

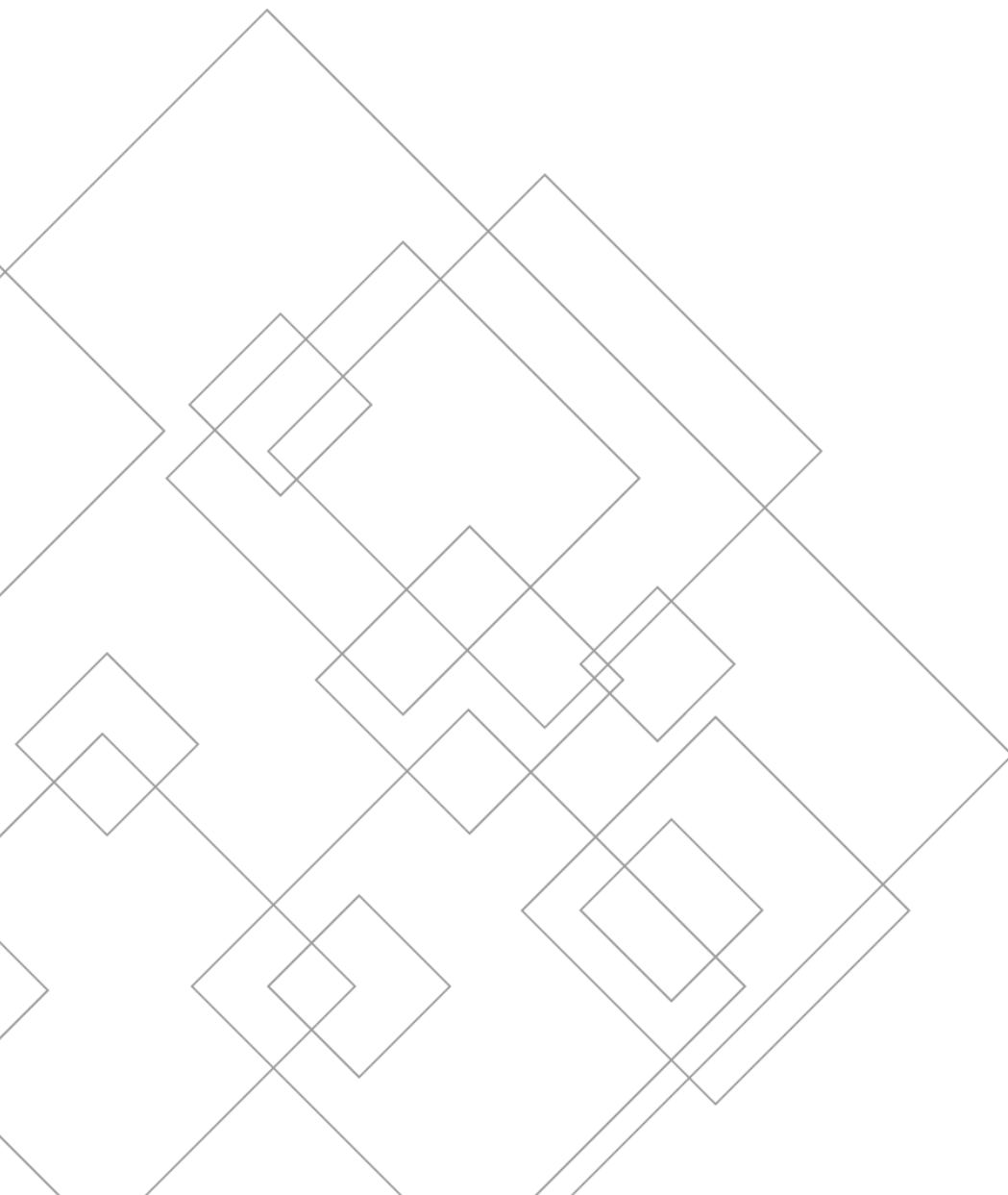
Innsiktsrapport

Oppdrag 2020-011 Livshendelsen Ny i Norge

Versjon: 1.0

Dato: 30.09.2020

«Det skal være enkelt å være ny i Norge»



Innhold

1	Innledning	3
	Bakgrunn	3
	Hva er Livshendelsen Ny i Norge.....	5
	Om dette dokumentet	6
	Sammendrag	7
2	Anbefalinger	10
	Interessentanalyse - grupper og hensyn.....	11
3	Analyse innsiktsfase	12
	Overordnet	12
	Målgruppe: Overføringsflyktning	14
	Målgruppe: Voksen asylsøker.....	16
	Målgruppe: Enslig mindreårig asylsøker.....	19
	Målgruppe: Barn i familie.....	22
	Målgruppe: Familieinnvandrer.....	24
	Målgruppe: Arbeidssøker	26
4	Informasjonsreiser innsiktsfase.....	29
	Om arbeidet.....	29
	Kompetansedataflyt for asylant.....	30
	Kompetansedataflyt for overføringsflyktning.....	31
	Systemdataflyt og informasjonselementer	33
	Informasjonselementer.....	33
	Styrker og svakheter	34
	Innsikt metode og prosess.....	35
5	Noen berørte tiltak.....	37
6	Gevinstkart	38
7	Tiltak å vurdere	40
	Tiltak – Livshendelsen Ny i Norge	40
	Samarbeid	40
	Informasjonsformidling – foreløpige tiltak	41
	Kartlegging – funn å se nærmere på.....	41
	Brukerreiser.....	41
	Tiltak fra innsiktsarbeidet	42
	Informasjonsreiser	42
	Kompetansedataflyt	42

	Digitalisering	43
8	Gjennomføringsmodeller og strategier	45
	Gjennomføringsmodeller.....	45
	Forslag til gjennomføringsstrategi for Livshendelsen	47
9	Strategier og rapporter	50

1 Innledning

Bakgrunn

Hovedmålet i Regjeringens digitaliseringsstrategi er «enklere hverdag for innbyggere og næringsliv». Sammenhengende tjenester innenfor 7 livshendelser (Få barn, Alvorlig sykt barn, Miste og finne jobb, Ny i Norge, Dødsfall og arv, Starte og drive en frivillig organisasjon & Starte og drive en bedrift), er et av innsatsområdene i handlingsplan for digitaliseringsstrategien.

IMDis oppdrag (*2020-011 Livshendelsen Ny i Norge*) bygger på at «Brukerne skal settes i sentrum gjennom utvikling av mer sammenhengende tjenester basert på viktige livshendelser». Videre skal arbeidet med livshendelsen Ny i Norge bidra til samfunns målet «varig tilknytning til arbeidslivet». Samtidig vil arbeidet gi grunnlag for, og understøtte, mål i tildelingsbrev 2020 «Flere deltar i arbeids- og samfunns-liv», og de tre målene i IMDis strategi.

Digitaliseringsstrategien sier at Livshendelsen skal være utgangspunkt for sammenhengende tjenester, og med det setter vi brukeren i sentrum uavhengig av sektor og forvaltningsnivå (stat, kommune). Kunnskapsdepartementet etablerte i 2018 en faggruppe med sektorens virksomheter for å se på sektorens forslag om potensielle tjenestekjeder. Mens strategien er «top-down» har arbeidet i faggruppen en «bottom-up» tilnærming. Erfaring fra faggruppen viser at det fungerer godt å ha fokus på begge perspektivene.

Livshendelsen Ny i Norge er kompleks fordi den involverer mange ulike sektorer som i dag allerede leverer gode tjenester. Det finnes også informasjonsnettsteder; nyinorge.no, norge.no mfl. Men hvor sammenhengende er tjenestene sett fra brukeren? Arbeidet med Livshendelsen er satt i gang både for å gi den nyankomne gode tjenester, men har også et mål om mer sammenheng i den offentlige tjeneste- og systemsiden. Det å legge til rette for trygg kommunikasjon og sikker informasjonsutveksling for bruker og tjenesteyter. Med digitaliseringsstrategien har vi nå også et mulighetsrom og krav om å se de offentlige tjenestene fra brukerperspektivet.

Utfordringsbildet – hva er problemet?

Noen generelle utfordringer er identifisert for de som er nye i Norge, og for Livshendelsen.

- Mange involverte aktører i livshendelsen «Ny i Norge» i mange ulike sektorer (kunnskap, justis, arbeid og velferd, helse, finans, barne & familiedep) som krever «nye» samarbeidsformer
- Mangelfull brukerorientering og brukerinnsikt hos tjenesteyterne i Livshendelsen, som er påpekt i Regjeringens digitaliseringsstrategi og Digital agenda (Meld. St. 27 2015-2016) m.fl.

