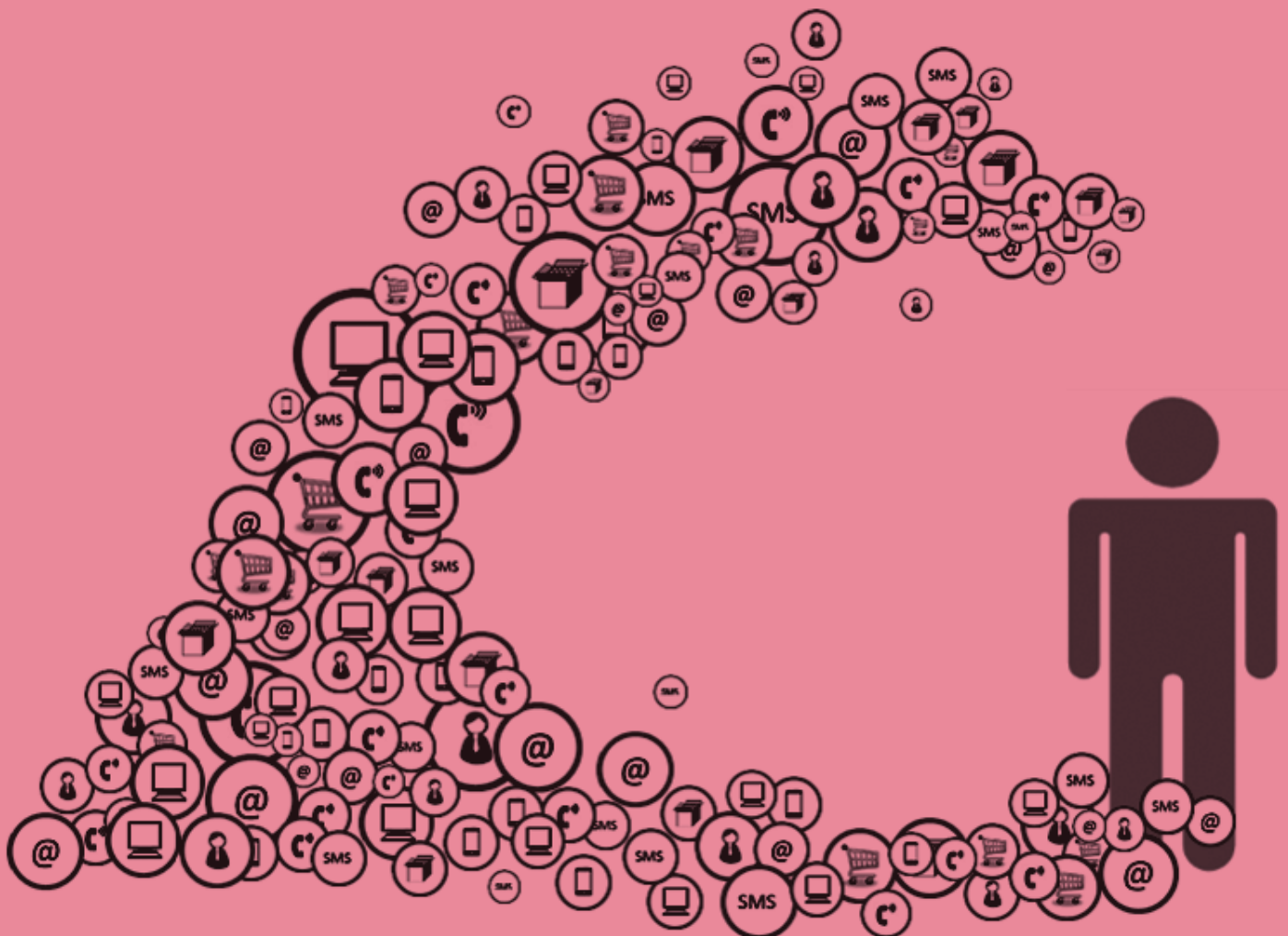




# Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2021

Rapport fra faggruppen for tjenestekjeder



## Innhold

Forord .....	
1. Innledning.....	1
2. Brukerreisen – fra elev til student .....	3
2.2. Anna og Hasim.....	3
2.3. Kartlagt brukerreise .....	5
2.4. Smertepunkter i brukerreisen .....	6
3. Beskrivelse av funn og forslag til videre arbeid .....	7
3.1. Overordnede funn .....	7
3.2. Studiestøtte – proaktiv søknadsprosess tilpasset en ung målgruppe.....	8
3.3. Mobilitet i videregående opplæring - utveksling .....	12
3.4. Søke høyere utdanning .....	16
3.5. Flere tjenester har behov for å dokumentere oppholdsstatus .....	20
4. Erfaringer fra faggruppen .....	22
Vedlegg:.....	24
Status for tjenestekjeder foreslått tidligere .....	24

## Forord

Faggruppen for tjenestekjeder utforsker mulige sammenhengende tjenester i kunnskapssektoren. Brukeren skal være i fokus når gruppen vurderer og foreslår forbedringer i de brukerrettede tjenestene. Gruppen jobber faglig, og følger et årshjul der hovedleveransen er en årlig rapport som oppsummerer arbeidet. Denne rapporten er utarbeidet av gruppen i fellesskap og gir innblikk i tilnærmingen gruppen har hatt og forbedringsmuligheter som er identifisert i prosessen.

Det er et ønske at arbeidet i faggruppen skal bidra til mer samarbeid mellom virksomhetene ved at en blir bedre kjent med hverandres oppgaver, utviklingsprosjekt og tjenester.

Faggruppen består av deltakere fra Kunnskapsdepartementets underliggende virksomheter med sentraladministrative oppgaver<sup>1</sup>:

Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen (NOKUT)	Utdanningsdirektoratet (Udir)
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)	Statped
Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir)	Direktoratet for IKT og fellestjenester i høyere utdanning og forskning (Unit)
Lånekassen	Forskningsrådet
Kunnskapsdepartementet (KD). Gruppen ledes av knutepunkt for digitalisering.	

---

<sup>1</sup> Faggruppens sammensetning er basert på organiseringen i kunnskapssektoren slik den var før 1.7.2021. Etter dette er Diku, Kompetanse Norge og deler av Unit organisert i et nytt direktorat, Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, HK-dir. Enkelte oppgaver i NOKUT vil bli overført til HK-dir. Et nytt forvaltningsorgan, Kunnskapssektoren tjenesteleverandør (Sikt) vil bli opprettet fra 1. januar 2022 og bestå av resterende oppgaver fra Unit, samt Uninett og NSD. Videre deltakelse i faggruppen vil bli vurdert som følge av omorganiseringen.

# 1. Innledning

Kunnskapssektoren har en kompleks oppgaveportefølje og et bredt spekter av brukergrupper. Faggruppen for tjenestekjeder i Kunnskapsdepartementets sektor ble etablert i 2019<sup>2</sup> som et initiativ for å identifisere og foreslå tjenestekjeder. Ved å etablere en felles arena kan man sammen utforske muligheter for utvikling av tjenestene, og slik legge et grunnlag for bedre samarbeid og bedre tjenester for brukerne.

Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor 2019-2025 etablerer målet om én digital offentlig sektor. Strategien fremhever behovet for at offentlige virksomheter samarbeider på tvers for å utvikle tjenestekjeder. Målet er at brukeren opplever at tjenestene henger sammen, forholder seg til hverandre og at det ikke overlates til den enkelte bruker å koordinere ulike tjenester og tjenestetilbydere.

Det siste året har faggruppen hatt større metodisk fokus på brukerorientering, og arbeidet aktivt med elementer fra tjenstedesign (se faktaboks). Tjenstedesignmetodikken er godt egnet til å identifisere svakheter og utviklingsbehov i de tverrgående tjenestene.

Årets rapport skiller seg fra de tidligere rapportene faggruppen har levert. I stedet for å innhente tjenestekjedeforslag fra den enkelte virksomhet, har faggruppen valgt å gjøre en felles analyse av et bestemt område. Gruppen har jobbet sammen i en innsiktsfase for å kartlegge en utvalgt brukerreise, *fra elev til student*. Målsettingen har vært å identifisere potensielle nye tjenestekjeder og andre tiltak som kan gi en bedre brukeropplevelse.

Utgangspunktet for valg av område var å se nærmere på en del av utdanningsløpet som berører mange av KDs virksomheter og som faggruppen ikke sammen har utforsket tidligere. I tillegg kjente gruppen til at det kunne være forbedringsområder her, noe som gjorde det aktuelt for faggruppen å jobbe videre med en felles tilnærming.

Rapporten presenterer resultatet av faggruppens arbeid i 2020/21. Den beskriver kartlagte utfordringer i brukerreisen, og foreslår hvordan disse kan løses for å gi en bedre brukeropplevelse.

---

<sup>2</sup> I forkant av at Faggruppen for tjenestekjeder ble etablert, var det i 2018 en arbeidsgruppe for flyt og deling av data som leverte en tidlig kartlegging av potensielle tjenestekjeder i vår sektor.

