle af deltagerne oplever også et socialt udbytte af Sprogland og giver udtryk for, at samtalerne med de frivillige har haft stor betydning for deres trivsel og tryk mere generelt. Dette ses fortrinsvist hos nogle af de deltagere, der har haft samtaler med den samme frivillige gennem længere tid.



Da jeg kom til Danmark i starten, så kommunikerede jeg ikke med så mange danskere, og det er meget svært at komme til landet og være isoleret eller ikke kunne kommunikere med nogen. (...) Jeg var meget deprimeret, ked af det og stresset på grund af krigen og situationen i mit hjemland [Ukraine, red.]. Og det hjalp mig meget at snakke med nogen, der ville lytte til det, jeg fortalte. Så det er ikke kun sprog, der var på spil, der er flere ting, og det er jeg meget glad for. De frivillige har jeg efterhånden lært at kende. De er bestemt en del af mit liv nu, og jeg vil faktisk sige, det er mine familiemedlemmer. Fordi vi snakker frit om forskellige ting, og vi snakker om mine planer. Og det fylder meget i mit liv, og det hjælper regelmæssigt. Når man kigger på udvikling, så kan man faktisk se, at det giver gevinst. Det varmer meget.

Jeg føler mig faktisk tryk, fordi jeg altid har en, jeg kan spørge, og en der kan hjælpe mig. Så det har en stor betydning i mit liv."

- Deltager på Sprogland

4.3 Hvad virker og hvordan?

Én til én-træningen

Data peger på, at den mest overordnede virksomme mekanisme på Sprogland er én til én-træningen, og såvel deltagere som frivillige oplever, at det at sprogtræningen foregår én til én har stor betydning for deltagernes udbytte af tilbuddet.

Som ovenfor nævnt oplever deltagerne, at de får mere taletid til f.eks. at øve udtale, og at de har mulighed for at træne de specifikke aspekter af det danske sprog, som de har behov for. Flere fortæller, at én til én-træningen har den fordel, at man som deltager kan stille de spørgsmål, man måtte have, uden at skulle tage hensyn til andre kursister, og at træningen på denne måde bliver mere fokuseret.



Man har mulighed for at blive mere fokuseret på undervisningen, når det er online-undervisning. (...) Fordi der ikke er nogen andre, der deltager i samtalen. Så jeg var meget fokuseret på undervisningen."

- Deltager på Sprogland



På sprogskolen er der et skema ... som er planlagt for elever og studerende. Men på Sprogland kan vi aftale. For eksempel spørger jeg [den frivillige], kan du forklare grammatikstrukturen for mig? Og så lærer hun mig det. Eller en anden situation. På sprogskolen har lærerne f.eks. en time med 15 elever, og online er der en halv time kun for mig. Og det er godt for mig. [Den frivillige] kan fokusere på mig og rette mig, og jeg kan stille mine spørgsmål uden at være bekymret for de andres tid. F.eks. at jeg ikke forstyrrer de andre elever med flere spørgsmål. På den måde er Sprogland online meget godt."

- Deltager på Sprogland

Fordi sprogtræningen er én til én, er den således mere individualiseret, fokuseret og intensiv.

Fleksibiliteten har stor betydning

Evalueringen viser, at fleksibiliteten – både i relation til tidspunktet for og hyppigheden af sprogtræningen – ligeledes har stor betydning; særligt for deltagerne, men også for de frivillige.

En betydelig del af deltagerne er i beskæftigelse, under uddannelse eller går på sprogskole. 36% af de deltagere, som har besvaret Røde Kors' spørgeskema, er i beskæftigelse, 29% går på sprogskole, og 9% er under uddannelse (ikke sprogskole). Interviewmaterialet bekræfter, at deltagerne på Sprogland generelt oplever at have en travl hverdag, og at kunne sprogtræne på tidspunkter, der passer dem, har stor betydning.



Det er godt. Sprogskole var også godt, men jeg kan ikke gå på sprogskole mere, fordi jeg arbejder og skal hjem."

- Deltager på Sprogland

Ligeledes har det at kunne træne hjemmefra stor betydning for deltagerne, som ofte er trætte efter lange arbejdsdage og derfor foretrækker at sprogtræne hjemme:



Jeg tager afsted hver dag klokken kvart over seks om morgenen og er hjemme klokken fem, fordi der er lang afstand. Online kursus er godt for mig, fordi jeg selv kan koordinere mit antal timer. Og nogle gange spørger jeg, om vi kan aftale klokken seks eller klokken syv om aftenen... Vi kan aftale forskellige tider. Det er bedre for mig, fordi jeg kan ikke gå i en fysisk klasse, når jeg først er hjemme kl. 5. Og bagefter skulle køre et andet sted hen, det ville være svært for mig."

- Deltager på Sprogland

Særligt for målgruppen af ukrainske kvinder, der ofte er alene i Danmark med mindre børn, vurderes onlinetræningen at være en betydelig fordel. To af de tre interviewede ukrainske kvinder er alene med et plejkrævende barn, hvilket gør det yderligere vanskeligt for dem at møde op til undervisning uden for hjemmet.

Endelig peger data på, at det er en fordel for deltagerne, at de kan træne med forskellig intensitet afhængigt af behov. Flere fortæller således, at de i nogle perioder - f.eks. op til en eksamen - træner hyppigere med de frivillige end i andre perioder.

Fra et frivilligperspektiv bidrager fleksibiliteten til at gøre frivilligarbejdet på Sprogland attraktivt. Denne pensionerede skolelærer fortæller f.eks.:



Nu har jeg været bundet op i arbejdslivet i 39 år efter skemaer. Skolelærere og skemaer, det hænger rigtig godt sammen. Og det, jeg egentlig trives i, det er, at nu laver jeg fuldstændig mit eget skema. Jeg siger tirsdag klokken 9, eller jeg siger fredag klokken 15. Jeg er ikke bundet på nogen måde, og det kunne jeg forestille mig, at man er, hvis man arbejder i en sprogcafé.”

- Frivillig på Sprogland

Mens en betydelig del af de interviewede frivillige er pensionerede, er der også nogle, der fortsat er på arbejdsmarkedet. Som det fremgår af nedenstående citat med en frivillig, der til dagligt arbejder som skoleleder, er fleksibiliteten afgørende for hendes valg af frivilligarbejde:



Man kan sige, at grunden til, at jeg fandt det tiltrækkende, det var, at jeg har en meget lang arbejdsdag normalt men dét, at jeg selv kan placere, hvornår jeg skal noget... Jeg ville ikke kunne binde mig til en tirsdag, en onsdag, en torsdag eller noget andet. At den ligger på min banehalvdel i forhold til at planlægge ud fra min kalender, og selvfølgelig også modtagerens, fordi man jo får nogle faste kunder i butikken. Men så aftaler man indbyrdes hvordan. Den fleksibilitet og dét, at man ikke nødvendigvis byder ind med, at 'nu skal jeg være her syv timer om ugen på fastsatte tidspunkter i et år'. Det er dét, der er.”