- Manglende innsikt i brukerens behov blir utfordrende for gode helhetlige løsninger på tvers av virksomheter og forvaltningsnivåer
- Nyankomne innvandrere har spesielt komplekse utfordringer pga språk, og systemer i offentlig sektor er tilpasset norske borgere med utdanningsløp i Norge
- Digital utveksling av informasjon på tvers av de organisatoriske enhetene er utfordrende
- Mange digitale løsninger er under utvikling, og/eller allerede i drift – og som må hensyntas i det videre arbeidet
- Innvandreren «eier» ikke egne kompetansedata som bl.a. medfører utfordringer med dobbeltregistrering hos ulike tjenesteytere

Samtidig skjer det også mye positivt som vi må tas med i videre arbeid. Kunnskapsgrunnlaget og komparativ statistikk fra OECD og Norden viser at Norge er gode på integrering, men at integrering tar tid. Videre peker rapporten «*Hvordan lykkes de skandinaviske landene med integrering av flyktninger?*» fra Oslo Met på at når det gjelder overgang til arbeid og utdanning er Norge gode på integrering over tid.

Prinsipielle spørsmål

«Digital forvaltning innebærer endringsprosesser hvor teknologi, organisering og regelverk kan og bør ses i sammenheng»¹

Det vil være behov for juridisk vurdering av mulighetsrommet i gjeldene lovverk for å oppnå den informasjonsutvekslingen som kreves for Livshendelsen. Data innsamlet til ett behov kan ikke automatisk viderebrukes til andre behov. Dette er antakelig en kjerneproblematikk i de juridiske rammebetingelsene, og bør løses på tvers av alle livshendelser.

Videre må kompleksiteten i eksisterende system- og prosjektportefølje for hver virksomhet som involveres i tiltak/prosjekt tas høyde for. Det vil gi oss mulighet for å se hvilke kontaktpunkter mellom systemer, prosesser og datamodeller som er nødvendige for sammenheng i de digitale tjenestene.

Det bør velges en styringsmodell som hensyntar kompleksitet og prioritering, involverer virksomheter på ulike forvaltningsnivåer, og sikrer at vi oppnår ønskede effekter. Hver virksomhet har egne tildelingsbrev som gir prioriteringer, og det er behov for å harmonisere tildelingsbrevene for å ha felles prioriteringer og gjennomføringsmulighet.

Det må vurderes hvorvidt gjennomføringsansvar skal ligge i en felles/sentral organisasjon, eller om oppdrag kan legges til etater som har stor interesse av gjennomføring. Dette vil kreve at man har et overbygg som styrer felles bindinger som datamodell, juridiske rammebetingelser og helhetlig fremdriftsplan. Det er stor drivkraft i å få inn enkeltoppdrag i etatenes tildelingsbrev. Samtidig må man sikre at oppdraget gjennomføres til alle interessenters beste, og da spesielt brukerbehov og tverrgående behov på tvers av etater.

¹ Digital forvaltning. Juridiske, informatiske og organisatoriske aspekter. Dag Wiese Schartum et al. Fagbokforlaget - 2017

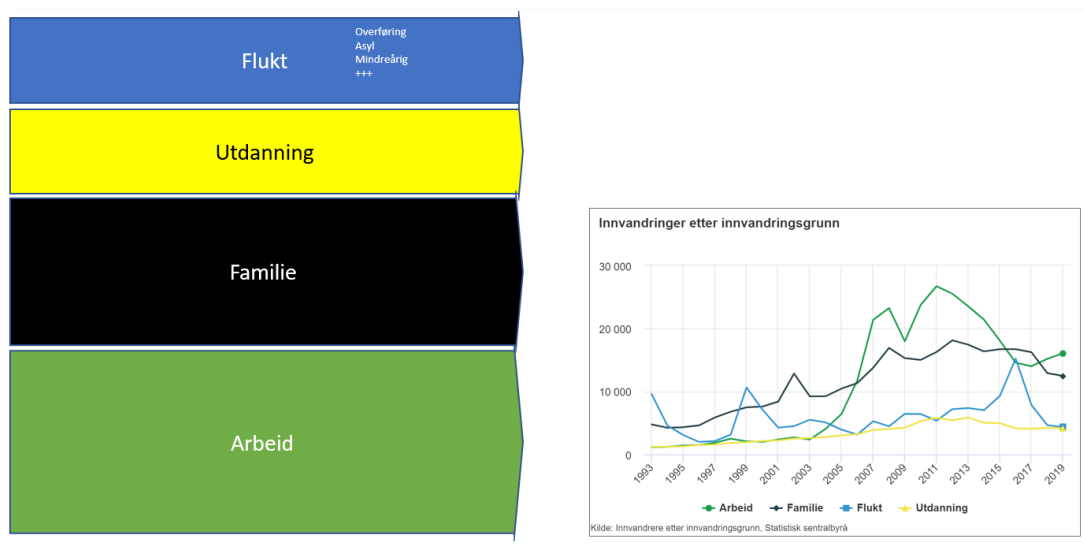
Mange av disse prinsipielle spørsmålene deler vi med de andre livshendelsene, og vi ønsker derfor å fortsette samarbeidet med de andre livshendelsene, DigDir/KS og samarbeidsaktører for Ny i Norge for sammen å finne gode løsninger.

Hva er Livshendelsen Ny i Norge

Når starter livshendelsen? Er det når noen begynner å tenke på å flytte til Norge, eller er det når de formelt søker arbeid eller utdanning. Er det når de søker opphold? Hva da med asylsøkere som ikke søker opphold før de er innenfor Norges grenser?

Tilsvarende må man vurdere når livshendelsen slutter. Er det når du har bolig? Hvordan vil det være for utenlandsstudenter som kun har midlertidig opphold i Norge. Er det når du er i arbeid eller utdanning?

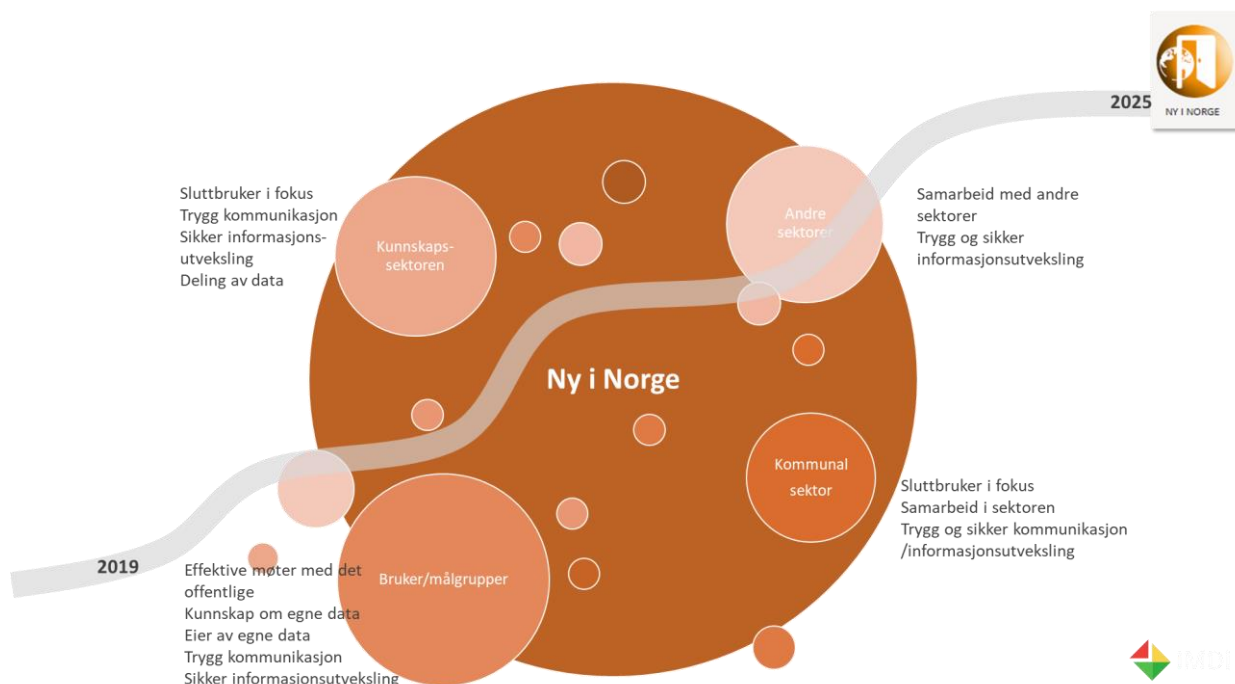
To løp som utkrystalliserer seg; formalialøpet og etableringsløpet. Formalialøpet handler om hva du må søke og få innvilget for å komme til Norge og for å få arbeid/utdanning. Etableringsløpet er all informasjon og alle prosesser som gjør at du best mulig og raskest mulig klarer å etablere deg som selvstendig og uavhengig innbygger i Norge, enten midlertidig eller som framtidig statsborger.