### **Hva er tjenstedesign<sup>3</sup>?**

*Tjenstedesign handler om å sette brukerens behov i sentrum for tjenestene man skal utvikle. Formålet er å skape helhetlige tjenester som gir en god brukeropplevelse på tvers av kontaktpunkter. Metodikken består av et sett av verktøy og teknikker for å forstå og kartlegge brukernes behov, avdekke problemområder/smertepunkter og slik jobbe for å forbedre, forenkle og fornye tjenestene.*

*Å bruke tid på å utforske problemet er viktig i tjenstedesign, og her er kartlegging av brukerreiser et sentralt verktøy. Når man kartlegger brukerreiser, setter man opp en detaljert beskrivelse av hva brukeren opplever, og det er spesielt nyttig hvis man er usikker på hvor det oppstår problemer. Å jobbe sammen for å kartlegge brukerreisen medvirker til å skape felles forståelse for utfordringene som brukerne opplever og synliggjør hvor det er mulig å gjøre forbedringer.*

*I det videre arbeidet med utvikling av nye tjenester, baserer tjenstedesign seg på tett dialog med brukerne gjennom aktiv bruk av prototyper og testing. Det er en ikke-lineær prosess der det alltid er åpent for å vende tilbake til det opprinnelige problemet for å utforske nye ideer, som så smalnes inn gjennom analyse, prototyping og testing.*

*Faktaboks 1 Hva er tjenstedesign?*

---

<sup>3</sup> Referanser:

- Arkitektur – og designhøgskolen i Oslo (AHO)/ Kommunenes Sentralforbund (KS). (2015). Tiden inne for tjenstedesign?
- Johnson, R., Bliksvær, T. og Ødegård, A. (2020). Tjenstedesign, tjenesteinnovasjon og organisasjonsutvikling i offentlig sektor – en kunnskapsoppsummering. NF rapport.: 14/2020

## 2. Brukerreisen – fra elev til student

Brukerreisen "fra elev til student" omfatter overgang fra grunnskole til videregående skole inkludert å søke skoleplass, gjennom videregående skole, og frem til opptak til høyere utdanning. For å inkludere ulike scenarier og flere aktører i utdanningsløpet, ble brukerreisen utvidet til å omfatte et utvekslingsopphold på videregående nivå, og det å ta opp igjen fag for å forbedre karakterer.

### 2.1.1. Avgrensning

Faggruppen representerer statlige aktører i kunnskapssektoren, men i grunnskole og videregående skole er primæraktørene den enkelte skoleeier, dvs. kommuner og fylkeskommuner. Brukerreisen ville omfattet flere områder og vært enda mer detaljert om den ble utført sammen med disse aktørene, og i en egentlig utviklingsprosess ville det vært nødvendig å involvere skoleeiere. Utfordringene som møter elever som trenger ekstra oppfølging og innføringsopplegg må kartlegges slik at de får den hjelp og støtte de har behov for. I lys av mulige tjenestekjeder bør man derfor inkludere de som kjenner disse elevene best slik at vi kan finne løsninger som gir bedre brukeropplevelser og tjenester.

I dette arbeidet har poenget vært å bli kjent med potensialet i tjenstedesign som metode, identifisere forbedringer i de aktuelle tjenestene og styrke samarbeidet mellom aktørene. Brukerreisen dokumenterer viktigheten av tverssektorielt samarbeid og samhandling.

## 2.2. Anna og Hasim

I arbeidet med brukerreisen har vi basert oss på fiktive brukerprofiler, såkalte personas. Vi har tatt utgangspunkt i Anna og Hasim, og sett nærmere på deres brukerreise fra å være elev til det å bli student.

### Anna

Anna representerer "standardforløpet" til en elev i overgangen fra grunnskole til videregående studieretning, og deretter videre til opptak til høyere utdanning.

Vi følger Anna fra ungdomsskole over i videregående skole, hvor hun tar et år som utvekslingselev. Etter at videregående skole er gjennomført, tar Anna opp igjen fag som privatist, før hun søker opptak til høyere utdanning.

Anna kommer fra en familie med god økonomi og som hjelper henne når hun har behov for det. Hun har ikke noen spesielle utfordringer som krever ekstra oppfølging.



**Anna**

**ALDER:** 16 år  
**UTDANNING:** Studiespesialisering  
**BOSTED:** Bor hjemme under utdanningen

**KARAKTERISTIKKER**

- Aktiv på Tik-Tok og Instagram
- Vet ikke hvilket yrke hun skal ende opp i
- Blir ting komplisert spør hun om hjelp hjemme, hun er ikke den som selv prøver å løse ting rundt skole og stipend alene
- Kommer fra en familie med komfortabel økonomi

**BEHOV**

- Komme inn på noe hun håper hun vil trives med
- Føle seg trygg på valg hun tar

Personlighetstype

Passiv  Aktiv

Norskkunnskaper

Svak  Sterk

Bruk av digitale løsninger utenom SoMe

Lite  Mye

## Hasim

Hasim representerer ungdom som har innvandret. Han har nylig flyttet til en mellomstor kommune sammen med sin familie og skal begynne på Vg2. Hasim har middels gode norskkunnskaper, og er ofte den som hjelper familien i deres dialog med det offentlige. Hasim har ikke norsk statsborgerskap, men har midlertidig oppholdstillatelse i Norge.

Integreringsfeltet treffer nesten alle virksomhetene i faggruppen, og det var et ønske i gruppen å se nærmere på dette i arbeidet med brukerreisen "fra elev til student". Vi ønsket å utforske hvordan en elev med innvandrerbakgrunn møter et ordinært forløp og se hvilke utfordringer som treffer denne gruppen særskilt.

Kartleggingen av brukerreisen til Hasim er relevant for arbeidet med livshendelsen Ny i Norge, hvor målet er at det skal være enkelt å være ny i Norge<sup>4</sup>. Bedre kunnskap om de spesifikke utfordringene innvandrere møter i løpet av skolegangen er viktig for de ulike virksomhetene som er involvert i arbeidet med livshendelsen.



## Hasim

**ALDER:** 16 år

**UTDANNING:** Studiespesialisering

**BOSTED:** Bor hjemme under utdanningen

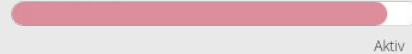
### KARAKTERISTIKKER

- Må gjøre mye selv
- Hjelper foreldrene med offentlige brev, da de ikke er sterke i norsk
- Benytter seg mye av den rådgiverhjelpen han får på skolen, både i møte med det offentlige, men også til lekse- og lesehjelp
- Familien har ikke sterk økonomi og det er trangt om plassen hjemme

### BEHOV

- Få seg utdanning og sikre seg en jobb
- Få inntekt som gjør at han kan bidra økonomisk for hele familien

Personlighetstype



Aktiv

Norskkunnskaper



Sterk

Bruk av digitale løsninger utenom SoMe



Mye

<sup>4</sup> Arbeidet med livshendelsen Ny i Norge drives av IMDi i samarbeid med andre aktører og tjenester innen utlendings- og integreringsforvaltningen.

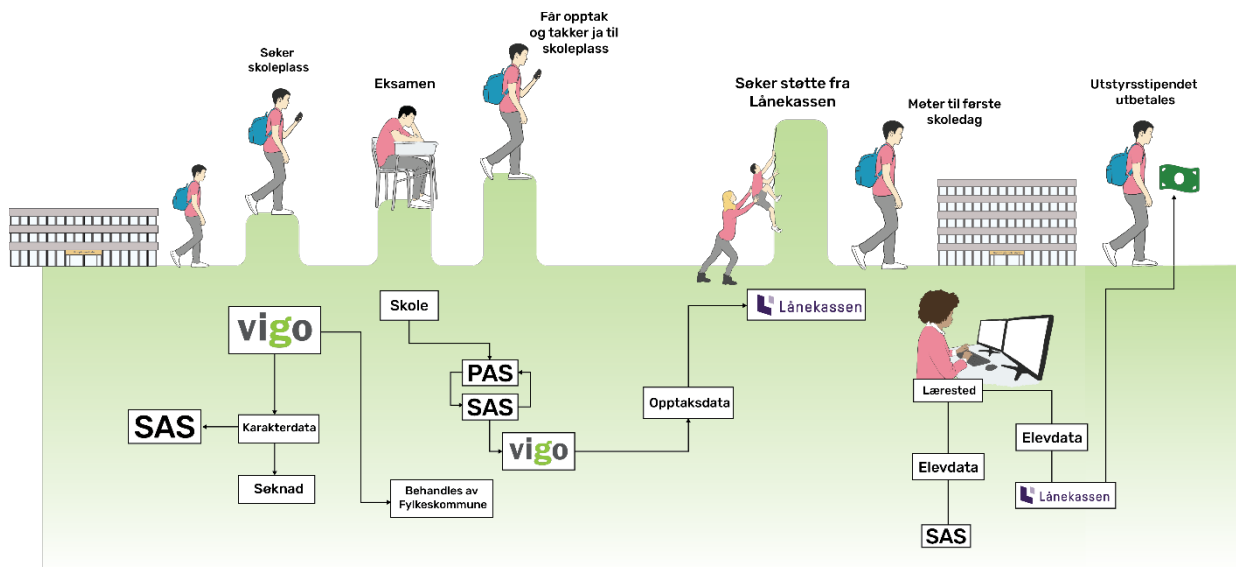
## 2.3. Kartlagt brukerreise

Faggruppen har i arbeidet kartlagt de ulike stegene Anna og Hasim gjør, når dette skjer i forløpet, hvilke tjenester de bruker og hvilke data som blir generert. Deres brukerreise kan illustreres slik:

### *Fra ungdomsskole til videregående skole*

Anna og Hasim søker opptak til videregående opplæring via Vigo. I perioden frem til de får opptak, pågår det “under panseret” uttak til eksamen og filoverføringer mellom prøve- og skoleadministrative systemer, som også etter hvert overføres til Vigo. Når de har bekreftet at de tar skoleplassen de har fått opptak til, kan de søke om stipend hos Lånekassen. De får hjelp til å fylle ut søknaden. I tillegg til Anna og Hasim mottar også foreldrene deres et brev fra Lånekassen om vedtaket, og avtale om støtte som må signere og returneres til Lånekassen.

Anna og Hasim kjøper inn skole-PC før skolen starter. Noen dager etter at de møter til undervisning rapporterer skolen om oppmøte til Lånekassen, og Anna og Hasim får utbetalt utstyrsstipendet etter dette er gjort.