- Frivillig på Sprogland

Kompetente frivillige med forskellige forudsætninger

Evalueringsinterviews med de frivillige indikerer, at der blandt frivilligruppen er flere med stærke undervisningsfaglige kompetencer, herunder bl.a. flere frivillige, der er tidligere skole- eller sproglærere, enkelte med speciale i dansk som andetsprog, samt en del frivillige med andre pædagogiske eller undervisningsrettede kompetencer og erfaringer. Særligt denne gruppe af frivillige har et særdeles godt fagligt afsæt for sprogtræningen, og flere giver udtryk for, at det, som de tilbyder, ikke kun er sprogtræning, men også sprogundervisning.

Andre af de frivillige har ikke samme undervisningsfaglige forudsætninger og/eller akademiske uddannelser bag sig, og de foretrækker ofte og føler sig mere kompetente til at træne almindeligt hverdagsdansk med mindre fokus f.eks. på grammatik.

At der er forskellige kompetencer og tilgange hos de frivillige afspejler sig også i den måde, deltagerne forholder sig til de frivillige på. Interviewmaterialet indeholder således eksempler på deltagere, der er gået fra at have flere frivillige til kun én, har skiftet frivillige eller har frivillige med forskellige kompetencer, som opfylder forskellige sproglige behov. Data indikerer således, at nogle deltagere på Sprogland selekterer de frivillige med henblik på at opnå et match mellem deres egne specifikke behov og det, som den enkelte frivillig er bedst til. Denne deltager fortæller eksempelvis:



Hvis vi snakker om de andre frivillige, som hjælper mig, jeg kan ikke stille krav til dem, fordi jeg bruger dem til at øve min udtale, og det er jeg meget tilfreds med. Jeg snakker bare med dem, og det går meget fint. Og så er der én, jeg bruger til det skriftlige. Vi skriver til hinanden, og han tjekker det, jeg har skrevet, om det er rigtigt og grammatisk korrekt. Jeg har også lært nogle nye at kende for at kommunikere med flere, men dem har jeg sorteret fra, fordi jeg ikke mener, at der er så stort behov for dem i fremtiden. Jeg (...) har valgt de tre, jeg nævnte før. Det fungerer, og jeg kan se, at det hjælper mig med at lære dansk."

- Deltager på Sprogland

Frivillige på Sprogland onboardes af en af Røde Kors' konsulenter forud for opstart. Onboarding består af en telefonisk samtale samt en videosamtale, hvor de frivillige bliver introduceret til platformen Boblberg, som huser Sprogland. På platformen har de frivillige endvidere adgang til online materialer, som kan understøtte sprogræningen. Herudover tilbydes de kurser og temadage som andre frivillige i Røde Kors samt netværksmøder specifikt for frivillige på Sprogland.

De frivillige giver i interviews udtryk for at være tilfredse med den onboarding, som de har modtaget i forbindelse med opstart. Endvidere giver de generelt udtryk for at være godt klædt på til at sprogræne med deltagerne og savner som sådan ikke viden eller metoder relateret til hertil. Dette kan antages at hænge sammen med, at en betydelig del af de interviewede frivillige har beskæftiget sig med undervisning i forskellige former i deres professionelle liv. De frivillige er generelt vidende om, at der på Sprogland ligger en mængde forskelligt materiale og inspiration til sprogrænere, men det er få af de interviewede frivillige, der har erfaringer med at bruge ressourcerne. I interviews angiver de frivillige som primære årsag til manglende brug af ressourcerne, at de ikke oplever et behov.

I forlængelse heraf ses det, at det er relativt begrænset, i hvilken grad de interviewede frivillige har deltaget i de øvrige kompetenceudviklende aktiviteter, som Røde Kors tilbyder sprogrænerne på Sprogland. Det er fortrinsvist netværksmøder for frivillige, som de

interviewede frivillige har deltaget i. Netværksmøderne afholdes online typisk hver tredje måned og kan f.eks. indeholde et fagligt plenumoplæg, hvorefter de frivillige har mulighed for at erfaringsudveksle og sparre med hinanden i grupper. Røde Kors' egne data viser, at der typisk deltager mellem 20 og 30 frivillige ved hvert møde. De interviewede frivillige, som har deltaget i netværksmøderne er generelt tilfredse med muligheden for at erfaringsudveksle med andre frivillige:



Jamen jeg synes, det har været fint, de møder, jeg har været med til. Det har fungeret fint med noget erfaringsudveksling. Og der var også en gang, hvor der var én ind og fortælle om et eller andet, som jeg nu efterhånden næsten ikke kan huske mere. Men jeg har altid gået fra de møder med en god smag i munden. Jeg synes, det har været fint.”

- Frivillig på Sprogland

De fleste oplever dog som nævnt at have de nødvendige kompetencer til at løfte kerneopgaven, som er at sprogræne, og er derfor mindre motiveret til at deltage i yderligere aktiviteter.



Det er fordi, nogle af de ting, de snakker om der, det er meget sådan grammatiske ting omkring dansk og alt det der, og det kan jeg i forvejen, så det er ikke noget for mig, vil jeg sige.”

- Frivillig på Sprogland



De der sparringsmøder, dem har jeg ikke deltaget i. Jeg ved egentlig ikke rigtig hvorfor. Jeg har ikke rigtig haft brug for det, synes jeg. Jeg har ikke haft behov for det.”

- Frivillig på Sprogland



Jamen, altså, jeg synes jo så... Altså, nu har jeg jo selvfølgelig også en lærerbaggrund, og jeg synes... Altså, det er da klart, at det kan jeg trække på.”

- Frivillig på Sprogland

Det skal understreges, at det ikke kan vides, om de interviewede frivillige er repræsentative for gruppen af frivillige som helhed, og evalueringen kan derfor ikke sige noget om, hvorvidt den

oplevede mangel på behov for kompetenceudviklende materialer, kurser mv. er udtryk for en mere generel tendens blandt de frivillige.

4.4 Opmærksomhedspunkter

Som bemærket indledningsvist peger data på, at en betydelig del af deltagerne på Sprogland er sundhedspersonale, der har et tidsbegrænset visum med henblik på at opnå autorisation til at praktisere deres fag i Danmark. Herudover peger de kvantitative data på, at den største brugergruppe stammer fra Iran, og at kvinder udgør et stort flertal af brugerne. Idet der ikke foreligger måltal for projektet vedrørende hvilke specifikke submålgrupper, Røde Kors ønsker og forventer at nå med Sprogland, er der i et evalueringsspektiv for så vidt intet problematisk i, at de fortrinsvist iranske læger og sygeplejerske tegner sig for en betydelig del af deltagerne, samt at et betydeligt flertal er kvinder.