Figur 1 Ny i Norge - etter innvandringsgrunn

Som vist i figuren over er det mange innvandringsårsaker, og de forskjellige gruppene vil ha forskjellige behov. Samtidig er det mange felles hendelser/prosesser. Spesielt formalialøpet vil i stor grad være felles. Etableringsløpet vil være mer forskjellig etter som hvilken innvandringsgruppe det er snakk om. Men informasjon om Norge vil for eksempel være lik uansett gruppe.

Arbeidet med livshendelsen har tidligere identifisert mange offentlige aktører som har en «aksje» i denne livshendelsen. Den treffer mange departementer og underliggende etater, og den involverer også kommunal sektor. I noen grad vil det være enkelt å identifisere eiere av delprosesser, informasjon og hendelser, men det kan også være vanskelig å finne eierskap eller avklare hvordan man skal dele eierskap. Det har vi søkt å adressere i forslag til styringsmodell for arbeidet med Livshendelsen, og videre prosess for arbeidet.



Figur 2 - Mot 2025

Om dette dokumentet

Formålet er å gi et helhetsbilde av informasjonsinnhenting fra sluttbrukere og foreløpige analyser/betydning for tjenestene med de avgrensningene som er gjort på målgrupper og tidsperspektivet (fra ankomst til ferdig introduksjonsprogram). Hensikten er å identifisere tiltak som bidrar til det overordnede oppdragsmålet «flere deltar i arbeids- og samfunnsliv» og innsatsområdet «brukerorienterte sammenhengende tjenester».

I det neste gis en anbefaling (kapittel 2) for det videre arbeidet med Livshendelsen og resultat fra innsiktsfasen, en oversikt på resultat fra analyse av målgruppene (kapittel 3). Videre er det utviklet en metodikk for informasjonsreiser som er anvendt på «kompetansedataflyt for flyktninger» (kapittel 4). Arbeidet med å kartlegge berørte tiltak med betydning for Livshendelsen er startet (kapittel 5), første oversikt på forventede virkninger (gevinstkart) er utarbeidet (kapittel 6), tiltak å vurdere både

videre fra innsiktsarbeidet og for Livshendelsen Ny i Norge (kapittel 7) og til slutt gjennomføringsmodeller for komplekse samarbeidstiltak (kapittel 8).

Rapporten «Informasjonsinnhenting for Livshendelsen Ny i Norge» fra Rambøll/Halogen er vedlegg til innsiktsrapporten.

Sammendrag

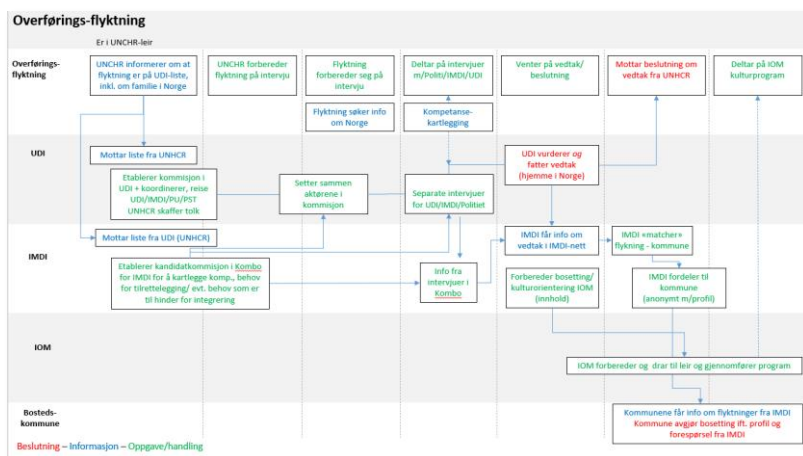
Det skal være enkelt å være ny i Norge, og Flere deltar i arbeids- og samfunnsliv. Visjon og oppdragsmål for Livshendelsen som en viktig del av digitaliseringsarbeidet er retningsgivende for hvilke tiltak som iverksettes, og utgangspunktet for gevinstkartet (kapittel 6). De vil være gjenstand for revidering i samarbeid med interne og eksterne aktører.

Livshendelsen Ny i Norge berører mange sektorer; kunnskap, justis, arbeid og velferd, finans, helse og omsorg, kultur og barn/familie på flere forvaltningsnivåer. Den involverer også flere brukergrupper og perspektiver enn de som er inkludert i dette initielle innsiktsarbeidet.

I det forberedende arbeidet ble det utarbeidet brukerreiser 1.0 hvor både sluttbruker- og forvaltningsperspektivet var ivarettatt. Sluttbrukerperspektivet dannet grunnlag for anskaffelse av bistand for informasjonsinnhenting; intervju med 274 innvandrere fra seks ulike målgrupper

Innsiktsarbeidet har fokusert på seks målgrupper i denne fasen:

- **Overføringsflyktninger:** En overføringsflyktning, også kalt kvoteflyktning eller FN-flyktning, er en flyktning som har fått saken sin behandlet og blitt anerkjent som flyktning av FNs høykommissær for flyktninger før de kommer til Norge
- **Enslige mindreårige asylsøkere:** Enslige mindreårige asylsøkere er barn og unge under 18 år, som kommer til Norge uten foreldre eller andre omsorgspersoner og søker om beskyttelse
- **Barn i familie:** Mindreårige som kommer til Norge sammen med foreldre/foresatte og søker om beskyttelse.
- **Voksne asylsøkere:** Personer over 18 år, som kommer til Norge og søker om beskyttelse



Figur 3 – Brukerreise 1.0 med tjenestene

- *Familieinnvandrere*: De som søker om familieinnvandring er vanligvis ektefelle eller barn av en som allerede bor i Norge. Andre eksempler er foreldre som har barn i Norge, eller de som skal gifte seg med en i Norge.
- *Arbeidssøkere*: Har lovlig opphold i landet, og er aktiv jobbsøker, leter etter jobber selv, sender søknader og møter til intervjuer ol.

I innsiktsfasen er det blitt tydelig at stegene i brukerreisen og opplevelsene i stor grad er sammenfallende mellom hva sluttbruker opplever og det forvaltningen har pekt på som sine antagelser om sluttbrukeropplevelsen. Der vi ser det er enighet mellom sluttbruker og forvaltningen om et problem, er det foreslått tiltak. Videre er det pekt på noen fenomener som ikke er vektet i forhold til viktighet, men bør vurderes i det videre.

Eksempel: informasjonsmangel fra sluttbrukers side. Er informasjonen feil? Eller er det sluttbruker som ikke er mottakelig på tidspunktet? Kan det da være legitimt å heller se på *når* og *hvordan* informasjon gis og formidles?

Forvaltningsperspektivet er påstartet gjennom noe involvering av samarbeidende etater (bl.a. UDI, Avdir), gjennom fellesseminaret og vår analyse i kapittel 3 nedenfor. Det gjenstår å verifisere analyse og funn med de ulike involverte aktørene, og er definert som anbefalt tiltak for det videre arbeidet.

De seneste årene har det vært mange digitale prosjekter som også understøtter livshendelsen. For å iverksette tiltak for videre arbeid mot «brukerorienterte sammenhengende tjenester digitalt» har vi dermed behov for å ha kunnskap om sluttbrukers opplevelser, forvaltningens perspektiv, og ikke minst informasjonsflyten for å identifisere tiltak som understøtter helhet og sammenheng digitalt.

Vår metodiske tilnærmingen for arbeidet med livshendelsen vises i figur 2 nedenfor. Brukerreisene (vedlegg 1) gir et bilde av sluttbrukerperspektivet og positive og negative opplevelser i deres reise. Analysen (kapittel 3) ser på betydningen av disse opplevelsene sett fra forvaltningens side. Den initielle analysen peker på noen fenomener som gir forslag til tiltak (både digitale og ikke-digitale). I det videre arbeidet er det de digitale tiltakene vi vil fokusere på. Informasjonsreisen (kapittel 4) er utviklet som metode og benyttet på «kompetansedataflyt» for å få en oversikt på den totale informasjonsflyten, de involverte aktører og systemer. Dette vil videre brukes til å identifisere forbedringsområder for å oppnå digitale sammenhengende tjenester.