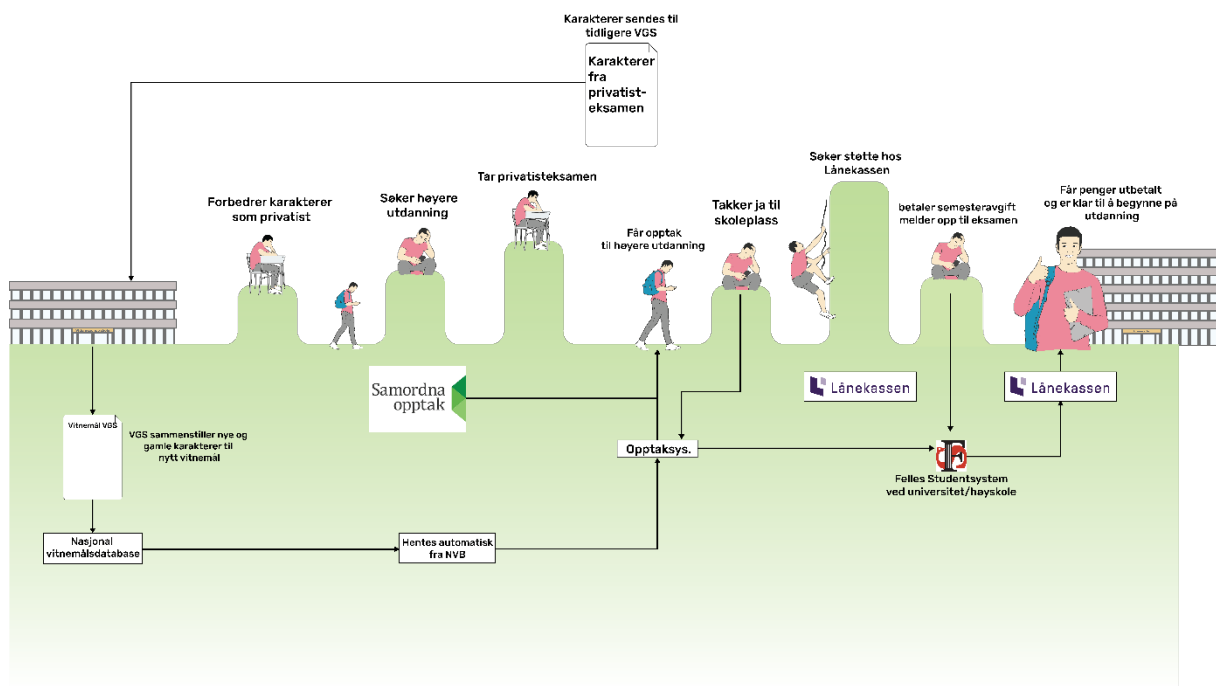


Figur 1 Brukerreise fra ungdomsskole til videregående skole.  
PAS: prøveadministrativt system, SAS: skoleadministrativt system



## Fra videregående til høyere utdanning

Når Anna og Hasim er ferdige med videregående opplæring kan de søke opptak til høyere utdanning gjennom Samordna opptak. Anna vil gjerne inn på et studium hvor det er høyere poengkrav enn det hun har. Derfor velger hun å ta opp noen fag som privatist for å forbedre karakterene. Anna og Hasim søker opptak i søkerportalen til Samordna opptak og karakterene på vitnemålet hentes fra Nasjonal vitnemålsdatabase. Når opptaket er ferdig får Anna og Hasim beskjed om de får studieplass, og etter å ha takket ja til studietilbudet kan de søke om støtte i Lånekassen.



Figur 2 Brukerreise fra videregående skole til høyere utdanning

## 2.4. Smertepunkter i brukerreisen

Med utgangspunkt i de kartlagte stegene i brukerreisen identifiseres utfordringer, såkalte smertepunkter, som oppstår for brukerne. Eksempler på smertepunkter er:

- forventninger om at brukeren gjør noe på et tidspunkt som ikke er naturlig for brukeren,
- at det stilles krav til dokumentasjon som oppfattes som unødvendig av bruker,
- at dokumentasjon hentes inn flere ganger, og
- at mange aktører er involvert uten at brukeren har kjennskap til eller får tilstrekkelig informasjon om hvem som gjør hva.

Slike smertepunkter gir ideer til områder som bør utforskes videre. Dette kan gjøres på ulike måter, ofte ved å involvere sluttbruker, men også ved å bruke innsikt en har fra andre prosesser, se på statistikker, intervju saksbehandlere, nettanalyser m.m.

Hvordan smertepunktene i brukerreisen "fra elev til student" bør følges opp varierer fra punkt til punkt. Noen forbedringer kan gjøres ved å styrke kommunikasjon og veiledning, andre kan løses ved å utvikle tjenestekjeder og dele nødvendige data mellom de ulike aktørene.

Resultatene fra kartlegging av brukerreisen og videre undersøkelser av smertepunktene er beskrevet i neste kapittel *Beskrivelser av funn og forslag til videre arbeid*.

### 3. Beskrivelse av funn og forslag til videre arbeid

#### 3.1. Overordnede funn

Vi har sett på Anna og Hasim sin brukerreise fra avslutning av grunnskole til opptak i høyere utdanning. Reisen avdekker et sammensatt bilde, med mange aktører og prosesser som skjer i forkant og etterkant av en handling fra eleven. Målet med å sette opp en brukerreise er ikke bare å avdekke problemer (smertepunkter), men å forstå brukerens reise gjennom ulike utdannings situasjoner.

Resultatet av denne prosessen har vi delt inn i fire deler. I første del har vi sett på Anna og Hasims møte med Lånekassen når de skal søke utstyrsstipend. Dette er ofte det første møtet ungdom har med en statlig tjeneste. Neste del er utfordringer vi har sett når Anna skal reise på et utvekslingsopphold på videregående skole. Tredje del tar for seg hvordan resultater fra videregående skole følger elevene videre når de skal søke på høyere utdanning. I dette arbeidet var det naturlig å se på andre scenarier som gir dokumentasjon på kompetanse. Det siste område vi har sett på handler om Hasim som må dokumentere sin oppholdstillatelse. Her har vi identifisert flere smertepunkter enn de som er omtalt, men som vi ikke har hatt kapasitet til å utforske videre.

#### Oppsummering av hovedfunn:

- Prosessen for å søke utstyrsstipend fra Lånekassen er omfattende og ikke tilpasset en ung målgruppe. Elever trenger hjelp i prosessen og en del søker ikke om stipendet. Det er mye administrasjon rundt ordningen og utstyrsstipendet utbetales ikke til skolestart (les mer om dette i kap. 3.2).
- Ved utveksling på videregående nivå er det mange informasjonskilder som i liten grad er koordinert og sentrale føringer kan oppfattes som vanskelige å forstå av rådgivere i skolen. Dette kan gi ulik rådgivning ved utveksling og kan resultere i at færre elever reiser på utveksling (les mer om dette i kap. 3.3).
- En del elever får ikke elektronisk vitnemål fra videregående opplæring, og det er mange dokumentasjonskrav for søkere til høyere utdanning. Søkere må selv legge frem dokumentasjon og det gir omfattende saksbehandling (les mer om dette i kap. 3.4).
- Elever som ikke har norsk statsborgerskap, må selv dokumentere oppholdstillatelse i flere prosesser (les mer om dette i kap. 3.5).

### 3.2. Studiestøtte – proaktiv søknadsprosess tilpasset en ung målgruppe

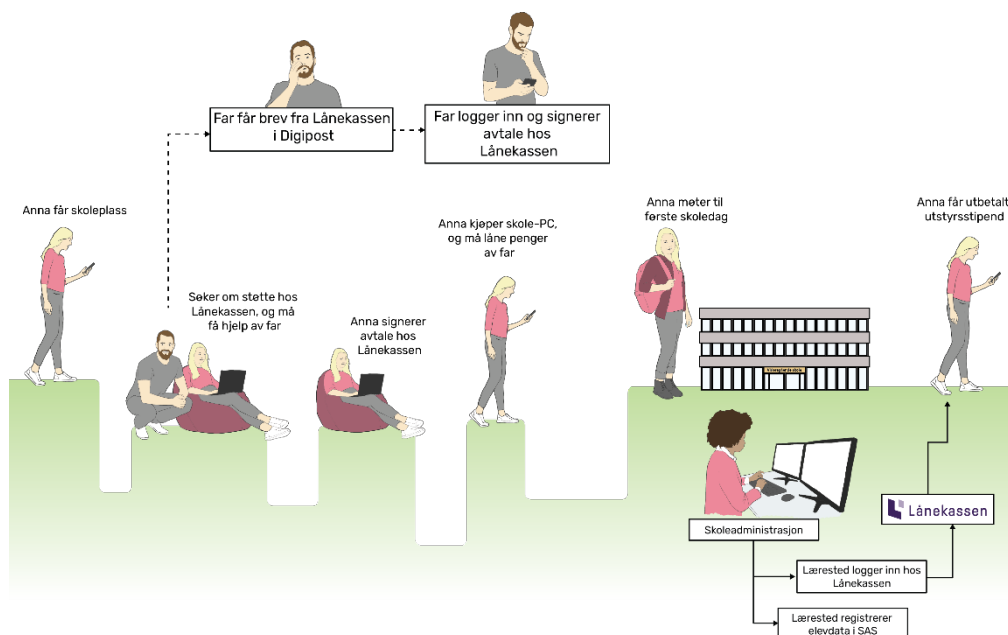
Alle elever med ungdomsrett<sup>5</sup> har rett på utstyrsstipend. Denne kundegruppen representerer Lånেকassens aller yngste kunder, og hvert år mottar i underkant av 160 000 elever utstyrsstipend. Ordningen er den mest brukte ytelsen for elever som Anna og Hasim representerer. Størrelsen på utstyrsstipendet varierer med ulike studieretninger og skal dekke utgifter til pc, klær og andre hjelpemidler eleven trenger for å gjennomføre utdanningen. Stipendet er en engangsutbetaling per skoleår.