Der skal dog gøres opmærksom på, at den markante tilstedeværelse af højtuddannede sundhedspersonaler, der har travlt med at lære dansk på et højt niveau, kan have betydning for projektet på anden vis. De høje krav til eksamen kan eksempelvis få betydning for, hvilke dansk- og undervisningsfaglige kompetencer f.eks. i relation til grammatik, retskrivning mv., de frivillige forventes at have. Herudover ses det, at nogle af deltagerne har aftaler med flere frivillige og sprogtræner mange timer om ugen, hvilket kan resultere i en skæv fordeling af de tilgængelige frivilligressourcer. I denne forbindelse er det værd at bemærke, at flere frivillige giver udtryk for, at de som regel aftaler nye tider med deres faste deltagere fra gang til gang og sjældent lægger nye tider op på Boblberg. Det kan som følge heraf blive vanskeligt for nye deltagere at komme til.

Røde Kors er opmærksom på det høje ambitionsniveau hos en betydelig del af deltagerne og har forsøgt at imødekomme det ved at gøre det muligt at booke en frivillig sprogtræner inden for fagområdet *'sundhed og omsorg'* samt inden for *'eksamensforberedelse'*. Frivillige, der angiver at være kapable inden for et af disse områder, har typisk enten sundhedsfaglig baggrund eller baggrund f.eks. som lærer eller underviser i dansk som andetsprog. På denne måde sigtes der mod at skabe gode forudsætningerne for et godt match frivillig og deltager imellem.

I praksis er det dog evaluators erfaring, at der relativt sjældent er ledige tider på platformen, og det er derfor uklart, i hvilken grad nye deltagere faktisk har mulighed for at vælge mellem frivillige med afsæt i de nævnte kategorier.

Det skal samtidigt understreges, at ovenstående betragtninger tager afsæt i fortrinsvist kvalitative data samt kvantitative data, der er forbundet med et betydeligt mørketal (se herom i Kapitel 6), og man bør være varsom med at drage generelle konklusioner på baggrund heraf. Det kan derfor anbefales at overveje, hvordan der fremadrettet kan tilvejebringes mere solide kvantitative data om deltagerne, herunder deres nationalitet, motivation for at deltage på

sprogtræningen, og eventuelt også uddannelsesniveau samt hvilke typer af behov for sprogtræning, de oplever at have.

Såfremt undersøgelsens informanter og respondenter er repræsentative for målgrupperne, indikerer det, at der er sket en form for professionalisering af i hvert fald en vis del af sprogtræningen på Sprogland. 'Professionalisering' forstås her som, at der er tale om særdeles kvalificerede frivillige, der tilbyder sprogtræning på et niveau, der modsvarer regulær sprogundervisning, dog med den forskel, at der er tale om én til én 'undervisning'. Det kan derfor anbefales, at Røde Kors overvejer hvilken betydning, denne tilsyneladende tendens har for programmet, herunder om der kan være behov for metoder til endnu bedre at matche frivillige og deltagere ud fra ønsker og forventninger til sprogtræningen.

I relation til potentialet for at udbrede Sprogland til flere deltagere, er det evaluators indtryk, at samarbejdet med sprogskolerne med fordel kan styrkes yderligere, således at alle sprogskoledeltagere er bekendt med muligheden for at træne dansk på Sprogland. Det skal dog bemærkes, at yderligere udbredelse fordrer, at frivilligkapaciteten følger med. Det er evaluators vurdering, at manglen på ledige tider hos de frivillige kan være en væsentlig barriere for at tiltrække nye deltagere til platformen. Røde Kors kan derfor med fordel overveje at monitorere forekomsten af ledige tider på platformen med henblik på løbende at vurdere, om der er et behov for at rekruttere flere frivillige til Sprogland.



Foto: Peter Sørensen

5 RØDE KORS CAFÉERNE

5.1 Om Røde Kors caféerne

Røde Kors har ca. 43 sprogcaféer fordelt over landets fem regioner. På caféerne kan personer med flygtningebaggrund og andre med dansk som andetsprog møde Røde Kors frivillige og træne det danske sprog i et uformelt og inkluderende miljø. Det er forskelligt fra café til café, hvem tilbuddet henvender sig til, men størstedelen har tilbud til børn og voksne og omfatter sprogræning og lektiecafé. Enkelte af caféerne er etableret på baggrund af krigen i Ukraine og henvender sig specifikt til ukrainske flygtninge.

Som led i evalueringen er der gennemført besøg med observation og interviews med frivillige og deltagere på fire Røde Kors caféer: I Aabenraa, Kalundborg, Næstved og Ballerup. Overordnet viser de kvalitative data, at caféerne er relativt forskellige hvad angår både deltagerne, de frivillige og deres tilgange samt de fysiske rammer og faciliteter.

Om deltagerne i caféerne

Idet der ikke journalføres data om de enkelte deltagere i caféerne, lader det sig ikke gøre at sige noget entydigt om, hvad der kendetegner dem. Undersøgelsens kvalitative data indikerer dog, at caféernes brugere er forskellige hvad angår alder, opholdsgrundlag, varighed af ophold i Danmark, danskundskaber, motivation for at komme i caféerne mm.

De frivillige giver i interviews udtryk for, at det er meget forskelligt, hvor deltagerne kommer fra, og der nævnes bl.a. Syrien, Iran, Somalia, Afghanistan, Ukraine, Vietnam mm. Enkelte af caféerne kan have en overvægt af nogle submålgrupper; i Aabenraa er den største brugergruppe syrere, i Kalundborg oplever de frivillige, at der kommer flest børn - med medfølgende forældre - for at få lektiehjælp. I Ballerup oplever de, at målgruppen af sundhedspersonale, som er markant til stede på Sprogland, også på deres café er vokset de seneste par år.

Aabenraa

Sprogcafeen i Aabenraa startede op i 2015 med henblik på at hjælpe de mange syriske flygtninge, der kom til Danmark på det tidspunkt. I dag er cafeen et åbent tilbud for alle. En betydelig del af deltagerne er stadig syrere, men der kommer bl.a. også afghanere, iranere og ukrainere i cafeen. Både deltagere og frivillige giver udtryk for, at de, som kommer i cafeen, finder en stor glæde i fællesskabet på tværs af forskellige nationaliteter og etniciteter. Nogle af de syriske deltagere, der har været længere tid i Danmark, er siden blevet frivillige i cafeen. De fortæller, at der har været stor opbakning blandt de syriske deltagere til at hjælpe andre nytilkomne flygtninge, da de oplever selv at have fået så meget hjælp og gerne vil give noget igen.

For de frivillige er det vigtigt, at sprogtræningen er sjov og uformel, og der inviteres til læring gennem socialt samvær og spil, der udfolder samtaler om den danske kultur. Ved behov for målrettet sprogtræning tilrettelægges der herefter. Flere af de frivillige i cafeen har undervisningserfaring og brænder for at gøre en forskel.