Figur 4 - Videre anvendelse av brukerreiser og informasjonsreiser

Med mange pågående tjeneste- og digitaliseringstiltak er det viktig med en god kartlegging av pågående arbeid (foreløpig oversikt er beskrevet i kapittel 5). Oppdragsmål skal nås gjennom en rekke tiltak for å oppnå ønskede virkninger som skissert i gevinstkart for Livshendelsen (kapittel 6). En rekke tiltak er identifisert (kapittel 7), og disse følger av de avgrensningene som er gjort for dette første steget av arbeidet med Livshendelsen (hvilke målgrupper vi har fokusert på). I kapittel 8 beskrives styringsmodeller som kan være aktuelle for å drive det langsiktige arbeidet med Livshendelsen Ny i Norge med tilhørende tiltak og prosjekter. Modellen er fleksibel og tar høyde for at nye og/eller endringer i tiltak kan tas inn i arbeidet når situasjonen eller krav tilsier det.

I det neste beskrives de overordnede anbefalingene for videre arbeid med Livshendelsen Ny i Norge.

2 Anbefalinger

De siste 5-6 årene har vi sett en stor variasjon i antall ankomster til Norge. Det skjer også endringer i innvandringspolitikken både nasjonalt og i Europa. Denne variasjonen blir enda viktigere å være forberedt på i fremtiden. Med det mener vi at fokus på tydelige brukerreiser og kunnskap om hva som fungerer bra og hva som er under utvikling blir viktig for å imøtekomme potensielle endringer. Hva vi skal gjøre i forvaltningen og hva sluttbruker har behov for vil være det samme.

På grunn av koronasituasjonen ble gjennomføring av intervjuer og rapport fra informasjonsinnhenting 2 måneder forsinket, slik at fellesseminar med andre virksomheter ble gjennomført i slutten av august. *Det har gitt mindre tid til involvering av eksterne i arbeidet med analyse av funn, kartlegging av pågående eller planlagte tiltak som understøtter livshendelsen, forventede effekter (gevinster) og anbefalinger for etablering av tiltak.*

Vår anbefaling nedenfor gjenspeiler nå-situasjonen ved å gjennomføre etablering av modell for det langsiktige arbeidet i samarbeid med involverte aktører som ett første steg. Samtidig anbefaler vi å gjennomføre tiltak basert på innsikten etter gjennomført informasjonsreise.

For det langsiktige arbeidet med Livshendelsen anbefales som skissert i kapittel 7:

1. Etablere organisering/styring av det videre arbeidet
2. Invitere relevante aktører inn i det videre arbeid med forvaltningens reise (analyse av bevarings-/forbedringsområder, kartlegging pågående/planlagte/eksisterende tiltak, gevinstkart og vurdering av tiltak under Livshendelsen)

For det kortsiktige arbeidet med tiltak anbefales som skissert i kapittel 7:

1. Etablere/inkludere funn for «Kompetansedataflyt for flyktninger» i IMDis portefølje for 2021
2. Vurdere hvilke tiltak som kan løses enkelt, f.eks. ved å justere på informasjonsmaterieil
3. Vurdere hvilke tiltak som krever ressurser, økonomi og gjerne samarbeid med andre
4. Vurdere hvilke tiltak som er tyngre, strukturelle tiltak og krever bred involvering (juridisk, politisk, faglig mm.), som igjen vil kreve prosesser for å se på hvilken innretning som er hensiktsmessig

I det neste beskrives første versjon av interessentanalsen hvor virksomhet/gruppe, kategori, relasjon til livshendelsen, grad av innflytelse og interesse samt strategi for engasjering er skissert.

Interessentanalyse - grupper og hensyn

Nr	Organisasjon/Gruppe	Hovedkategori (type interessent)	Relasjon til tiltaket	Grad av innflytelse	Grad av interesse	Strategi
1	Overføringsflyktning	Sluttbruker		Liten	Stor	Informere, involvere
2	Voksen asylsøker	Sluttbruker		Liten	Stor	Informere, involvere
3	Enslig mindreårig	Sluttbruker		Liten	Stor	Informere, involvere
4	Barn i familie	Sluttbruker		Liten	Stor	Informere, involvere
5	Familieinnvandrere	Sluttbruker		Liten	Stor	Informere, involvere
6	Arbeidssøker	Sluttbruker		Liten	Stor	Informere, involvere
7	Kunnskapsdepartementet	Eier dep	Beslutningstaker	Stor	Stor	Involvere, informere
8	IMDi	Oppdragsansvarlig	Gjennomføringsansvar	Stor	Stor	
9	Digitaliseringsdirektoratet	Koordinerende Stat	Rådgiver	Middels	Stor	Informere, involvere
10	KS	Koordinerende kommune	Rådgiver	Middels	Stor	Informere, involvere
11	UDI	Samarbeidspartner / tjenesteyter	Hele reisen	Stor	Stor	Involere, informere
12	AVDir	Samarbeidspartner	Siste del av reisen	Stor	Stor	Informere, involvere
13	Kommuner (verts- og bosetting)	Tjenesteyter	Hele reisen	Stor	Stor	Involvere, informere
14	Fylkeskommune, Fylkesmann (verger)	Samarbeidspartner	Hele reisen	Stor	Stor	Informere, involvere
15	Kunnskapssektoren - NOKUT, Udir, DIKU, Kompetanse Norge mfl.	Samarbeidspartner	Opplæringstiltak-Karriereveiledning Godkjenningsordninger	Middels	Stor	Involvere, informere
16	BuDir	Tjenesteyter / Samarbeidspartner	Gjennomføringsansvar for enslige mindreårige under 15 år	Stor	Stor	Informere, involvere
17	Helsedirektoratet	Samarbeidspartner	Hele reisen	Stor	Stor	Informere, involvere
18	Mottak (Ankomstsenter Råde, integreringsmottak og ordinære mottak)	Tjenesteyter	Første del av reisen	Stor	Stor	Informere, involvere
19	Utlendingeforvaltningen ved Politiet, UNE, PU		Før og ankomst	Stor	Stor	Informere om funn fra brukerinnsikten
20	IOM, UNCHR		Før reisen	Middels	Stor	
21	Frivillige organisasjoner	Samarbeidspart	Hele reisen	Middels	Stor	Informere, involvere

3 Analyse innsiktsfase

Overordnet

IMDi gjennomførte et to-dagers seminar hvor brukerreiser, informasjonsinnhenting, funn og potensielle gevinster var tema, og med deltakere fra UDI, AVDir, KS, kommuner, KD (digitalisering), DigDir, DFØ og IMDi. På starten av seminaret, før resultatene ble fremlagt, ble deltakerne utfordret til å gi uttrykk for hva de trodde ville være hovedbudskap fra brukerne, på et overordnet nivå.

Hva tror vi er det store bildet?

Hva forventer vi å høre om de ulike gruppene?

Hva tror vi - på et overordnet nivå - at fungerer og ikke fungerer i dag?

Hva forventer vi at man i stort sier om de ulike aktørene – politi, tolk, verge, flyktningkonsulent etc?

Hva tenker brukerne om intervjuene før de får komme, asylmottakene, introduksjonsprogrammet etc?

Hvordan tenker vi at vi selv (institusjonene våre) er i brukernes øyne?

Opplevelse

- Gruer seg til intervjuene (men får endelig snakket om sin historie)
- Vet ikke så mye når man tar val
- Lang og uforutsigbar ventetid for å få avklart egen situasjon
- Lang ventetid – livet på vent
- Noen ting er tungvint
- Vanskelig å få jobb
- Gjør alt de voksne sier jeg skal gjøre, men det er ikke nok
- Vanskelig å få venner (barn)
- For mange voksne i bofellesskap
- Norge forstår ikke hvor vanskelig det er å sove pga. vonde minner

Aktørene i systemet

- Tillit til aktørene
- Nervøs for å møte instansene
- Politi – kontroll - Konsulenter: hjelpsomme
- Institusjonene er byråkratiske
- Føler seg alene selv om men får rådgivere som møter dem i prosessen
- Får god hjelp av lærer og barnevern, men savner hjelp etter endt skole
- Samarbeid med BUF-etat
- Noen hjelpsomme mennesker man husker
- Uklart hvem som kan hjelpe med hva og som bestemmer i min sak
- Føler seg best ivaretatt av kommunal flyktningetjeneste
- Mye og mange å forholde seg til
- Aktørene har for lite infoutvikling seg i mellom

Informasjon, forståelse og systemer

- Får ikke relevant og samlet info i starten
- Manglende informasjon og tilrettelagt informasjon
- Mangler grunnleggende digital kompetanse til å bruke digitale tjenester
- Vanskelig å få oversikt – mye informasjon
- Trenger hjelp til å orientere seg
- Språkutfordringer
- Behov for hjelpere for å forstå
- Hver gang en snakker med ny aktør må man starte på nytt- må gjenta seg mye
- Vanskelig å forstå hvem som har ansvar for hva i det offentlige
- Vanskelig å orientere seg mht. rettigheter og plikter
- Nye systemer er moderne og bra – men overveldende og forvirrende
- Komplisert byråkrati
- Forvirrende og komplisert å navigere systemet – vanskelig å forstå hvem som har ansvar for hva



Figur 5 - forventinger til brukerinnsikten

En gjennomgang av bidragene viser at mange forhold sluttbrukerne er opptatt av og har synspunkter på, er fanget opp av forvaltningen (deltakerne i seminaret). Men vi vet ikke om dette er forventninger fra enkeltpersoner, enkeltinstitusjoner eller om

virkelighetsoppfatningen er representativ for hva som legges til grunn i virksomhetene når prosesser og løsninger utarbeides. Det er også interessant at noen forventninger ikke ble bekreftet som riktige, og mange forhold brukerne vektlegger ikke ble nevnt.