Av dem som mottok utstyrsstipend i 2020/21 fikk ca. 37 000 andre stipend i tillegg. Borteboerstipend<sup>6</sup> og inntektsavhengig stipend<sup>7</sup> er de nest mest utbetalte stipendene.

#### 3.2.1. Annas brukerreise – problembeskrivelse

Anna og Hasim skal gjennom de samme stegene i sine brukerreiser, og vil møte mange av de samme smertepunktene. Opplevelsen vil likevel på enkelte områder være forskjellig, fordi de for eksempel får ulik hjelp fra foreldre og har ulike norskerdigheter. For å begrense caset har vi prioritert Anna, som representerer den største brukergruppen. Mange av funnene angår også Hasim, men han vil også ha andre smertepunkter i tillegg.

Annas brukerreise når hun skal søke utstyrsstipend, er en omfattende prosess med mange kontaktpunkt.



Figur 3 Anna søker om utstyrsstipend

<sup>5</sup> Ungdomsrett er en utdanningsrettighet norske ungdommer har for videregående opplæring basert på lov om grunnskolen og den videregående opplæringa, opplæringslova, og der spesielt §3-1. Loven fastslår ungdommens rettighet til ordinær videregående opplæring i tre år, eller mer for noen utdanninger som varer lenger. Ungdomsretten gjelder ut det skoleåret som begynner det året man fyller 24 år.

<sup>6</sup> Borteboerstipend er en støtteordning til elever med ungdomsrett som ikke kan bo hjemme mens de er i videregående opplæring. Det er knyttet spesielle vilkår til retten.

<sup>7</sup> Inntektsavhengig stipend skal være et bidrag til å dekke levekostnadene for elever med ungdomsrett fra familier med svak økonomi. Stipendet behovsprøves mot familiens samlede inntekt.

Annas brukerreise starter når hun får opptak til videregående skole fra Vigo, bekrefter skoleplass, og søker om stipend hos Lånekassen. Anna får hjelp av foreldrene til å fylle ut søknaden. Hun får vedtaket, mens foreldrene får et brev fra Lånekassen om vedtaket. Både Anna og foreldrene må signere og returnere avtale om støtte til Lånekassen. Dette skjer i stor grad elektronisk. Hun kjøper skole-PC før skolen starter. Noen dager etter oppmøte til undervisningen rapporterer skolen hennes oppmøte.

### 3.2.2. Smertepunkt i brukerreisen for å søke utstyrsstipend

- Elevene må i stor grad få hjelp til å fylle ut søknaden hos Lånekassen.
- Over 30 prosent av elevene søker etter skolestart.
- Både eleven og en av foreldrene må signere avtale om støtte fra Lånekassen.
- Skolen må rapportere oppmøtedata til Lånekassen, i tillegg til eget skoleadministrativt system (SAS).
- Ingen elever får utbetalt stipend før de møter fysisk til undervisningen.
- Innrapportering fra lærestedene forsinker utbetaling for elevene.
- Søknader som krever manuell behandling forsinker tildeling av utstyrsstipend.

Alle elever som søker støtte i Lånekassen blir vurdert for alle støttetyper, til tross for at den store majoriteten kun har rett på utstyrsstipend som utbetales en gang per skoleår. Både Anna og Hasim må ta stilling til stipender som de ikke kan få, ettersom flere ulike stipendordninger ligger i samme søknadsskjema. Foreldre eller rådgivere må hjelpe dem å fylle ut søknaden til Lånekassen, så den er ikke tilpasset Anna eller Hasim. Dette fører til at søknadsprosessen hverken er enkel eller rask.

Anna og Hasim søker selv, men en forelder må signere på avtalen om støtte på deres vegne. I tillegg må skolen melde oppmøte til Lånekassen for at utstyrsstipendet skal utbetales. Dette er innrapportering av oppmøte som de gjør i *tillegg* til sine egne SAS-systemer (Visma InSchool) og medfører dobbeltarbeid for lærestedene. Innen Anna eller Hasim får utstyrsstipendet sitt har undervisningen startet for lengst, og utstyr burde være kjøpt inn.

Hvis eleven må sende inn dokumentasjon, behandles søknaden manuelt av Lånekassen. Dette fører til lang ventetid for elevene, og til ytterligere forsinkelse av utbetaling av utstyrsstipend.

### 3.2.3. Metoder

Lånekassen har jobbet videre med smertepunktene gjennom ytterligere kartlegging, analyse og undersøkelser. Dette arbeidet har dannet grunnlaget for utviklingen av et løsningsforslag som bygger opp under Lånekassens mål om utbetaling av støtte til studiestart. Utgangspunktet for arbeidet er føringer om å utvikle sammenhengende og helhetlige tjenestekjeder i offentlig sektor, med utgangspunkt i brukernes behov, og som sikrer en effektiv og god forvaltning for involverte aktører.

### 3.2.4. Aktører

Berørte aktører er elever, foreldre, ansatte ved skolene, Vigo, Visma InSchool og Lånekassen.

### 3.2.5. Innsikter

#### **Innsikt 1: Dagens søknadsprosess henger ikke godt nok sammen**

Søknadsfristen for videregående opplæring er for de fleste 1. mars. Elevene kan ikke søke om stipend før de har fått tilbud om skoleplass, medio juli. Flyten for eleven mellom Vigo og Lånekassen er ikke god nok, tross kommunikasjonskampanjer i ulike kanaler. Mange elever søker om støtte etter skolestart, og om lag 10 prosent søker ikke i det hele tatt.

#### **Innsikt 2: Elever trenger penger til skolestart**

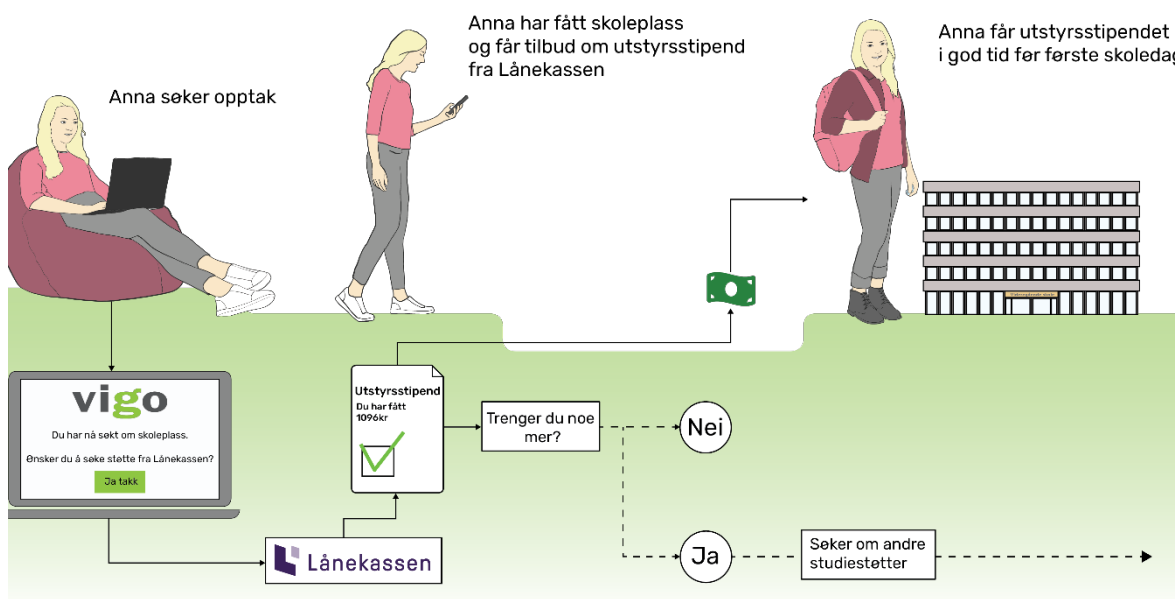
Slik dagens søknads- og utbetalingsprosess er lagt opp får ingen elever utstyrsstipend før skolestart. Det betyr blant annet at elevene enten må få dekket innkjøp av utstyr fra foreldre, eller låne utstyr på skolen. Legger vi til situasjoner der eleven også må sende inn dokumentasjon, som igjen krever manuell saksbehandling, vil utbetalingen av utstyrsstipendet kunne forsinkes ytterligere. Vi vet at dette er problematisk, særlig for elever som ikke har god støtte i familie eller annet nettverk.

#### **Innsikt 3: Innrapportering fra læresteder er en tidstyv**

Å rapportere elevdata er en tidstyv for skolene fordi de må rapportere i ulike systemer, i tillegg til andre oppgaver lærere og rådgivere har. Alle fylkeskommuner skal innføre Visma InSchool som nytt skoleadministrativt verktøy. Utsveksling av data med denne tjenesten vil være et viktig virkemiddel for å automatisere lærestedenes rapporteringsarbeid og dermed effektivisere arbeidet for både skolene og Lånekassen.

### 3.2.6. Mulige løsninger

For å løse utfordringene, forslår vi et nytt konsept: *Proaktiv søknadsprosess tilpasset en ung målgruppe*. Eleven vil allerede ved søknad om opptak bli koblet til Lånekassen, og på den måten inngår utstyrsstipend som en naturlig forlengelse av den utdanningen eleven skal ta. Målet er at eleven selv skal kunne søke om utstyrsstipend og at behovet for rapportering fra skolene til Lånekassen reduseres.



Figur 4 Skisse på ny tjenesteflyt

### **Steg 1) Takke ja til søknad om støtte fra Lånekassen ved søknad om skoleplass i Vigo**

Når elever søker skoleplass hos Vigo, kan de samtidig takke ja til å motta tilbud om utstyrsstipend fra Lånekassen. Data om elever hentes inn til Lånekassens systemer. Det betyr at Lånekassen kan sette i gang søknadsprosessen samtidig som elever får opptak.