Udover sprogtræningen hjælper de frivillige også deltagerne med mange forskellige andre ting knyttet til deres integration i det danske samfund, det være sig fra hjælp til at udarbejde et CV til ansøgning om familiesammenføring. De to frivillige aktivitetsledere er ildsjæle og bruger en stor del af deres fritid på at hjælpe flygtninge - også ud over cafeens åbningstid.

"De hjælper med alt"

siger en af deltagerne. Cafeen har til huse i byens kulturhus, og har dermed ikke egne lokaler, men de fysiske rammer er gode og inviterer til fællesskab og social udveksling. Cafeen har åbent onsdage mellem kl. 16 og 19.

Hvad angår gruppen af ukrainske flygtninge er der blandt de frivillige i flere af caféerne en oplevelse af, at de tidligere kom oftere og i større tal, end de gør nu. De frivillige forklarer dette ved, at ukrainerne har 'været gode' til at komme i arbejde, og at de har et bredere netværk af herboende ukrainere, som hjælper dem. Herudover peges der på, at mange af de ukrainske flygtninge er kvinder, der er alene med mindre børn, hvilket gør det vanskeligt at møde op i sprogcaféerne. At det sidste kan være tilfældet, bekræftes af interviewundersøgelsen om Sprogland, hvor de kvindelige ukrainske informanter forklarer, hvorfor de hellere vil sprogtræne online end at komme i en sprogcafé:



Med det job, jeg har lige nu, så er jeg er rigtig træt efter mit arbejde. Når jeg kommer hjem, så gider jeg faktisk ikke så meget. Det er den nemmeste måde, hvor jeg lærer dansk, hvor jeg bare sender en besked til en frivillig. Og så spørger jeg, om de har lyst til at snakke med mig, og så hjælpe mig med at lære dansk."

- Ukrainsk deltager på Sprogland



Jeg har ikke brugt den mulighed [for at komme i sprogcafé, red.], fordi jeg har et barn som er handicappet, og det er ikke nemt at transportere hende. Så det bliver svært for mig at komme derhen, og hvis jeg skal lave noget sammen med hende, så bliver det ikke så nemt. Så for mig er det nemmere at lære dansk online."

- Ukrainsk deltager på Sprogland

Anderledes forholder det sig i Røde Kors caféen i Næstved, som åbnede i 2023 med det specifikke formål at tilbyde sprogtræning til ukrainere, som er midlertidigt indkvarteret på et nærliggende nedlagt plejehjem. Denne café besøges næsten udelukkende af ukrainere, selv om den i princippet er åben for alle.

Herudover er det kendetegnende for caféerne, at fremmødet er uforudsigeligt; de frivillige fortæller bredt, at der nogle gange kommer mange deltagere, andre gange færre og nogle gange ingen. Det svingende fremmøde er en præmis for sprogcaféerne, som fordrer, at de frivillige er fleksible i deres tilgange til sprogtræningen, da de sjældent ved på forhånd, hvem der kommer og med hvilke behov.

Kalundborg

Sprogcafeen i Kalundborg er en del af Kalundborg Flygtninge-netværk, som er et samarbejde mellem Røde Kors, Dansk Flygtningehjælp og Kalundborg Kommune. Cafeen er et samlet tilbud, som tilbyder sprogtræning, lektiehjælp og hverdagsrådgivning.

Cafeen har et tæt samarbejde med byens sprogskole, hvorfor der kommer mange deltagere herfra. De kommer ofte for at få hjælp til deres lektier eller forberede eksamen. Derudover kommer der også mange børn i cafeen med netop samme formål. Forældre kommer gerne med deres børn og kan f.eks. få hverdagsrådgivning samtidigt med, at børnene får lektiehjælp. Hverdagsrådgivningen kan f.eks. være hjælp til at læse og forstå et brev fra kommunen, hjælp til at søge fornyet opholdstilladelse mv.

For de frivillige giver det ikke mening med skarpt adskilte grænser mellem hverdagsrådgivning og sprogtræning. Som en af de frivillige siger:

“Vi ser jo, at der er sprogtræning i alting.”

Deltagerne har mange forskellige nationaliteter og omfatter blandt andet eritreere, somaliere, syrere, ukrainere og israelere. Ukrainere kommer ikke så meget mere, hvad der ifølge de frivillige bl.a. skyldes, at denne gruppe har et meget stærkt netværk af andre ukrainere i området.

Tidligere har cafeen haft mere plads og bedre rammer for sociale aktiviteter. Nu er fokus primært på hverdagsrådgivning og lektiehjælp, så både børn og voksne kan blive så godt klædt på som muligt til at begå sig i det danske samfund. Ca. 400 deltagere er kommet i cafeen i løbet af 2023*. Cafeen har åbent tirsdage og torsdage mellem 17 og 19.30.

*De frivillige indberetter deltagerantallet til Røde Kors' én gang årligt ifm. status. Det er forskelligt om og hvordan, den enkelte café registrerer deltagerantallet, hvorfor tallet må antages at være forbundet med en vis usikkerhed.

Om sprogtræningen

Det er ligeledes forskelligt, hvordan sprogtræningen konkret foregår, dog er caféerne overordnet kendetegnet ved, at sprogtræningen finder sted både som decideret sprogtræning og som en afledt effekt af det sociale samvær og hverdagsrådgivningen, som også tilbydes i de fleste caféer. Sprogtræningen kan f.eks. tage afsæt i opgaver eller lektier, som deltageren har i forbindelse med undervisning på sprogscole, i bøger, som de frivillige har gode erfaringer med at bruge, i undervisningsmaterialer, spil mv. I Aabenraa har en af de frivillige - en tidligere skolelærer - udviklet egne sprogtræningsmaterialer, hvor fokus er på ord og vendinger, som er nyttige i kontekst af en dansk hverdag. I Ballerup, hvor caféen har til huse på det lokale bibliotek, drager de fordel af bibliotekets store udvalg af letlæselige bøger. Frivillige på flere af caféerne fortæller i interviews, at deltagerne ofte selv medbringer materialer og/eller lektier, som sprogtræningen kan tage udgangspunkt i.

Én til én-sprogtræningen vurderes at være relativt mindre intensivt på sprogcaféerne end på Sprogland, idet træningen de fleste steder udfordres af de lokale faciliteter. De besøgte caféer har i udgangspunkt ét fælleslokale, hvor de fleste aktiviteter finder sted, nogle steder med et tilstødende rum (Kalundborg) eller nicher (Aabenraa), hvor en deltager og en frivillig kan trække sig væk fra fællesskabet for at få ro til sprogtræningen eller andre samtaler, der forudsætter én til én kontakt.