Samtidig er det interessant å se at flere av de forholdene der forvaltningsrepresentantene og brukerne oppfatter situasjonen og utfordringene likt, ennå ikke er løst eller er i ferd med å løses. Det er usikkert om dette er fordi slike forhold faller mellom flere forvaltningsstoler, ikke er godt koordinerte, ikke har prioritet eller bildet ikke er nådd beslutningstakerne eller at beslutningstakerne beslutter innenfor sine «siloer». Uansett gir den videre analysen innspill til områder der det både er grunn til å opprettholde/ forsterke vellykkede løsninger, handlinger og adferd, og områder der forbedringer trolig vil ha en positiv effekt på formålet med å kartlegge brukerreisene; En enklest mulig reise for de som er nye i Norge, og øke sannsynligheten for at brukerne deltar aktivt i samfunns- og arbeidslivet nå og i fremtiden.

Mht. brukeropplevelsene er denne analysen ett av flere innspill til å forbedre brukeren slik myndighetene mener at den i størst mulig grad vil bidra til de bakenforliggende formålene. Et vesentlig bidrag til dette kan være å gjøre vurderinger av og beslutninger om:

- Hva er helhetsbildet, sett fra brukerne:
- Hvilke forhold vil vi som myndighetsaktører utfylle og fokusere på for å opprettholde god praksis, rette opp feil og forbedre prosess/leveranser?
- Hvor ser det ut til å være særlig avvik mellom intensjon og leveranse:
- Hvilke(n) aktør(er) er nærmest til å ta tak i/samarbeide om utfordringene:

Rapporten «Informasjonsinnhenting for Livshendelsen Ny i Norge» ligger til grunn for analysen pr målgruppe nedenfor.

Målgruppe: Overføringsflyktning

Fase i reisen	0.Før ankomst	1.Ankomst og første møte	2.Tilvenne seg ny hverdag	3.Hverdag
<i>Forhold som oppleves å bidra positivt</i>	- De norske aktørene oppleves trygge i intervjuene <i>Info om Norge</i> oppleves bra og stemmer rimelig godt med opplevelsene i ettertid ¹⁾	- Ankomst til flyplass i Norge ser ut til å fungere bra - Tilgang på tolk/folk fra kommunen som møter gir trygghet	- Helsesjekk fungerer godt - Helsemyndighetene godt orientert om egen helsetilstand - Aktørene i helsevesenet oppleves dyktige og helse-oppfølgingen oppleves god - Introduksjonsprogrammet oppleves i det store og hele som positivt - Brukerne opplever å få den praktiske hjelpen man trenger - Har kontaktperson = Trygghet	- Møte med barnehage og skoler oppleves overveiende positivt - Frivilligheten kan gi gode bidrag til at man finner seg til rette, hvis man selv oppsøker/trekkes inn i dette
<i>Forhold som oppleves å bidra lite positivt</i>	- Uklart i ettertid om <i>info før intervjuene i leir</i> var relevant eller god - Å reise alene til Norge kan oppleves vanskelig og usikkert	- Det å bli midlertidig plassert på asylmottak oppleves utelukkende negativt (gjelder liten gruppe) - Informasjon før ankomst om bosted og/eller by/bygd-miljø kan oppleves uklar - Hvis <i>ikke</i> tolk/folk fra kommunen som møter gir trygghet	- Bolig er i enkelte tilfeller ikke passende (kan være at helse-info er mangelfull eller at annen info om behov ikke er fanget opp) - Introprogrammet kan oppleves å variere i kvalitet avhengig av geografi, bla. mht. språk-opplæring og kulturforståelse - Kan være mangler ift. utredning/oppfølging av mental helse <u>Ikke</u> kontaktperson=utrygghet - Kan være uklarheter mht. praksisplassene og/eller rammene rundt disse - Kan trenge/ønske mer støtte for å komme inn i lokalmiljø	- Proessen rundt godkjenning av utdanning opplevd frustrerende, begrensende og til hinder for å komme videre - Kan være overgangsproblemer mellom introprogram og «normalhverdag» ift. behov for hjelp fra NAV, kommunen eller andre. Er det behov for forventningsavklaring, aktivt tilbud om bistand e.l.?
<i>Kommentarer</i>	¹⁾ samtidig er det uklart hvem som står bak/gir info	Å bli møtt/ha tolk er viktig!	Språk vurderes som helt avgjørende for å komme i jobb	

Gjennomgående trekk i hele reisen

- Flykningene melder om at de representantene for det offentlige de møter oppleves som positive, imøtekommende og dyktige, noe som skaper trygghet i utsatte situasjoner. Vi må anta at det bidrar til at prosesser og møtepunkter preges av mer tillit og går smidigere
- Å ha personer tilgjengelig for å søke råd eller få hjelp hos vil ofte avgjøre forskjellen mellom opplevd trygghet eller utrygghet, og da også være elementer som påvirker den videre ferden mot god integrering. Dette gjelder både hjelp til språk (tolker), personer som kan tolke situasjoner, kulturelle koder og systemet, og/eller hjelpe til med praktiske ting
- Informasjon gjennom hele reisen og introduksjonsprogrammet virker å gi gode bidrag til å forstå, orientere seg og være forberedt på fremtiden, samtidig er det et dilemma at det ikke er gitt at man forstår eller verdsetter kvalitetene i informasjonen før i ettertid
- Forutsigbarhet er rimeligvis viktig for flykningene, men hvordan behovet kan imøtekommes er det vanskeligere å gi svar på. God og riktig informasjon tilgjengelig når man trenger det er viktig, bevissthet på å avstemme forventninger kan gi gode bidrag, det samme er definering og formidling av en tydeligst mulig prosess (brukerreisen). Dette vil fremdeles eksistere stor usikkerhet fordi myndighetene ikke kan gi sikkerhet og forutsigbarhet for alt, og den enkeltes emosjonelle opplevelser eller behov vil ikke nødvendigvis kunne imøtekommes. Spørsmålet er hva som gjøres og kan gjøres for å gi best mulig forutsigbarhet så den enkelte kan ivareta egne behov, ta initiativ og nyttiggjøre seg hjelp så ens brukerreise blir mest mulig i tråd med det som er ønskelig for flykningen og myndighetenes ønske

Forhold i den enkelte fase som bør ses nærmere på mht. forbedringsbehov

- Asylmottakene, slik de har vært, oppleves åpenbart som lite trivelige steder. Spørsmålet er hva som eventuelt står igjen å gjøres som kan forbedre opplevelsen til beste for læring, aktivisering for å holde livsmotet oppe etc. for de som fremdeles er innom slike steder
- Informasjon/kommunikasjonen rundt bolig er et tema der det er hensiktsmessig å vurdere forbedringsmuligheter, både mht. kvalitetskontroll av avgitt informasjon, informasjonsflyt i systemet, god informasjon før flytting og forventningsavklaring gjennom hele bosettingsløpet
- Mestring av språk vurderes også av flykningene selv som avgjørende for en heldig brukerreise, og norskopplæring er da avgjørende. Når denne ikke oppleves god nok kan det ses på både som en tilbakemelding på hvordan denne fungerer, men også som understreking av at manglende språkmestring står i veien for mange prosesser som påvirker integreringen og/eller at man er på rett vei dit
- Det kan være nødvendig å se på alle forhold rundt hvordan vurdering av relevans og nivå på utdanning flykningene har med seg fungerer og kommuniseres. Foruten at det kan være forbedringsbehov her, så er det viktig for flykningenes fremtidstro, motivasjon og opplevelse av å være respektert. Dette vil i sin tur ha betydning for hvor godt og hvor raskt man senere blir integrert og får jobb.