### **Steg 2) Proaktiv tildeling**

Samtidig som elevene takker ja til skoleplass, vil de få informasjon om hvor mye de vil motta i utstyrsstipend. Når elevene takker ja til utstyrsstipend, vil de kunne søke om andre ytelser samtidig, som borteboerstipend og inntektsavhengig stipend.

Det bør i det videre arbeidet avklares om utstyrsstipendet fortsatt må signeres av foreldre. I tillegg bør Lånekassen undersøke andre tiltak som kan sikre at elever i mindre grad trenger bistand og hjelp av andre voksne for å søke stipend fra Lånekassen.

### **Steg 3) Utbetaling av utstyrsstipend før skolestart**

For å sikre at elevene får utstyrsstipend utbetalt før skolestart må vilkårene i forskriften vurderes, spesielt kravet om fysisk oppmøte for å få utbetalt stipend. Lånekassen kan i tillegg endre på sine prosedyrer, slik at utstyrsstipendet blir tildelt som en egen sakstype, uavhengig av dokumentasjonskrav og behandlingstid på andre ytelser eleven kan ha søkt om.

Endringer i regler og rutiner for utbetaling har også som mål å redusere innrapportering fra lærestedene til Lånekassen.

Andre stipend til livsopphold, som borteboerstipend og inntektsavhengig stipend, er svært viktig for de elevene det gjelder. Det bør utredes om endringer i kravet om oppmøte også vil være formålstjenlig for disse. Opprettholdes dagens regelverk, kan man lette på skolens innrapporteringsarbeid ved at Lånekassen i fremtiden kan hente data fra Visma InSchool. Skulle eleven slutte eller bytte utdanning kan også slike endringer deles med Lånekassen i samme tjenestekjede.

Konseptet krever at Lånekassen endrer hvordan de behandler søknader og en tettere integrasjon mot Vigo og Visma InSchool. I tillegg bør endringer av vilkårene i forskriften vurderes. Resultatet vil gi store gevinster i form av en langt enklere og mer effektiv tjenestekjede for brukerne, og effektivisere arbeidet for aktørene, særlig de ulike lærestedene og Lånekassen.

#### **3.2.7. Forventede virkninger**

	<b>Positive virkninger</b>	<b>Negative virkninger</b>
Elevene	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kan fylle ut søknaden uten hjelp av andre</li><li>- Utbetaling til skolestart (utstyrsstipend)</li><li>- Flere får utstyrsstipend</li><li>- Flere kan få vite om andre stipender de kan ha rett på</li></ul>	
Skolene	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redusert arbeid med rapportering til Lånekassen</li></ul>	
Lånekassen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Når mål om utbetaling til skolestart (utstyrsstipend)</li><li>- Redusert bruk av Arbeidsflate for læresteder</li><li>- Redusert arbeid med kommunikasjonskampanjer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kostnader integrasjon mot Vigo</li><li>- Kostnader integrasjon mot Visma InSchool</li></ul>
Vigo		<ul style="list-style-type: none"><li>- Kostnader integrasjon mot Lånekassen</li></ul>
Visma InSchool	<ul style="list-style-type: none"><li>- Skolene behøver bare rapportere elevdata ett sted</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kostnader integrasjon mot Lånekassen</li></ul>

### 3.3. Mobilitet i videregående opplæring - utveksling

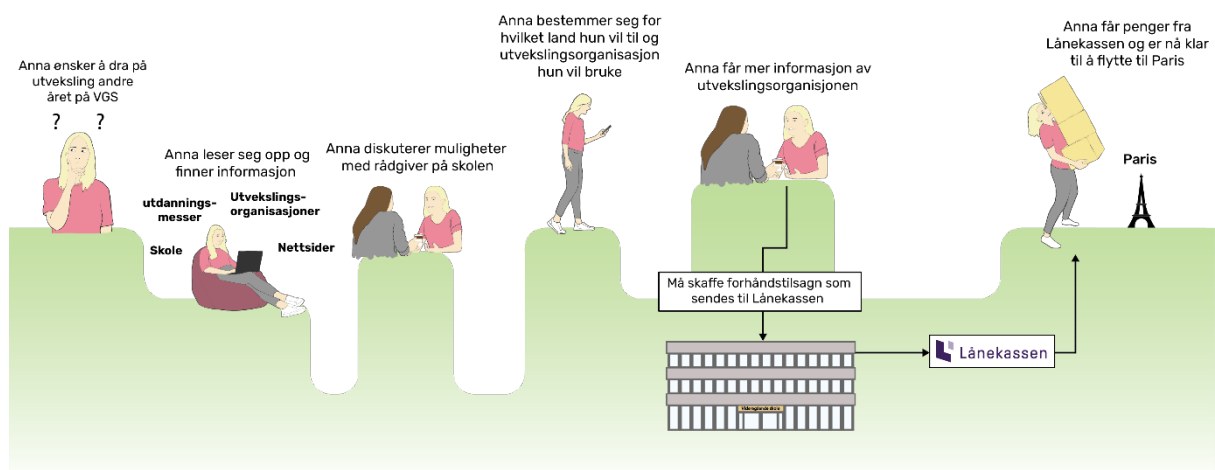
#### 3.3.1. Problembeskrivelse

I brukerreisen til Anna tar hun et utvekslingsopphold som en del av sitt løp på videregående nivå. For å orientere seg om tilbud, krav og støtteordninger bruker Anna mye tid i samtale med rådgiver på skolen, og ved å lete etter informasjon selv på nettet.

Hvert år reiser om lag 1 700 elever på VGS på utveksling. 70 % reiser med en utvekslingsorganisasjon. Innsikt fra Lånecassen og HK-dir viser at det er en nedgående trend i mobilitet i videregående opplæring. I skoleåret 2013-2014 reiste om lag 2 200 elever på utveksling, mens i skoleåret 2019-2020 er antallet i underkant av 1 500 elever.

Den formelle prosessen i forkant av et utvekslingsopphold er relatert til å være trygg på at oppholdet vil bli godkjent som et skoleår når eleven har gjennomført oppholdet. I tillegg er studiestøtte for de fleste en forutsetning for et utvekslingsopphold.

Det er flere aktører som informerer om utveksling, både offentlige og private. Det er lite samordning av de ulike nettbaserte informasjonskildene, og mye av informasjonsarbeidet om utveksling til elever skjer gjennom skolene. Mangelen på oversiktlig og trygg informasjon gjør at det kan være vanskelig for den enkelte elev å bestemme seg for å reise på utveksling i videregående opplæring. Rådgiverne som skal hjelpe elevene i denne prosessen finner det vanskelig å være oppdatert på valgmuligheter og ulike bestemmelser, og faren er stor for at ingen eller uriktig informasjon gis til elevene.



Figur 5 Anna vil dra på utveksling

#### 3.3.2. Metode

HK-dir (tidligere Diku) har over mange år fått innsikt gjennom møter og erfaringsutveksling med utvekslingsorganisasjoner og rådgivere. I tillegg er spørreundersøkelser og brukerundersøkelser for United World Colleges (UWC) og treårig videregående i Frankrike kilder til innsikt.

### 3.3.3. Aktører

Det er mange aktører involvert når en elev skal reise på utveksling:

- Rådgiverne på skolene spiller en viktig rolle i å gi informasjon til elever.
- HK-dir (tidligere Diku) har ansvar for å godkjenne utvekslingsorganisasjoner for utdanningsstøtte. Fra 1. juli 2021 er HK-dir ansvarlig for informasjonskildene utdanningiverden.no og utdanning.no.
- Lånekassen gir studiestøtte.
- Udir forvalter regelverket om godkjenning av videregående opplæring i utlandet.
- Fylkeskommunen godkjenner: En elev som har gjennomført og bestått et opplæringsår i utlandet på nivå med norsk Vg1 og/eller Vg2, må søke fylkeskommunen om å få denne opplæringen godkjent som en del av norsk videregående opplæring. Denne ordningen gjelder for alle utdanningsprogrammer.
- Utvekslingsorganisasjonene tilbyr utvekslingsopphold i utlandet til elever.

### 3.3.4. Innsikter

#### ***Innsikt 1: Mange informasjonskilder skaper usikkerhet***

Det er flere aktører som informerer om utveksling per i dag, både offentlige institusjoner som for eksempel utdanningiverden.no (tidligere Diku) og utdanning.no (tidligere Kompetanse Norge), og private/frivillige organisasjoner (for eksempel utvekslingsorganisasjoner). I tillegg foregår mye av informasjonsarbeidet om utveksling til elever gjennom skoler (rådgivere). Dette kan lett føre til usikkerhet blant elever, foreldre og rådgivere fordi det er vanskelig å skille mellom kvalitetssikret og oppdatert informasjon fra offentlige institusjoner og kommunikasjon fra kommersielle aktører. Det kan også være vanskelig for elever som er interessert i utveksling å få en oversikt over *alle* mulighetene for utveksling, samt god informasjon om disse slik at den enkelte eleven kan treffe det valget som passer best.

Det er lite samordning av de ulike nettbaserte informasjonskildene. Dette er forståelig når det gjelder private aktører som er opptatt av å fremme sine egne programmer. Diku/HK-dir har forsøkt å lage et helhetlig konsept som gir oversikt over mulighetene for utveksling og hvordan utveksling kan være en naturlig del av utdanningsløpet. Elever, rådgivere og andre målgrupper har dessverre lav kjennskap til og kunnskap om utdanningiverden.no.

#### ***Innsikt 2: Regelverket tolkes ulikt***

Det er grunn til å tro at regelverket tolkes ulikt. Rådgivere i skolen kan være usikre på hva som er kravene i regelverket og trenger konkret veiledning på hvordan gi forhåndstilsagn om godkjenning. Rådgiverne kan tro at de må ha nøyaktig informasjon om oppholdet på forhånd og vurdere om opplæringen eleven skal få tilsvarer det de skulle tatt i Vg2 både når det gjelder fag, nivå og timeantall.