En af de interviewede frivillige, som er frivillig både på Sprogland og i en sprogcafé, opsummerer forskellen mellem sprogtræning online og i en café på denne måde:



På Sprogland er hele samtalen jo én til én. Der er ingen andre deltagere og ingen afbrydelser. I caféen er der ikke altid mulighed for én til én samtaler. Og når man snakker én til én, er der stadig andre, der snakker ved siden af, folk der kommer og går, laver kaffe osv. Lidt hyggeligt - og også lidt forstyrrende. Så på Sprogland bliver samtalen mere intensiv og koncentreret. Man har et mere privat 'rum' at tale i."

- Frivillig på Sprogland og sprogcafé

Caféen i Ballerup adskiller sig markant i denne sammenhæng, idet der her findes særskilte mødelokaler, hvor der kan sprogtrænes én til én helt uden forstyrrelser.

På flere af caféerne ses der et overlap mellem sprogtræning, socialt samvær og hverdagsrådgivning. En af de frivillige giver udtryk for, at "det hele er jo sprogtræning", idet såvel det sociale samvær som hverdagsrådgivningen fordrer, at der tales dansk med de frivillige. Oplevelsen er, at deltagerne på denne måde får sprogtræning, når de f.eks. får hjælp til at læse og forstå breve, håndtere kontakt med det offentlige mm., og også når der 'blot' hygges og

snakkes. I sprogcaféen i Kalundborg betegner de frivillige caféen som "et samlet tilbud" med sprogtræning, hverdagsrådgivning og lektiehjælp og fortæller, at de tidligere har forsøgt at adskille de forskellige tilbud, men at det ikke fungerede godt.



Foto: Peter Sørensen

Næstved

Sprogcaféen i Næstved er ny og slog dørene op i efteråret 2023. Caféen åbnede med det konkrete formål at tilbyde sprogtræning til ukrainere, hvoraf flere er midlertidigt indkvarteret på et nedlagt plejehjem i nærheden. Tilbuddet er dog stadig åbent for alle, men de frivillige i caféen oplever, at det udelukkende er ukrainere, der benytter sig af det. I caféen foregår sprogtræningen blandt andet gennem billedlotteri, da det giver muligheden for at øve udtale og stavning af forskellige ord. Sprogtræningen kan også være centreret om konkrete lektier, som deltagerne kommer med.

Deltagerne er primært ukrainske kvinder, der er alene i Danmark med deres børn, som de også tager med i caféen. Derfor har sprogcaféen teamet op med Ungdommens Røde Kors, hvor unge frivillige herfra har til opgave at lege med og aktivere børnene, så både forældre og børn oplever caféen som et frirum.

Der er god plads på sprogcaféen i Næstved, som holder til i kulturhuset Sydpolen, hvor faciliteterne blandt andet tæller en teaterscene, som børnene kan boltre sig på. De ukrainske deltagere har et par gange lånt caféens lokaler til at afholde arrangementer, som de selv stabler på benene. Senest blev der afholdt et stort julearrangement, hvor ukrainerne selv sørgede for mad og underholdning, og de frivillige var med som gæster. De frivillige fra caféen giver udtryk for, at der er et stærkt engagement blandt ukrainerne, at de er gode til at støtte hinanden.

Caféen har siden opstart nået at få ca. 72 besøgende i 2023. Den har åbent hver anden søndag fra 15 til 18.

5.2 Deltagernes udbytte af sprogcaféerne

Sprogligt udbytte & samfunds- og kulturforståelse

Som ved Sprogland indikerer interviewmaterialet, at deltagernes oplevet udbytte af sprogtræningen varierer relativt i forhold til deres ønsker og forventninger. Flere af deltagerne giver udtryk for et ønske om at øve deres dansk med danskere, og for de deltagere, der kender få eller ingen andre danskere, er sprogcaféen en af de få muligheder, de har for dette.



Jeg synes, det er effektivt, fordi jeg kender ikke mange danske mennesker. Jeg taler dansk på sprogskole og kun her. Det er rigtig godt for at tale dansk. Det er svært for mig at udtale dansk, fordi vi har forskellige lyde på ukrainsk.”

- Deltager i sprogcafé



Det sværeste er vokalerne, at høre forskel på dem og at udtale dem. I starten er det ret svært. Det har man brug for træning til, og man har brug for at tale med danskere. Det hjælper rigtig meget, så man kan komme til at forstå det.”

- Deltager i sprogcafé

Som det fremgår af ovenstående citater, er der i caféerne - ligesom på Sprogland - ofte fokus på udtale, som deltagerne tit har vanskeligt ved. Ligeledes er der ofte fokus på udbygning af ordforråd, der gør det nemmere at navigere i en dansk hverdag. Foruden bedre udtale og større ordforråd fortæller flere også, at de får eller har fået hjælp til lektier, som de har for i sprogskolen, og/eller hjælp til at læse op til eksamener. Om betydningen af de tilegnede danskkompetencer giver flere deltagere udtryk for, at det at kunne sproget er afgørende for deres oplevelse af at føle sig som en del af samfundet.



Det er en nøgle, sproget. Det er en nøgle, der åbner en dør for mig, eller en vej til mine ønsker og drømme.”

- Deltager på sprogcafé



Jeg kan godt lide dansk kultur, og hvordan samfundet fungerer, og hvis man har lyst til at blive integreret i et nyt samfund, så er at tale sproget et vigtigt trin. Det åbner mange, mange døre. Første trin til at blive integreret er sproget."

- Deltager på sprogcafé

I tillæg til de dansksproglige kompetencer oplever deltagerne, at de får øget viden om det danske samfund og den danske kultur ved at komme i sprogcaféerne. Flere fortæller, at de gennem kontakten til de frivillige har lært danske traditioner og værdier at kende og mere generelt oplever at forstå danskere bedre.

Hverdagsrådgivning og socialt udbytte

Data indikerer endvidere, at hverdagsrådgivningen fylder noget mere på sprogcaféerne end på Sprogland, også fordi nogle af deltagerne kommer med det specifikke formål at få rådgivning. Hverdagsrådgivningen i kontekst af Røde Kors caféer kan f.eks. være hjælp til at få fornyet pas, forstå NemID eller lønseddel, håndtere kontakten med det offentlige mv.



De hjælper med alting. De har hjulpet med vores papirer, kontakt med Udlændingestyrelsen, de har også hjulpet med familiesammenføring."

- Deltager på sprogcafé

Flere af deltagerne har, ligesom på Sprogland, også fået hjælp til at udarbejde et CV eller skrive en jobansøgning.



Først kom alle syrere, så kom en masse ukrainere. Syrerne er kommet på arbejde, så kommer ukrainere og lærer dansk og så i gang med job. [De frivillige] hjælper med at skrive ansøgninger osv. Derfor kommer de - for at snakke dansk og få hjælp til at søge job."

- Deltager på sprogcafé

Endelig står det klart, at deltagerne flere steder har et betydeligt socialt udbytte af at komme i caféerne. Særligt for de deltagere, der har lille eller intet øvrigt netværk, og som kender få eller

ingen danskere, har det at møde andre mennesker stor betydning for deres trivsel mere generelt.