Forhold som fungerer og der det er særlig viktig at status opprettholdes eller det gode forsterkes

- Myndighetsaktørene virker å spille sine roller på en god og omsorgsfull måte som er viktig for trygghet, evnen til å motta og avgi informasjon (ærlig og fullstendig) og forholde seg mest mulig slik at systemer, rutiner og prosesser fungerer etter hensikten
- Innholdet i informasjonen flykningen mottar ser ut til å fungere brukbart, men det kan være grunn til å se om pedagogikken og formen er god nok, om den gis ofte nok eller bør gjentas oftere og om det er tilstrekkelige muligheter til å følge opp informasjonen med spørsmål, utvide forståelsen i ny kontekst og/eller kommunisere med personer som har vært i lignende situasjon for å forstå bedre

Målgruppe: Voksen asylsøker

Fase i reisen	0.Ankomst og første møte	1.Vente på oppholdstillatelse	2.Tilvenne seg ny hverdag	3.Hverdag
<i>Forhold som oppleves å bidra positivt</i>	- Møte med Politiet preget av å møtes med forståelse, respekt og man føler seg trygg ²⁾ - Informasjon om rettigheter dersom asylsøknaden blir innvilget eller avslått som gis av NOAS - virker å fungere - Helseundersøkelsen virker å fungere ok (men kan virke overfladisk) - Tilbud om kartlegging av psykisk helsetilstand ser ut til å verdsettes (selv om ikke alle tar det imot tilbudet)	- Møte med barnehage og skoler oppleves overveiende positivt - Asylintervjuer oppleves tøft, men også godt organisert - Frivilligheten kan gi gode bidrag til at man finner seg til rette, hvis man selv oppsøker/ trekkes inn i dette - Info i mottak: Praktisk info er verdsett og fungerer bra/Info fra politi, brannvesen, helse og NAV er positiv/Tolk er bra/info direkte på morsmål er best - Godt og variert aktivitets- og opplæringstilbud = trivsel - Integreringsmottak opplever fulltidsprogram, det er bra!	- Møte med barnehage og skoler oppleves overveiende positivt - Fornøyde med første møte med kommunen - Kontaktperson fra kommunen er viktig for å komme i orden. - Andre viktige kan være lærer, tolk, helsesøster, ansatt fra mottaket, frivillig eller nabo - Overføring av informasjon til bosetningskommune: Virker å flyte bra for mange mht. politi, skatteetat, bank og helsevesenet - Mange opplever de har fått ett godt tilpasset introduksjonsprogram	- Mange trives godt i Norge og opplever den tryggheten de kom hit for å få. - Foreldre med barn opplever flere arenaer for å integreres via andre foreldre kontakt med skole/barnehage - De initiativrike oppsøker organisasjoner og situasjoner der de møter andre og bygger nettverk
<i>Forhold som oppleves å bidra lite positivt</i>	- Mange opplever negativt møte ved å tilbringe den første natten i politiets lokaler, og sover på gulvet sammen med mange andre asylsøkere - Virker å være svært varierende tilbud om aktiviteter og opplæring i transittmottak	- Proessen rundt godkjenning av utdanning opplevd frustrerende, begrensende og til hinder for å komme videre - De som har bodd i ordinære mottak opplever vanskelige boforhold – trangt, dårlige hygieniske forhold og ingen følelse av privatliv. - Ventetid vanskelig, opplever sjelden oppdatering av egen sak - Informasjonsbehovet om prosessen er stort og mange trenger hjelp til	- Proessen rundt godkjenning av utdanning opplevd frustrerende, begrensende og til hinder for å komme videre - Norskopplæring: Noe positivt, men mye negativt: dårlig undervisning ikke profesjonelt, nivået til lærer. - Overføring av informasjon til bosetningskommune kan bli frustrerende for de som må gjenta info gang på gang	- Kan oppleve å måtte ha nettverk for å få jobb - Bosatte i små samfunn kan ha få muligheter til relevant jobb eller praksis - Studiesystemet kan fremstå komplisert. Behov for veiledning og informasjon bla. om opptakskrav og krav til norsk nivå og engelsk. For mye generell info og for lite individuelt tilpasset info og veiledning til

		- ulike praktiske ting, men opplever ofte avvisning • Få eller ingen tilbud om aktivitet eller opplæring = depresjon/motivasjonstap, oftere på ordinære mottak • Mange opplever at kompetanse, erfaringer, behov og livssituasjon ikke tas i betraktning ved tildeling av bosettingskommune • Mest vanlig at flyktningene reiser alene fra mottak til bosettingskommune noen har følt seg alene og bortkommen.	• Unge, voksne asylsøkere mistrives med å ikke gå på skole med jevnaldrende – mener integreringen hindres av dette • Flere etterlyser mer informasjon om utdanning, jobb og karriere for å kunne planlegge for fremtiden • Integrering i lokalmiljø kan være vanskelig pga språkbarrierer, manglende nettverk og sosiale møteplasser	å lage overgangen til utdanning enklere
<i>Kommentarer</i>	²⁾ Politiet kan være vanskelige å finne Info om tilbud om å søke seg til integreringsmottak virker å fungere ok, men ikke i alle tilfeller	Uklart hva man husker om infoprogram Få eller ingen husker at de har gjennomført kompetanseregistrering på ordinære mottak – mens alle i <i>integreringsmottak</i> husker å ha gjennomført selvregistrering av kompetanse	Arbeidsrettet løp i intro-program. oppleves som nyttig, men ikke alltid som relevant - avhenger av flere faktorer	

Gjennomgående trekk i hele reisen

- Informasjon (kompetanse, helse) som er tilgjengelig for bosettingskommunene oppleves ulikt, flere må oppgi samme informasjon flere ganger. Det utfordrer tilliten den enkelte har til det offentlige, og usikkerhet om tjenestene kommuniserer.
- Flyktningene gir uttrykk for at de ønsker å bidra i samfunnet og gjøre bruk av medbrakt kompetanse. Det setter krav til hvordan det offentlige bidrar med informasjon om hvordan kompetansen kan konverteres til gjeldene standard gjennom godkjenningsordninger, praksisprøver etc.
- Flyktningene peker på viktigheten av å ha ett nettverk som vanlig borger etter endt introduksjonsprogram. Det kan være nærliggende å peke på at det offentlige kan bidra med informasjon om praksis og kultur i Norge, og hva som er viktige punkter for dette. De offentlige aktørene kan samarbeide mer med frivilligheten for å få flyktninger mer med i aktiviteter utenom introprogram, jobb og utdanning.
- Det å komme raskt i gang med tilpasset opplæring peker mange på som viktig.

Forhold i den enkelte fase som bør ses nærmere på mht. forbedringsbehov

- Det praktiske med lokaler og bo-/oppholds-forhold oppleves som dårlig i mottak, og første døgnet i politiets lokaler - gir en mindre positiv ankomst til Norge og kan påvirke den enkeltes følelse av å være velkommen og videre kan påvirke å være aktiv i å delta i aktiviteter for å starte integreringen i Norge.
- Informasjon om prosessen, og hvor de er i prosessen er ikke tydelig for flyktningen. Det skaper utrygghet og kan videre medføre at deltakelse i andre aktiviteter (norsk mm) er dårligere fordi en er mest opptatt av hvor i prosessen saken sin er.
- Deltakelse i introduksjonsprogram oppleves som variert. Det er blant annet sammensetning av kompetansenivå for deltakere i norskklassene som pekes på. Dette påvirker den enkeltes motivasjon for læring og progresjon i programmet for alle grupper av kompetansenivå. Videre medfører det utfordringer for lærer å legge opp ett godt undervisningsprogram.
- Godkjenning og vurdering av eksisterende utdanning / fagbrev oppleves som mangelfull og tar lang tid. Informasjon og prosess er uklar for den enkelte og de anser det som hinder for å komme videre. Hvilken informasjon (krav til dokumentasjon, verifisering av utdannings-/praksisnivå mm) som er krevd for ulike typer utdanning og yrker samt hvem som er mottakende virksomhet i det offentlige er ikke kjent for flyktningen.
- Det å ha et sosialt nettverk som kan påvirke det å finne arbeid, praktisere norsk og minske utenforskap.

Forhold som fungerer og der det er særlig viktig at status opprettholdes eller det gode forsterkes

- Myndighetsaktørene virker å spille sine roller på en god og omsorgsfull måte som er viktig for trygghet, evnen til å motta og avgi informasjon (ærlig og fullstendig) og forholde seg mest mulig slik at systemer, rutiner og prosesser fungerer etter hensikten
- Frivillighetens engasjement under mottaksoppholdet ser ut til å kunne ha en god effekt sett fra brukers perspektiv (eks Røde Kors, NOAS mfl) når det gjelder informasjon om rettigheter og variert aktivitets- og opplæringstilbud. Dette peker på et området det kan være interessant å se videre på helhetlig for mottaksprogram og involverte aktører.
- Kommunens rolle ved bosetting oppleves som positiv og viktig, spesielt det å ha en kontaktperson som rettleder og bistår med kontaktpunkt til relevante tjenester i kommunen.