Ved hjemkomst må elevene dokumentere opplæringen de har fått i utlandet, og rådgiver vil i de aller fleste tilfeller kunne godkjenne året som Vg2 (med mindre eleven har strøket, ikke fullført året e.l.). Eleven kan måtte ta enkelte fag som privatist for å få vitnemål. Det er Udir som forvalter regelverket om godkjenning av opplæring i utlandet. Informasjon på [udir.no](http://udir.no)<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> [Informasjon om godkjenning av opplæring i utlandet på Udir.no](http://udir.no)



må være oppdatert. Et viktig moment er også at eleven ikke må betale tilbake støtten fra Lånekassen, selv om eleven ikke skulle få året godkjent som Vg2 ved hjemkomst.

### ***Innsikt 3: Forhåndstilsagn oppfattes som forhåndsgodkjenning***

HK-dir er kjent med tilfeller hvor elever er blitt frarådet å reise på utveksling med en utvekslingsorganisasjon, og det er tilfeller hvor rådgivere ikke vil gi forhåndstilsagn om godkjenning fordi de ikke har nøyaktig dokumentasjon på hvilken opplæring eleven skal få i utlandet. Elevene ender opp med å ikke reise på utveksling fordi de mangler dokumentasjon for å få støtte fra Lånekassen.

Utfordringen kan skyldes at rådgiverne mangler kunnskap om hva som er dokumentasjonskravene til et forhåndstilsagn om godkjenning. For mange er det uklart hva et forhåndstilsagn er, og hva det brukes til. Dette gir fare for ulik vurdering.

#### **3.3.5. Mulige løsninger**

- Bedre samordning av offentlige og kvalitetssikrede informasjonskilder, det vil si relevant og riktig informasjon, må være tilgjengelig på alle offentlige aktørers nettsider. Det må i tillegg vises til andre aktører som eier informasjon og forvalter regelverk. Dette vil gjøre det enklere for elevene å velge utveksling og vil gjøre det synlig at utveksling skal være en naturlig del av opplæringen. I tillegg vil bedre kunnskap og trygghet hos rådgiverne gi bedre informasjon om mulighetene for utveksling.
- Oppdatere nettsider med riktig informasjon, for eksempel [udir.no](http://udir.no) og [lånkassen.no](http://lånkassen.no). Lånekassen har nettsider for læresteder<sup>9</sup> som skal gi bedre støtte til rådgivere. Informasjonen på nettsidene til blant annet [udir.no](http://udir.no)<sup>10</sup> må være tydelig og tilgjengelig for elever og rådgivere.
- Gi rådgiverne tilgang til en mal for forhåndstilsagn. I dag må rådgiver skrive et individuelt bekreftelsesbrev (forhåndstilsagn om godkjenning), for hver elev som skal reise ut. Utvekslingsorganisasjonene og HK-dir har utviklet en mal for forhåndstilsagnet, som er publisert på [utdanningiverden.no](http://utdanningiverden.no)<sup>11</sup>. Malen kan for eksempel publiseres på [Lånekassen.no](http://lånkassen.no)
- Et alternativt og mer fremtidsrettet forslag er at det i elevens søknad om støtte fra Lånekassen inkluderes en elektronisk bekreftelse fra rådgiver om at det planlagte utenlandsoppholdet kan erstatte Vg2. Dette er en løsning tilsvarende det som gjøres når elever søker om stipend for å reise på ett-årig utveksling gjennom skolen (utvekslingssamarbeid). Mer innsikt om hele brukerreisen er nødvendig før en løsning utarbeides, slik at alle utfordringer for elever og rådgivere blir belyst.

Flere virksomheter har i løpet av året blitt en del av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir), blant andre Diku og Kompetanse Norge. Arbeidet med samordning av de ulike nettbaserte informasjonskildene, samt målrettet innsats for å gi rådgiverne bedre kunnskap om betydningen av og mulighetene for utveksling i videregående skole, vil nå fortsette i HK-dir. Gjennom faggruppen har deltakerne fra Lånekassen, Udir og HK-dir

---

<sup>9</sup> [Lærestedsinfo på Lånekassen.no](http://lærestedsinfo.på.lånkassen.no)

<sup>10</sup> [Informasjon om godkjenning av opplæring i utlandet på Udir.no](http://informasjon.om.godkjenning.av.opplæring.i.utlandet.på.Udir.no)

<sup>11</sup> [Mal for forhåndstilsagn, utdanningiverden.no](http://mal.for.forhåndstilsagn.utdanningiverden.no)

diskutert mulige løsninger og vil jobbe videre med ulike oppfølgingstiltak, som samordning av informasjon.

### 3.3.6. Forventede virkninger

De positive virkningene av foreslåtte tiltak er at flere elever reiser på utveksling fordi de ikke blir forhindret eller frarådet det av skeptiske eller usikre rådgivere. Konsekvensen av ikke å gjøre noe med dette er at elevene får ulik behandling, og at mulighetene for utveksling begrenses for noen elever.

	<b>Positive virkninger</b>	<b>Negative virkninger</b>
Elever	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tilpasset informasjon gir bedre beslutningsgrunnlag</li> <li>- flere som ønsker et utvekslingsopphold gjennomfører det</li> <li>- flere elever får vite om muligheten for utveksling</li> </ul>	
Rådgivere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bedre informasjon gjør dem tryggere i veiledningen av elever</li> <li>- mal for forhåndstilsagn eller elektronisk løsning vil være tidsbesparende</li> </ul>	
Lånekassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- redusert individuell saksbehandling</li> <li>- tidsbesparende</li> </ul>	
HK-dir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- når målsetting om at flere elever reiser på utveksling</li> <li>- færre henvendelser</li> </ul>	
Utvekslings-organisasjonene	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flere kunder</li> <li>- Mer forutsigbarhet: Elever opplever færre utfordringer med forhåndstilsagn om godkjenning, og avlyser ikke utvekslingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi antar at veiledning til elevene må styrkes</li> </ul>

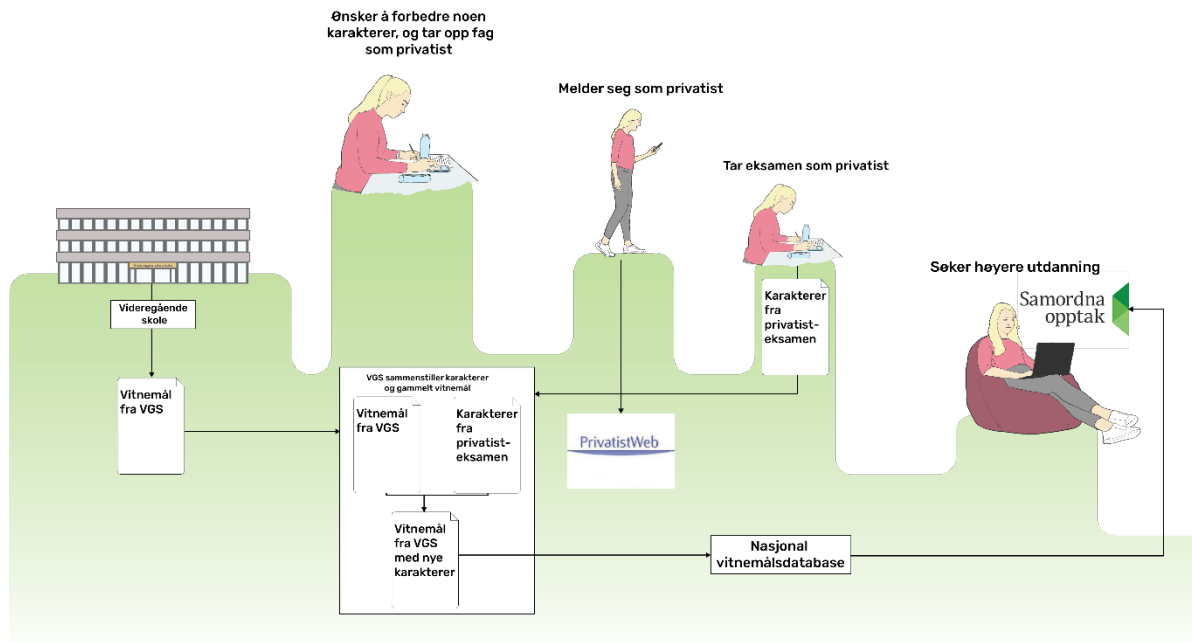
### 3.4. Søke høyere utdanning

I denne delen av brukerreisen har vi sett på overgangen fra videregående nivå og opptak til høyere utdanning. Dette berører både Anna og Hasim. I tillegg har vi undersøkt hvilke steg Anna går igjennom når hun etter videregående skole tar opp igjen fag for å forbedre sine karakterer.

#### 3.4.1. Problembeskrivelse

De fleste elever som går ut av videregående skole vil ha sine vitnemål liggende i Nasjonal vitnemålsdatabase (NVB). Vitnemål fra videregående skole sendes til NVB og ligger klare til bruk når elever skal søke om opptak til høyere utdanning. Vitnemålet i NVB blir automatisk inkludert når eleven søker opptak til høyere utdanning gjennom Samordna opptak.

I vår kartlegging har vi sett på hva Anna gjør når hun skal ta opp igjen fag som privatist, og hvordan resultatene brukes videre. Skissen under illustrerer stegene Anna gjør:



Figur 6 Anna forbedrer karakterer og søker høyere utdanning

For søkere med vitnemål i NVB som kommer rett fra videregående skole så går brukerreisen forholdsvis greit. Dette gjelder også når det er nye resultater fra privatisteksamen som legges til vitnemålet. Andre søkergrupper savner mer informasjon om prosessen og hvilken dokumentasjon som er nødvendig.