Jeg kommer hver torsdag. Jeg bliver i godt humør, når jeg kommer her. Jeg bliver glad. Det er helt fantastisk. Jeg bliver ikke deprimeret, og det åbner mine øjne og hjerne også, så jeg kan tænke. Når jeg bliver hjemme, så... hvordan skal jeg beskrive det, det er ligesom, at jeg ikke er i live. Det er meget vigtigt, at det er nogle gode mennesker også. De frivillige er ligesom min familie her... Det betyder rigtig meget - fordi jeg har ikke familie her."

- Deltager på sprogcafé, Ballerup

5.3 Hvad virker og hvordan?

Idet der på flere af de besøgte caféer er et overlap mellem formel sprogtræning, hverdagsrådgivning og det sociale samvær, kan det være vanskeligt at isolere sprogtræningen for at pege på specifikke mekanismer, der vurderes at være mest virksomme. Hvad der virker godt på én café, virker ikke nødvendigvis godt på en anden. Fælles for caféerne er dog, at sprogtræningen forudsætter fysisk fremmøde, hvorfor afgørende faktorer er, at deltagerne er motiverede for at komme i caféen, at de oplever det meningsfuldt at komme og tillige oplever, at caféen er tilgængelig for dem.

Ildsjæle skaber stærke relationer

På caféen i Aabenraa var der på tidspunktet for evaluators besøg 20-30 deltagere og feststemning, da en af deltagerne fejrede, at han havde fået permanent opholdstilladelse i Danmark. Mens deltagerantallet her - som på de andre caféer - varierer betydeligt, fortæller de frivillige, at der ofte kommer ca. 20 personer i caféen, hvilket vurderes at være særdeles flot.

På baggrund af besøget og de gennemførte interviews, står det klart, at de to frivillige aktivitetsledere, som etablerede caféen i 2015, er at karakterisere som ildsjæle, og dette vurderes at have stor betydning for deltagertilslutningen. Aktivitetslederne bruger en betydelig del af deres tid på at hjælpe flygtninge på forskellig vis, og deres engagement afgrænser sig ikke til de to timer om ugen, hvor caféen har åben, ligesom de også hjælper med meget andet ud over almindelig hverdagsrådgivning og sprogtræning⁴. På spørgsmålet om, hvor mange timer om ugen, de bruger på frivilligarbejdet er svaret: "Næsten al vores tid." Samtidigt står det klart, at deltagerne er særdeles taknemlige for den hjælp og støtte, de har fået eller får, og de

⁴ Den ene frivillig har f.eks. været værge for en ung syrer, der kom til Danmark som uledsaget, og sikrede, at han kom på efterskole, hvor han hurtigt lærte at tale flydende dansk.

fortæller i interviews, at de frivillige har spillet en betydelig rolle i relation til at finde fodfæste i Danmark. Varmen er tydelig og gensidig.



De bruger deres egen tid på at komme her og hjælper os meget. Det er meget vigtigt, og jeg synes, de er meget gode mennesker. Fordi de har egne liv, egne timer, egne familier, men her snakker de og hjælper, og ikke kun med at tale dansk.”

- Deltager på sprogcafé i Aabenraa



De er ligesom vores mor. Vi elsker dem. Derfor kommer vi her.”

- Deltager på sprogcafé i Aabenraa



Det er også, fordi vi får så meget igen. Vi får 3-4 gange igen.”

- Frivillig på sprogcafé i Aabenraa

Det er evaluators indtryk, at de sociale bånd, der nogle steder etableres mellem frivillige og deltagere kan have stor betydning for deltagernes motivation for at komme i caféen, samt at de frivilliges store og oprigtige engagement - deres karakter af 'ildsjæle' - bidrager til at styrke disse bånd. Endvidere er det evaluators indtryk, at det på caféen i Aabenraa er lykkedes at skabe et velfungerende socialt rum deltagerne imellem, som ligeledes understøtter deres motivation for at komme i caféen.

Kendskab til og opmærksomhed på målgruppens behov

Når caféerne er meget forskellige, hænger det antageligvis sammen med, at de enkelte lokale grupper af deltagere er meget forskellige og har forskellige udgangspunkter og behov. Det vurderes at have stor betydning for målgruppens motivation og muligheder for at komme i caféen, at caféens tilbud er tilgængelig for dem og kan imødekomme deres behov. Et eksempel herpå er caféen i Næstved, som blev etableret specifikt med formål om at tilbyde sprogræning til ukrainske flygtninge. På denne café har man eksempelvis flyttet caféens åbningstider til i weekenden med henblik på bedre at imødekomme målgruppens behov. Det kendetegner også Næstvedcaféen, at der er skabt et samarbejde med Ungdommens Røde Kors, hvorfra yngre frivillige kommer med henblik på at underholde og beskæftige børnene, mens moderen f.eks. træner dansk med en frivillig. På disse måder har de frivillige søgt at minimere barriererne for deltagelse, som netop deres målgruppe kunne have for at komme i caféen.

Lidt anderledes forholder det sig i Ballerup, hvor faciliteterne i sig selv har betydning for hvilken målgruppe, caféen tiltrækker. Som tidligere nævnt oplever Ballerup en stigning i submålgruppen af sundhedspersonale fortrinsvist fra Iran. Ifølge en af de interviewede deltagere, som selv er læge fra Iran, hænger dette sammen med, at caféen, som en af de få, har aflukket mødelokaler, hvor der kan sprogtrænes én til én mere intensivt og uforstyrret med de frivillige. På denne måde har caféen i Ballerup ligheder med Sprogland og kan dermed tiltrække nogle af de samme deltagere.

Erfaringer med samtalspillet *Rejsekammerater*

I Kalundborg fortæller de frivillige, at de for nogle år siden havde mere plads på caféen, hvilket indbød til flere sociale aktiviteter, end lader sig gøre under de nuværende forhold. De oplever følgelig, at caféen ikke længere har en lige så stærk social funktion som tidligere. Til gengæld oplever de, at deltagerne, som kommer nu, fortrinsvist kommer for at få sprogtræning og lektiehjælp samt i lidt mindre grad hverdagsrådgivning. Nogle af de frivillige yder fortrinsvist lektiehjælp for børn, mens en af de andre fortæller, at hun primært har sprogtræning med voksne, der kommer fra den lokale sprogskole, som de har et tæt samarbejde med.

Det er en præmis for denne café såvel som de øvrige, at fremmødet blandt deltagerne er svingende, og de frivillige ved sjældent, hvor mange der kommer og med hvilke behov. Uforudsigeligheden betyder, at de frivillige må være fleksible i deres tilgang til sprogtræningen, som dog mildnes af, at deltagerne, der kommer i caféen, ofte selv har opgaver eller lektier med, som sprogtræningen tager afsæt i. Samtidigt er flere af de frivillige tidligere skolelærere og oplever derfor at være godt klædt på til også at varetage sprogtræningen med afsæt i de materialer og spil, som er tilgængelige på caféen.