Målgruppe: Enslig mindreårig asylsøker

Fase i reisen	0.Ankomst og første møte	1.Vente i mottak	2.Tilvenne seg ny hverdag	3.Hverdag
<i>Forhold som oppleves å bidra positivt</i>	- Møte med Politiet preget av å møtes med forståelse, respekt og man føler seg trygge og vel ivaretatt - Tilgang på og bruk av tolk gir trygghet	- Asylintervjuet er svært viktig og kan ofte oppleves som tøft. Personene fra UDI som gjennomfører intervjuet oppleves likevel som omsorgsfulle, man får tid til å snakke og tolk gir trygghet - Å gå i skole oppleves positivt for de fleste, men varierende hvor raskt man fikk dette tilbudet - Opphold i mottak: Omsorgs-senter oppleves positivt - mer aktivitet, omsorg	- De fleste har en bra hverdag, og de som sliter med noe opplever i hovedsak å få støtte til å håndtere dette. - Bolig; Stort sett fornøyd med bolig, særlig de som er i bofellesskap eller fosterhjem - Info om nytt bosted: Flere opplever de er godt fulgt opp og tilrettelagt for	- Verge er viktig! De mest fornøyd opplever snille tilgjengelige, omsorgsfulle og verger - Fysisk aktivitet på fritiden kan oppleves å redusere stress og vonde tanker - Jobb/deltidsjobb: De som har arbeid opplever arbeidsplassen som en viktig arena for mestring, i tillegg muliggjør inntekt til f.eks. å ta førerkort
<i>Forhold som oppleves å bidra lite positivt</i>		- Transittmottak ble opplevd som dårlig, herunder dårlig info, lite omsorg og dårlig mat - Helsesjekken oppleves som nødvendig, men skremmende for noen	- Vanskelig å gå i voksen-opplæring, ønsker å gå sammen med jevnaldrende, noen kan oppleve å bli holdt igjen i utviklingen - Vanskelig på skolen i begynnelsen og å finne venner på fritiden pga. språk og kultur - Bolig: De i egen leilighet har mindre oppfølging, mindre praktisk hjelp og fellesskap, og trives ikke så bra som de i bofellesskap e.l. - Info til bostedskommune: Flere opplever at informasjonen ikke følger dem godt nok til bosteds-kommune (feks: må oppgi samme info til ulike folk)	- Verge er viktig! De mindre fornøyd opplever fjerne, «tekniske» verger, og opplever savn ift. det de ser andre kan oppleve - Jobb/deltidsjobb: Man kan oppleve behov for å jobbe ved siden av skolen for å få råd til å betale husleie, strøm, klær og mat. mange synes jobbsøkerprosessen er vanskelig, og klarer ikke å skaffe seg jobb. - Noen er forhindret i å drive visse aktiviteter fordi de er dyre eller det lokale tilbudet er lite

<i>Kommentarer</i>	De som nevner/husker at de fikk oppnevnt tillitsperson kaller denne Verge, men uklart om dette er advokat eller representant	Mottak: I mottakene bygges viktige relasjoner uavhengig av mottak - varierende opplevelser med asylmottak der Omsorgssentra får mer positiv omtale		
--------------------	--	--	--	--

Gjennomgående trekk i hele reisen

- Mange peker på viktigheten av omsorgen de får gjennom hele reisen, og peker spesielt på betydningen av enkeltpersoner i tjenestene.
- Der er variasjon i den enkeltes opplevelse av rollen til representant/verge oppleves. De mindre fornøyde opplever fjerne, «tekniske» verger, og opplever savn ift. det de ser andre kan oppleve. De mest fornøyde opplever tilgjengelige, omsorgsfulle og snille verger. Det er dermed grunn til å anta at rollen utøves ulikt, og videre en antagelse at det kan være hensiktsmessig å både se på informasjon som gis om vergefunksjonen og rollens innretning.
- Jobb og deltidsjobb: Noen har behov for å jobbe ved siden av skolen for å få råd til å betale husleie, strøm, klær og mat. Mange synes jobbsøkerprosessen er vanskelig, og klarer ikke å skaffe seg jobb. De som har arbeid opplever arbeidsplassen som en viktig arena for mestring, i tillegg muliggjør inntekt til f.eks. å ta førerkort.
- Bolig: De i egen leilighet har mindre oppfølging, mindre praktisk hjelp og fellesskap, og trives ikke så bra som de i bofellesskap e.l. Stort sett fornøyde med bolig, særlig de som er i bofellesskap eller fosterhjem.

Forhold i den enkelte fase som bør ses nærmere på mht. forbedringsbehov

- Informasjon til bosettingskommune: Det blir rapportert av flere at man opplever at informasjonen ikke følger dem godt nok til bostedskommune (for eksempel: må oppgi samme info mange ganger til ulike folk). Mens noen opplever de er godt fulgt opp og tilrettelagt for. Variasjonen gir grunn til å se nærmere på informasjonsutvekslingen fra stat til kommune.
- Enslig mindreårige (16-18) som faller mellom vanlig skolegang og videregående skolegang savner å delta i opplæring med jevnaldrende. Tilbudet blir da å delta i voksenopplæringen som de opplever hindrende for sin utvikling. Det kan være grunn til å se på reelt tilbud til denne aldersgruppen.
- Verge rollen oppleves ulikt. Det gir grunn til å vurdere om «stillingsbeskrivelsen» av verge rollen bør ses på for å få en mer enhetlig praksis av rollen.
- Jobb/deltidsjobb: Man kan oppleve behov for å jobbe ved siden av skolen for å få råd til å betale husleie, strøm, klær og mat. mange synes jobbsøkerprosessen er vanskelig, og klarer ikke å skaffe seg jobb. Bekymring ang. økonomi for særlig denne gruppen vil kunne påvirke deres fokus på utdanning og integreringsprosess. Er de økonomiske ordningene for denne gruppa for dårlig, sender de mye penger hjem eller er det andre forhold. Det bør ses nærmere på.

Forhold som fungerer og der det er særlig viktig at status opprettholdes eller det gode forsterkes

- Myndighetsaktørene virker å spille sine roller på en god og omsorgsfull måte som er viktig for trygghet (spesielt tolk trekkes frem), evnen til å motta og avgi informasjon (ærlig og fullstendig) og forholde seg mest mulig slik at systemer, rutiner og prosesser fungerer etter hensikten.
- Opplevelsen av opphold: Å bo i Omsorgssenter oppleves som positivt og oppleves å ha mer aktivitet og omsorg enn EM-mottak. Det antas at barnefaglig kompetanse er en medvirkende årsak, og det kan være hensiktsmessig å se hvordan innretningen i omsorgssenter kan gi positive bidrag inn i EM-mottakene.

Målgruppe: Barn i familie

Fase i reisen	0.Før ankomst	1.Ankomst og første møte	2.Tilvenne seg ny hverdag	3.Hverdag
<i>Forhold som oppleves å bidra positivt</i>		• Det første møtet med Norge oppleves som bra, uavhengig om de er overføringsflyktning, familiegjenforent eller asylsøkere • Møtet med politi og UDI oppleves som bra og trygt • Det oppleves som positivt å lære språket allerede i mottak	• Flertallet av barna er svært fornøyd med huset eller leiligheten de flyttet inn i • Det oppleves som positivt å gå i ordinær klasse, innføringsklasse eller kombinasjonsklasse • Lærere gir trygghet og støtte i skolehverdagen	• Flere er aktive på fritiden gjennom både organiserte fritidstilbud og annen aktivitet • De fleste har funnet seg til rette på skolen og mange har nære venner
<i>Forhold som oppleves å bidra lite positivt</i>	• Barna vet generelt lite om Norge før de kommer. ¹⁾	• Uforutsigbarhet i mottakssystemet bidrar negativt • Enkelte av mottakene dekker ikke barnas behov for omsorg, støtte og andre elementære behov. ²⁾ • Det kan ta lang tid å få tilbud om skolegang i asylfasen. ³⁾ • Barna ser mange voksne asylsøkere som har det vanskelig i mottak	• Mange av barna kan språket bedre enn foreldre sine, noe som gjør at de kan få mye ansvar hjemme • Bytte av skole i overgangen fra mottak til bosettingskommune skaper brudd i progresjon og relasjoner	• Det oppleves utfordrende å få seg deltidsjobb • Det kan være vanskelig å få venner, og særlig venner som er født i Norge
<i>Kommentarer</i>	Noen har hørt at det er trygt i Norge, og flere forteller at de visste at utdanningssystemet gir alle like muligheter til utdanning. Barn som er overføringsflyktninger eller familiegjenforente virker å ha bedre kunnskap om Norge før de kommer enn andre. Reisen fra hjemlandet beskrives som vanskelig, og barna føler seg utrygge	²⁾ Det er ulik kvalitet på mottakene ³⁾ Det varierer mellom vertskommunene	Det er viktig å gå på skole med jevnaldrende Viktig med forventningsavklaring ift. foreldrerollen og barns rolle Noen barn reagerer på at de har fått en liten bolig	Det er viktig å oppleve mestring på skolen, og ha en trygg og god familie og venner for å trives.