Likevel er det noen unntak hvor eleven *ikke* har elektronisk vitnemål i NVB, og vi har sett nærmere på årsaker til det. Søkere må i slike tilfeller dokumentere sin kompetanse ved å laste opp dokumentasjon når det søkes opptak til høyere utdanning. Dette gjelder når søkeren:

- tar enkeltfag for å få generell studiekompetanse
- søker opptak til fagskoleutdanninger
- opplever at vitnemål ikke er ført korrekt fra den videregående skolen

- har fags sammensetning som det ikke er kodet kontrollmekanisme for slik at NVB ikke kan importere vitnemålet
- har utenlandsk videregående utdanning, steinerskole eller internasjonal Baccalaureate
- fullførte videregående opplæring før år 2000

I tillegg har mange søkere til høyere utdanning gjennomført andre aktiviteter som gir poeng i opptaket. Dette er kompetansebevis som kan gi språk- eller realfagspoeng, vernepliktsattest, bekreftelse på folkehøgskole og arbeidsattester (for praksispoeng). Disse ligger ikke i NVB og må lastes opp av søkere.

### **3.4.2. Metode**

Prosjekt for nasjonalt masteropptak hvor Unit deltar, har gjennomført ulike workshops for å samle innsikt i hvordan søkeprosessen oppfattes av søkere og hvordan saksbehandlingsprosessen fungerer for saksbehandlere. Begge grupper synes det er krevende å håndtere opplasting av dokumentasjon. I tillegg har det blitt gjennomført intervjuer av søkere, saksbehandlere, forvaltere og utviklere.

### **3.4.3. Aktører**

Berørte aktører er elever, videregående skoler, universiteter og høyskoler, Unit og Udir.

### **3.4.4. Innsikter**

#### ***Innsikt 1: Søkere må selv dokumentere sin kompetanse***

Å ikke ha et elektronisk vitnemål i NVB gir belastning for søkere til høyere utdanning, som selv må dokumentere sin kompetanse ved å laste opp utdanningsdokumentasjon. Dette gjelder grupper som tar videregående opplæring utenfor det norske skoleverket, har fullført videregående opplæring før år 2000, eller har et vitnemål som ikke godkjennes av NVB. I 2021 manglet 19% av søkerne (128 500) elektronisk vitnemål. Om lag 1 500 vitnemål avvises av NVB hvert år. Søkere uten elektronisk vitnemål krever manuell saksbehandling.

Dagens opptakssystem forutsetter i mange tilfeller at søker laster opp tilleggsinformasjon/kompetansebevis. Det kan være krevende for søkeren å få lagt ved riktig og fullstendig dokumentasjon til riktig tid. Mange helgarderer seg og sender inn for mye dokumentasjon. Søkere ønsker å få konkret informasjon om hva de må laste opp for å bli kvalifisert og få korrekt poengsum.

#### ***Innsikt 2: Manuell saksbehandling av søknader er ressurskrevende***

Det er administrativt ressurskrevende å håndtere dokumentasjon som sendes inn av søkere. Saksbehandler må registrere resultatene manuelt. Mye dokumentasjon sendt som vedlegg gir ekstra arbeid for saksbehandlere som må vurdere et stort antall dokumenter, og etterlyse dokumenter fra søkere der det er mangler.

#### ***Innsikt 3: Løsningen er ikke brukervennlig nok***

Unit har sammen med prosjekt for nasjonalt masteropptak gjennomført en brukerundersøkelse blant søkere.

Brukerreisen til søkere viser flere smertepunkter og problemområder. Det er mangel på tydelig, riktig og lett tilgjengelig informasjon, og kommunikasjon med saksbehandler skaper usikkerheter og problematikk i søknadsprosessen. Etter at søknaden er sendt inn er det uklart for søkeren hvordan den vil bli behandlet og hvilke datoer som er viktige i den videre prosessen.



Figur 7 Brukeren er usikker på sin søknad

#### **Innsikt 4: Kommunikasjon mellom søker og saksbehandler bør forenkles**

Søkere og saksbehandler kommuniserer i dag gjennom flere plattformer. Saksbehandler kan sende meldinger i opptakssystemet, men søker kan ikke svare på dem og må sende e-post til lærestedet som saksbehandler søknaden. Dette er tidkrevende og frustrerende både for saksbehandlere og søkere.

#### **3.4.5. Mulige løsninger**

Dagens opptakssystem er foreldet, gjennomføringen av de årlige opptakene har høy risiko, og det er høy driftsrisiko. Prosessene bruker mange ulike systemer som er av ulik alder og kvalitet, og det er et stort behov for risikoreduserende modernisering av systemene. I tillegg er systemet lite brukervennlig for søkere og for saksbehandler.

Mulige tiltak som vil gi en bedre søknadsprosess:

- Prioritere å utvikle kontrollmekanisme for flere løp innen videregående opplæring. Dette krever kapasitet til utvikling hos Unit, og et entydig og digitaliseringsvennlig regel- og kodeverk for vitnemål for videregående opplæring hos Udir.
- tydeligere informasjon til søkere.
- utvide funksjonaliteten i NVB for å kunne ta inn kompetansebevis. Det er nødvendig med en større videreutvikling av NVB.
- forbedret løsning for opplasting av dokumentasjon.
- innhente kompetansedokumenter fra utstedere (integrasjoner).
- modernisering av opptakssystemet.

Et framtidig forbedringspunkt som vi ikke har sett på nå, er mulighet til å søke om støtte i Lånecassen samtidig som en søker opptak. Det ville gitt raskere utbetaling av studielånet.

### 3.4.6. Forventede virkninger

	<b>Positive virkninger</b>	<b>Negative virkninger</b>
Søker	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enklere og mer brukervennlig søknadsprosess</li><li>- Færre dokumenter må lastes opp</li><li>- Kortere behandlingstid</li><li>- Enklere kommunikasjon med saksbehandler</li><li>- Bedre personvern</li></ul>	
VG skole	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mindre administrasjon</li><li>- Flere kvalitetssikrede vitnemål</li><li>- Sentralisert, sikker og langsiktig lagring av vitnemål og resultater</li></ul>	
UH	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kan stole på informasjon</li><li>- Enklere, raskere og mer brukervennlig saksbehandling</li><li>- Enklere kommunikasjon med søker</li></ul>	
Unit	<ul style="list-style-type: none"><li>- Flere automatiserte prosesser</li><li>- Raskere saksbehandling</li><li>- Mindre ressurskrevende</li><li>- Likebehandling av søkere</li><li>- Modernisert opptakssystem reduserer risiko knyttet til gjennomføring av opptaket</li><li>- Bedre informasjonssikkerhet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utviklingskostnader for NVB og opptakssystem</li></ul>

### **3.5. Flere tjenester har behov for å dokumentere oppholdsstatus**

Brukerstegene i Hasim sin brukerreise viser at mange av smertepunktene beskrevet i Annas brukerreise også gjelder for han. Det vil imidlertid være noen spesielle smertepunkt som kan oppstå som følge av innvandrerbakgrunnen til Hasim. Eksempler på slike smertepunkter er: språkutfordring, lav grad av hjelp fra foreldre til søknader og andre formelle prosesser, stort behov for planlegging og rådgivning fra den enkelte skolerådgiver/lærer osv. For overgang til videregående opplæring vil det også være smertepunkter knyttet til innhenting av dokumentasjon på tidligere utdanning, kartlegging av behov for særskilt tilrettelegging og veiledning til videregående opplæring. Faggruppen har ikke ennå gått igjennom og analysert alle disse smertepunktene. Vi har imidlertid identifisert et smertepunkt som særlig fremtrer på tvers i tjenestekjeden hos flere aktører i kunnskapssektoren. Smertepunktet dreier seg om behovet den enkelte tjeneste har for å vite om Hasim har gyldig oppholdstillatelse eller ikke (hans oppholdsstatus).

#### **3.5.1. Problembeskrivelse**

I utarbeidelsen av brukerreisen til Hasim ser vi at flere tjenester i kunnskapssektoren etterspør oppholdsstatus i forbindelse med ulike søknadsprosesser. Dette kan være søknad om særskilt norskopplæring (opplæringsloven § 2-8 og § 3-12), søknad om lån/stipend hos Lånekassen, eller søknad om godkjenning av utdanning. Bakgrunnen for dette er at nyankomne innvandrere, både barn og voksne, har "midlertidig oppholdstillatelse" i flere år etter ankomst til Norge. For nyankomne innvandrere betyr det at de må vise at de har gyldig oppholdstillatelse når de skal søke om tjenester fra offentlig sektor.

Utlendingsdirektoratet (UDI) tilbyr i dag datadelingstjenester om enkeltpersoners oppholdsstatus til noen av tjenestene innenfor kunnskapssektoren, deriblant Lånekassen. Det er også noen tjenester hos Unit og HK-dir (tidligere Kompetanse Norge) som er i dialog med UDI om denne type tjenester. Vi kjenner ikke til at enkeltkommuner og fylkeskommuner har datadelingstjeneste med UDI når det gjelder oppholdsstatus for elever med innvandrerbakgrunn. Det er dermed sannsynlig at elever med innvandrerbakgrunn i mange tilfeller må laste opp kopi av vedtaksbrev eller oppholdskort som dokumentasjon på oppholdsstatus, når de skal i gang med ulike søknadsprosesser.

#### **3.5.2. Innsikt**

Ut fra et digitaliseringsperspektiv og et personvernperspektiv kan dagens praksis beskrives som lite hensiktsmessig og dermed oppleves som et smertepunkt for elevene:

- Elever kan oppleve det som krevende å gjentatte ganger opplyse om oppholdsstatus i ulike søknadsprosesser.
- En slik praksis vil medføre at bruker gir "for mye informasjon" fra vedtaksdokumentet, enn det som er nødvendig for formålet med den aktuelle søknadsprosessen.
- Vi antar at mange elever fremover forventer at offentlige tjenester/etater kan dele informasjon om oppholdsstatus med hverandre, både digitalt og automatisk.