Sprogcaféen i Kalundborg er den af de besøgte caféer, der kan siges at have de stærkeste erfaringer med samtalspillet *Rejsekammerater*, om end erfaringerne på interviewtidspunktet endnu ikke var store, da spillet endnu var relativt nyt. Ikke alle de interviewede frivillige kendte til spillet på interviewtidspunktet, men de, der gjorde, gav udtryk for, at de bruger det, og vurderer det generelt som "hyggeligt" og "rigtig godt".

Selve erfaringerne med spillet og måden, det bliver anvendt på, er lidt forskellige. Nogle af de frivillige bruger det ikke som et spil, men tager afsæt i kortene som inspiration til samtaler:



Så jo, men erfaringen er, at vi er ligesom alle andre: Brugsanvisningen, den læser man først bagefter. Så vi finder på noget, og så har vi fundet på nogle måder at bruge det på, hvor vi simpelthen går ud og laver samtaler om det. Vi bruger det egentlig

ikke som et spil på den måde. Men vi bruger kortene som samtalekort. Og det fungerer rigtig godt."

- Frivillig på sprogcafé i Kalundborg

Andre frivillige i cafeen har i højere grad orienteret sig i brugsanvisningen og anvender spillet som tiltænkt. De giver udtryk for, at det kan tage til tid at finde ud af, hvordan spillet skal bruges, og at det godt kan være lidt vanskeligt. Vurderingen er dog, at *"når man har fået styr på det, er det faktisk meget sjovt"*. Det er samtidigt et opmærksomhedspunkt fra de frivillige, at *Rejsekammerater* vurderes at være mest egnet til deltagere med et vist niveau af dansk, da det forudsætter et vist abstraktionsniveau.

At det kan være vanskeligt at forstå, hvordan spillet kan bruges, bekræftes af en frivillig på caféen i Næstved. Her var oplevelsen, at brugsanvisningen er unødigt kompliceret, og at metoden ikke lader sig gengive til deltagere med begrænsede dansk kundskaber. Overordnet set er *Rejsekammerater* blevet mindre godt modtaget i Næstved samt de to øvrige sprogcaféer. De frivillige på disse caféer giver forskellige årsager til, at de finder spillet mindre attraktivt; nogle finder det visuelle udtryk er uinspirerende, mens andre giver udtryk for, at metoden er vanskelig. Enkelte fortæller, at de foretrækker de materialer og spil, som de i forvejen har erfaringer med at bruge. På en af caféerne synes de frivillige, at spillet er *"kedeligt"*, og at det *"giver ikke mening, at kalde det et spil"*, men de bruger det alligevel sammen med en specifik ukrainsk deltager, der holder af at træne dansk med afsæt i det. Adspurgt om, hvad hun særligt kan lide ved spillet, fortæller deltageren, at hun synes, at det hjælper hende til at træne hverdags samtaler, og at det udfordrer hende til at lære nye ord og reflektere over sine svar.

Om deltagernes kendskab til caféerne

Evalueringsens kvalitative data peger på, at det i lighed med Sprogland er forskelligt, hvordan deltagerne er blevet bekendt med muligheden for at sprogtræne og få hverdagsrådgivning i Røde Kors' caféer. Deltagerne fortæller i interviews, at de f.eks. har hørt om muligheden fra venner eller familie, er blevet opmærksom på det på Facebook eller på sprogskolen, en enkelte fortæller, at han har fundet det via en søgemaskine på internettet.

Evalueringen kan ikke sige noget om, hvordan sprogcaféerne generelt promoveres over for målgrupperne, ligesom det kan være vanskeligt at vide, om promoveringen er tilstrækkelig. På den ene side fortæller en tidligere citeret deltager på Sprogland, at hun på sprogskolen havde hørt om muligheden for sprogcafé 'fra første dag', og på den anden side er der også flere af de interviewede deltagere på Sprogland, der ikke har kendskab til Røde Kors' caféer.

Det kan dog siges, at cafédeltagernes kendskab til caféerne vidner om, at den måde, som netop de har opdaget caféen på, virker; i dette kan lys kan særligt mund til mund-metoden, sociale medier og sprogskolerne således være centrale i relation til at få viden om caféerne ud til flere.



Foto: Peter Sørensen

Ballerup

Sprogcaféen i Ballerup, som også hedder Tal Dansk Caféen, er placeret på anden sal på byens bibliotek og finder sted inden for bibliotekets åbningstid. Dette har betydning for, hvordan caféens aktiviteter udfolder sig, da der må tages hensyn til bibliotekets øvrige besøgende. Det betyder også, at det mere uformelle sociale samvær fylder relativt mindre på denne café, og hverdagsrådgivning og sprogtræningen mere.

Samtidigt adskiller caféen sig væsentligt fra de øvrige besøgte caféer ved, at der er mulighed for at sprogtræne med en frivillig i et aflukket møderum. På denne måde kan deltagerne modtage uforstyrret og intensiv én til én-sprogtræning med afsæt i deres specifikke behov på næsten samme vis som på Sprogland.

Muligheden for én til én-sprogtræning kan have betydning for, hvem der kommer i caféen. De frivillige fortæller, at der i stigende grad er begyndt at komme uddannet sundhedspersonaler fra bl.a. Iran og Irak, som ønsker at sprogtræne dansk på et højt niveau for at kunne bestå deres eksamener. Denne læge fra Iran siger om caféen:

"I mange sprogcaféer er det 5-6 mennesker, der taler sammen. Og af de 6 mennesker er der måske kun 1 eller 2 danskere, og de andre er udlændinge. Så der er ikke fokus på dine behov, men i Ballerup er næsten kun 1 til 1."

Der kommer også andre, f.eks. fra sprogskolen, for at få hjælp til lektier, og de har næsten altid deres eget materiale med. At caféen har til huse på biblioteket har samtidigt den fordel, at der er rigelig adgang til spil og letlæselige bøger, som de frivillige også benytter sig af i sprogtræningen. Ca. 120 deltagere besøgte caféen i 2023. Caféen har åbent om torsdagen fra kl. 17-19.

5.4 Opmærksomhedspunkter

Sprogcaféerne fungerer som relativt autonome enheder, der i det daglige hovedsageligt er selvkørende. Endvidere er der her, i lighed med på Sprogland, en betydelig del af de frivillige, der er tidligere skolelærere eller pædagoger eller har arbejdet med målgruppen i et andet regi. Og som på Sprogland giver de frivillige i caféerne overordnet set udtryk for ikke at opleve et behov for kompetenceudvikling herunder nye metoder og værktøjer til sprogtræningen med deltagerne. Det kan ikke siges med sikkerhed, om der reelt ikke er et behov, fordi opgaven ikke overstiger de frivilliges eksisterende kompetencer, eller om der er tale om tegn på manglende åbenhed over for kompetenceudvikling mere generelt. Dog står det klart, at når frivilligruppen i forvejen oplever at have de nødvendige kompetencer, værktøjer og metoder, kan det være vanskeligt at introducere nye. Det er evaluators vurdering, at *Rejsekammerater* har haft vanskeligt ved at vinde indpas, ganske enkelte fordi de frivillige ikke oplever et behov for det.

Samtidigt vidner erfaringerne på caféen i Kalundborg om, at spillet faktisk kan udgøre et værdifuldt bidrag til sprogtræningen, når de umiddelbare barrierer først er overvundet. Med afsæt i de positive erfaringer i Kalundborg såvel som erfaringerne på de øvrige besøgte caféer er det evaluators vurdering, at Røde Kors med fordel kan overveje følgende med henblik på at styrke kendskabet til og udbredelsen af spillet:

- Som nævnt tidligere opleves brugsanvisningen af flere som kompliceret og svækker de frivilliges umiddelbare motivation for at sætte sig ind i og anvende spillet. Denne barriere kan imødegås ved, at de frivillige – eventuelt sammen med deltagere i caféen – præsenteres for og spiller spillet sammen med en af Røde Kors' konsulenter ved et af dennes besøg i caféen. Det er evaluators indtryk, at en sådan 'sidemandsoplæring' potentielt kan åbne de frivilliges øjne for, at spillet er en både meningsfuld og sjov metode til at sprogtræne med deltagerne.
- Det fremgår af brugsanvisningen til *Rejsekammerater*, at "*Det er jeres spil, så hvis I har en idé til en ændring eller en ny måde at bruge spillet på, er det bare at slå jer løs*", men det er uklart, i hvilket omfang de frivillige er bevidste om dette. Det kan være en fordel at tydeliggøre for de frivillige, at *Rejsekammeraters* 'regler' ikke er rigide, herunder at fremhæve de positive oplevelser med alene at bruge kortene som samtaleinspiration uden at 'spille spillet'.

I relation til udbredelse af kendskabet til caféerne er det uklart, i hvilken grad promovring af tilbuddet til målgruppen er systematiseret i den enkelte café, og om denne opgave er én, som de frivillige dels forventes dels ønsker at udføre. Såfremt det er en forventning fra Røde Kors' side, at de frivillige varetager denne opgave, kan det overvejes, hvordan man styrker de frivilliges motivation for og kompetencer til at arbejde med promovring. Det kunne f.eks. være ved at afholde af et netværksmøde for aktivitetsledere med fokus på inspiration til forskellige former for kommunikations- og promovringsarbejde herunder på sociale medier, i relation til sprogskoler mv.

6 DATAGRUNDLAG OG METODE

6.1 Datagrundlag

Evalueringsens datagrundlag udgøres fortrinsvis af kvalitative data bestående af observationer og interviews med frivillige og deltagere på hhv. Sprogland og i sprogcaféerne. Hertil har Røde Kors' indsamlet og leveret evalueringsens kvantitative data.

Evalueringsens kvalitative data

I **sprogcaféerne** er der foretaget besøg, observationer og interviews på en sprogcafé i hhv. Kalundborg, Næstved, Ballerup og Aabenraa. På tværs af de 4 caféer er der gennemført:

- 8 enkelt- eller gruppeinterviews med i alt 14 frivillige
- 9 interviews med i alt 10 deltagere (heraf 1 gruppeinterview med 2 deltagere)
- 4 observationer af aktiviteter i caféerne

Interviews med deltagerne i sprogcaféerne er i udgangspunkt gennemført face-to-face ved besøgene i de respektive caféer. Et enkelt interview er dog gennemført online. I caféerne er der også foretaget interviews med frivillige, som faciliterer sprogtræningen. Disse er også i udgangspunkt foretaget face-to-face, men et enkelt interview gennemført online.

I **Sprogland** er der ligeledes udført interviews med frivillige og deltagere på platformen. På Sprogland er der i alt gennemført:

- 10 interviews med deltagere
- 15 interviews med frivillige sprogtrænere

Interviews med frivillige og deltagere på Sprogland er gennemført online. Deltagerne har haft mulighed for at gennemføre interviewet med tolk, hvilket er brugt i 3 af interviewene.

Samlet set er der således gennemført 42 dybdegående interviews på tværs af sprogcaféerne og Sprogland. Den kvalitative dataindsamling har fundet sted i perioden fra august 2023 – januar 2024.

Evaluerings kvantitative data

Røde Kors har indsamlet og leveret evalueringens kvantitative data, der kaster lys over Sproglands deltagere. Den kvantitative data udgøres dels af automatisk genereret data vedrørende bl.a. deltagernes alder samt antallet af gennemførte samtaler, aflyste samtaler mv. (via Røde Kors' PowerBi), dels af en mindre survey, som alle nye brugere har fået tilbudt at besvare, og som har til formål at spore sig ind på og beskrive brugergruppen, deres nationalitet, motivation for at booke en samtale på Sprogland mv.

Surveyen har været tilgængelig for nye brugere som en pop-up survey på platformen siden oktober 2023. Den er ligeledes sendt ud via mail til 1020 eksisterende brugere. I alt er opnået besvarelser fra 145 respondenter på tværs af indsamlingsmetoder, hvilket giver en svarprocent på 13%.

6.2 Metodiske overvejelser

For det første er selvselektion et vilkår ved undersøgelser af denne type og gør sig gældende i relation til deltagelse ved såvel kvalitative som kvantitative data- indsamlingsaktiviteter. Dette kan have betydning for, hvilke informanter og/eller respondenter, der har bidraget ved dataindsamlingen.

For det andet er de kvantitative data indsamlet via pop-up og mail vedrørende bl.a. deltagernes nationalitet kendetegnet ved en særdeles lav svarprocent, og der må derfor tages forbehold herfor. Det kan således være vanskeligt at sige noget om brugergruppen mere generelt på Sprogland.

For det tredje er informanter til interviews i sprogcaféerne rekrutteret *on site*, idet det ikke har været muligt at kontakte potentielle informanter på forhånd. Dette har dels bevirket, at det ikke har været muligt at rekruttere med sigte om f.eks. en spredning i relation til oprindelseslande eller erfaringer med samtalepillen, dels at det ikke har været muligt at anvende tolk til interviewene, da informanternes nationalitet og sprog ikke var kendt på forhånd. Det første kan have betydning for de tilvejebragte indsigter, det sidste for informanternes muligheder for at udtrykke sig nuanceret og dermed for kvaliteten af de gennemførte interviews

Endelig skal det bemærkes, at de i rapporten anvendte citater er redigeret for læsevenligheds skyld, dog aldrig på en sådan måde, at det har ændret betydningen af det sagte.