#### **3.5.3. Mulige løsninger**

UDI og andre deler av utlendings- og integreringsforvaltningen har lignende problemsstillinger i datadelingstjenester om oppholdsstatus for utenlandske personer som oppholder seg i Norge. Problemstillingen gjør seg gjeldende både for personer med

innvandrerbakgrunn som er arbeidstakere, studenter, familieinnvandrede og som i dette tilfellet for elever. Det pågår allerede flere prosjekter og samarbeidstjenester om deling av data om enkeltpersoners oppholdsstatus. Denne problemstillingen og smertepunktet vil være aktuell å løfte inn i arbeidet med livshendelsen Ny i Norge.



## 4. Erfaringer fra faggruppen

I år har faggruppen brukt tjenstedesign som en felles tilnærming til å finne forslag til utvikling av tjenstekjeder. Alle deltakerne i faggruppen var kjent med tjenstedesign som metodikk, men ikke alle hadde praktisert den. Gruppen har hatt foredrag om tjenstedesign og jobbet i workshops for å tilnærme seg mulige tjenstekjeder. Fra 2020 er en av deltakerne i gruppen tjenstedesigner, noe som gjorde det aktuelt å jobbe mer metodisk med tjenstedesign. Det har vært avgjørende for oss å ha en ressurs med den kompetansen som har veiledet oss gjennom arbeidet.

Målet vårt har vært å finne forslag til utvikling av tjenstekjeder og tiltak for å gi en bedre brukeropplevelse. Ved å være tro mot metoden og brukerprofilene som ble valgt, er det virksomheter i faggruppen som ikke er berørt av de forslagene som foreligger. Dette viste seg tydelig tidlig i brukerreisen. Anna og Hasim hadde for eksempel ikke utfordringer som utløste vedtak om spesialpedagogikk eller annen tilrettelegging for opplæring. Gruppen har derfor ikke sett på dataflyt knyttet til dette i søknad til VGS og høyere utdanning. I innsiktsanalysen så vi også at elever som skal ta fagbrev og har lærlingtid vil berøre andre aktører hvor data skal innhentes eller deles, enn de som var med i våre brukerreiser. Kartlegging av brukerreisen og dataflyt for elever med rett til spesialpedagogisk undervisning eller de som tar yrkesfag med læretid som lærling, kan være aktuelle områder å se nærmere på.

### Hva har faggruppen lært?

Deltakere i faggruppen har lært mer om tjenstedesign som tilnærming, aktørbildet og utfordringer knyttet til brukerreisen, og således tatt med seg nyttige erfaringer fra dette arbeidet.

Vi har gjort oss noen konkrete læringspunkter ved bruk av tjenstedesign:

- Kontinuitet i gruppen er en fordel i arbeid med brukerreiser. Det har i løpet av året vært utskifte av flere deltakere i faggruppen. Vi har likevel erfart at det er mulig for nye deltakere i gruppen å sette seg inn i tankegangen og arbeidet underveis i prosessen.
- Tjenstedesign har hjulpet oss å tenke brukerens opplevelse steg for steg.
- I innsikt og analysearbeidet er det lettest å fange opp punkter som berører egen virksomhet.
- Rett kompetanse i innsiktsarbeidet til rett tid preger hvilke valg vi gjør av brukere inn i brukerreisen.
- Metodikken bidrar til å få en felles forståelse av brukerperspektivet og hjelper oss til å skifte perspektiv ved å sette brukeren i sentrum. Med bidrag fra alle virksomhetene skaffer det oss et helhetsblikk. Samhandling og bruk av metodikken fordrer oss til å se egen virksomhet mer fra utsiden.
- Søkelys på smertepunkter i brukerreisen styrer fokus mot utfordringer brukerne har fremfor interne faglige problemer. Ved å zoome inn på smertepunktene i brukerreisen ser vi kompleksiteten i prosesser hvor det ikke er lett å digitalisere uten å omstrukturere prosesser. Det kommer frem avhengigheter til mange aktører utenfor egen sektor. Søkelyset på tjenstekjeder gjør at vi får frem kompleksiteten på en annen måte enn når man ser på en og en tjeneste.

Faggruppen har blitt bedre kjent med noen av virksomhetenes tjenester og mindre kjent med andres på grunn av valgte brukerreiser. Smertepunktene som dukket opp i brukerreisene viste oss at innhenting av spisskompetanse fra ulike fagområder og virksomheter var nødvendig for å se mulighetene for utvikling av tjenestekjeder.

Forslag til forbedringer vi som faggruppe har identifisert har ulik karakter som kan løses på ulikt vis. Noen kan forbedres ved å tydeliggjøre informasjon, få til bedre koordinering mellom involverte og styrke rådgivning. Andre handler om å hente data fra andre aktører/tjenester og dermed utvikle tjenestekjeder, mens andre inngår i større utviklingsprosjekter som er under utredning.

Vårt mål er at små og store forbedringer kan bidra til at elever opplever tjenestene i kunnskapssektoren som smidige og som møter deres behov på en god måte.

## Vedlegg:

### Status for tjenestekjeder foreslått tidligere

I faggruppens rapporter fra 2019<sup>12</sup> og 2020<sup>13</sup> har gruppen kommet med forslag til tjenestekjeder som kan utvikles. Det varierer hvilke oppfølgingsaktiviteter som er naturlig for hvert case, og det være ulike prioriteringer som er gjort for videre arbeid med forslagene. I tabellen under gir vi en kort omtale av tjenestekjeder gruppen har jobbet med og en status for arbeidet pr. september 2021.

Tjenestekjede	Beskrivelse	Status pr. september 2021
Sette studielån på pause	Konsept for å gjøre prosessene rundt betalingslettelser enklere for kunden og imøtekomme kunder som har problemer med å betjene gjeld på et tidlig tidspunkt.	Omfattende analyse på tilbakebetalingsområde er i gang, med fokus på de som har problemer med å betjene gjeld. Dialog med andre virksomheter er en del av kartleggings- og analyseprosessen.
Bedre dataflyt for prøve kandidater	Etablere tekniske integrasjoner med relevante offentlige registre for å bedre datakvaliteten og redusere manuelt arbeid for prøvestedene og kandidatene. I tillegg legge til rette for bedre deling av prøveresultater.	Innsikten fra fjorårets rapport er blitt innlemmet i utredningsprosessen for det helhetlige behovet for et nytt prøvesystem, som skal være på plass innen kontrakten på dagens system utgår i 1. kvartal 2024.
Min kompetanse	Videreutvikle Vitnemålsportalen til "Min kompetanse" – en portal for å samle og dele resultater om utdanning og kompetanse.	Vitnemålsportalen har resultater fra høyere utdanning, og har i 2020 blitt utvidet med resultater fra norskprøve, samfunnskunnskapsprøve og statsborgerprøve fra Kompetanse Norge.
Integrasjon mot politiattest	Forenkling og økt sikkerhet ved innhenting/kontroll av politiattester for studier hvor dette er et krav. En integrasjonsløsning vil også kunne benyttes av	Kunnskapsdepartementet er i dialog med Justisdepartementet. Det ble høsten 2020 gjennomført en tjenestedesignworkshop i samarbeid med Digdir som involverte flere sektorer og frivillige organisasjoner. Videre oppfølging ligger hos JD/Politidirektoratet. For å forenkle søknad om

<sup>12</sup> Rapport: [Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2019](#)

<sup>13</sup> Rapport: [Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2020](#)

	andre aktører som har behov for tilgang til denne informasjonen.	politiattest for studenter, har Unit gjennom et samarbeid med politidirektoratet lagt til rette for at studenter kan søke om politiattest gjennom studentweb. Det gjenstår arbeid med å sende de elektroniske attestene tilbake til det studieadministrative systemet.
Kompetansedataflyt for flyktninger	Analyse av hvordan kartlagt kompetanse for flyktninger deles mellom ulike aktører.	Informasjonsreise for kompetansedataflyt er utarbeidet som del av leveransen til Livshendelsen <i>Ny i Norge</i> (innsiktsrapport 01.10.2020). Arbeidet videre er tatt inn i prosjektet "Videreutvikling av IMDinett bosetting" som en del av leveranse på modulen "kompetansekartlegging". Prosjektet er en del av IMDi digitaliseringsportefølje og har oppstart av planleggingsprosess høsten 2021
Fremtidig søknadsprosess	Tettere integrasjon mellom Lånekassen og Units tjenester ( Samordna opptak (SO) og Felles studentsystem (FS)), for å gjøre det mulig å tilby søknad om studiestøtte som en tjenestekjede studenten kan initiere i forbindelse med søknad om opptak til utdanning.	Konsept er laget og inngår i diskusjoner rundt utvikling av søknaden om stipend og lån. Per september 2021 er det ingen beslutninger på veien videre.
Digitalisering av studentmobilitet	EU stiller krav om digitale løsninger for å forenkle studentmobilitet. Studenter opplever prosessen som krevende, og for å nå nasjonale og internasjonale mål for utveksling, må denne forenkles betydelig.	Et forprosjekt er gjennomført hvor brukerbehov er kartlagt. Det er bevilget 1 million kroner til videre forberedelser, i sammenheng med Meld St 7 (2020-2021). Unit tar inn arbeid med digitalisering av studentutveksling som en del av den planlagte moderniseringen av studieadministrativt system (FS).
Selvbetjeningsløsning	Tilrettelegging for automatisering av godkjenning av høyere utenlandsk utdanning, og deling av godkjente vedtak.	NOKUT har i 2021 fått lovhjemmel til å tilgjengeliggjøre vedtak om godkjenning av utenlandsk utdanning til Vitnemålsportalen, og har startet det forberedende arbeidet for å etablere integrasjonen.



Utgitt av:  
Kunnskapsdepartementet  
Faggruppen for tjenestekjeder

Omslagsillustrasjon: Visual, Sintef (2015)

Omslag: Departementenes sikkerhets- og  
serviceorganisasjon, 09/2021