Gjennomgående trekk i hele reisen

- Barna er stort sett fornøyd med møtet med Norge, og tilværelsen her.
- Behov for forutsigbarhet er stor i alle deler av brukerreisen.
- Det er viktig å komme raskt i gang med skolehverdagen, og være sammen med jevnaldrende.
- Informasjon og informasjonsflyt er viktig for å sikre en så treffsikker bosetting og tjenestetilbud som mulig. Overføring av informasjon er også særdeles viktig for å sikre kontinuitet i barnas skolegang.
- Forskjeller i tilbud avhengig av kommune, særlig i asylfasen.

Forhold i den enkelte fase som bør ses nærmere på mht. forbedringsbehov

- Det finnes et forbedringspotensial i å etterstrebe en mer forutsigbar asylprosess, slik at barna forstår mer av situasjonen de er i og hva som kommer til å skje videre.
- En tydelig utfordring er at barna flytter til og fra flere ulike mottak i asylfasen. Siden barn er i en særlig sårbar situasjon kan det tenkes at opplevelsen av asylsøkerprosessen hadde vært bedre dersom familier med barn ikke ble flyttet rundt. Flyttingen i mottaksfasen skaper brudd i skolegang og relasjoner til voksenpersoner og jevnaldrende som de knytter seg til i asylfasen.
- Barna i utvalget har ulike oppfatninger av mottakene de har vært på, og det er grunn til å tro at tilbudene i de ulike mottakene er forskjellige. Det finnes et forbedringspotensial i å sikre et mer likeverdig tilbud i mottak.
- Noen barn får tilbud om skoleplass raskt, mens andre barn må vente lenge før de får et skoletilbud. Uavhengig av årsaken til denne variasjonen bør det etterstrebes å gi alle barn lik mulighet til å starte på skole eller på norskkurs raskt.
- Noen barn føler seg utrygge i asylmottak og ser voksne som sliter med psykisk helse
- Det er noen barn som opplever at de får et stort ansvar i familien når de blir bosatt i kommunen, fordi de kan språket bedre enn sine foreldre. Det er viktig at støtteapparatet er bevisste slike mekanismer, og bruker tolk for å sikre at foreldre lærer hvordan å betale regninger, kontakte NAV/flyktningtjenesten etc.

Forhold som fungerer og der det er særlig viktig at status opprettholdes eller det gode forsterkes

- Barna opplever det å gå på skolen som en svært positiv del av tiden på mottaket. De synes de har en meningsfull hverdag, møter flere voksne og jevnaldrende utenfor mottaket og lærer norsk.
- Barna har best erfaring med å gå på skole med jevnaldrende, fremfor å gå i voksenopplæring.

Målgruppe: Familieinnvandrere

Fase i reisen	0.Før ankomst	1.Ankomst og første møte	2.Tilvenne seg ny hverdag	3.Hverdag
<i>Forhold som oppleves å bidra positivt</i>	• Søknadsprosessen er overkommelig, og man får bistand og støtte fra referansepersonen • Intervjuene på den norske ambassaden eller konsulatet oppleves som god, og de blir møtt med respekt og forståelse	• Positivt første møte med Norge, og glede over å gjenforenes med familie • Møtet med politi oppleves som positivt, og de blir møtt med respekt • Flere oppgir god informasjonsflyt fra første møte i ambassade til politi i Norge • Opplever å bli godt tatt vare på av helsepersonell	• Informantene er fornøyd med å bli ivaretatt gjennom introduksjonsprogrammet ¹⁾ og er stort sett fornøyd med tilbudet	• Å være i arbeid bidrar positivt til å lære norsk og skape et nettverk • Deltakelse i frivillig arbeid er positivt for å møte folk og skape et nettverk, i tillegg til opplevelsen av å gjøre noe meningsfylt.
<i>Forhold som oppleves å bidra lite positivt</i>	• Opplever at det tar lang tid å få søknaden behandlet hos UDI	• Opplever at skattesystemet i Norge er vanskelig å forstå, og at det er lite informasjon om dette • Fastlegeordningen: oppleves som at det er lang ventetid • Variasjon i hjelp og oppfølging rett etter ankomst. Enkelte er avhengig av hjelp fra familiemedlemmer.	• Informanter som gjenforenes med norske statsborgere synes de får lite tilbud og opplever manglende informasjon om rettigheter og muligheter • Manglende nivåtilpasning til deltakernes ulike forutsetninger i norskundervisningen i introduksjonsprogrammet • Språkbarrierer er et hinder for å bli kjent med nordmenn og stille sterkt i arbeidssøkerprosesser	• Det tar lang tid for å fullføre skole, starte utdanning, få jobb og et eget sosialt nettverk, kan gå utover motivasjon • Mange opplever utfordringer med å få jobb i Norge, noe som fører til frustrasjon • Manglende informasjon om arbeidsliv og utdanning
<i>Kommentarer</i>		Positive møter med offentlige tjenester	¹⁾ Gjelder familiegjennforente med flyktninger	

Gjennomgående trekk i hele reisen

- Familieinnvandrerne har familie i Norge, noe som gjør at de i større grad har tilgang på informasjon og har derfor også ofte tydeligere forventninger til hvordan det vil bli å leve i Norge.
- Familieinnvandrere er en sammensatt målgruppe. De fleste i vårt utvalg gjenforenes med familie-medlemmer som har vært asylsøkere i Norge, mens noen har møtt en nordmann og flytter til Norge.
- Særlig familieinnvandrere som ikke har rett til introduksjonsprogram, opplever manglende informasjon om rettigheter og muligheter
- Familieinnvandrere trenger mye hjelp, men opplever noe begrenset støtte og informasjon fra det offentlige og må ofte støtte seg på familiemedlemmet som har bodd lengst i Norge
- Behov for mer informasjon om arbeidsliv og utdanning i Norge

Forhold i den enkelte fase som bør ses nærmere på mht. forbedringsbehov

- Familieinnvandrerne føler seg ofte svært avhengig av referansepersonen sin rett etter ankomst til Norge, og trenger ofte mye hjelp til å forstå språk, systemer og kultur, samt til praktiske gjøremål som for eksempel bestille time hos politi, skatteetaten og helsehjelp. Det er viktig at denne målgruppen, og særlig de som gjenforenes med flyktninger får kontaktperson i NAV og flyktningetjeneste, som dermed kan avlaste referansepersonen og de praktiske gjøremålene i forbindelse med familiegjenforeningen.
- Bostedskommunen får som regel ikke noen info om når familiegjenforente kommer. Kommunen får vite om den familiegjenforente når personen selv eller referansepersonen tar kontakt med kommunen, noe som kan skje etter relativt lang tid etter ankomst Norge.
- Familieinnvandrere som gjenforenes med norske statsborgere, har ofte på lik linje med de som gjenforenes med flyktninger, behov for hjelp og støtte i starten, særlig i forbindelse med praktiske gjøremål og for å forstå systemene. Informasjon rundt hvilke muligheter og rettigheter man har ser ut til å være vilkårlig, og mange må finne ut av mulighetene for norskkurs selv. Det er behov for bedre informasjon, og muligens et mer strukturert tilbud, med orientering om det norske systemet og norskundervisning.
- Det er identifisert et ekstra behov for informasjon om, og forventningsavklaring rundt jobbmuligheter særlig for familiegjenforente med norske statsborgere, men også flyktninger. Familieinnvandrerne trenger bedre informasjon om arbeidsliv og utdanningsmuligheter, og innsikt i hvordan man kan få godkjent utdanning fra utlandet.

Forhold som fungerer og der det er særlig viktig at status opprettholdes eller det gode forsterkes

- Positive opplevelser av møter med norske offentlige tjenester både i utland og i Norge.
- Opprettholde god informasjonsflyt fra første møte i ambassade til politi i Norge.

Målgruppe: Arbeidssøker

Fase i reisen	0.Før arbeidssøking i Norge	1.Første møte med arbeidsmarkedet i Norge	2.Tilpasse kompetanse til det norske arbeidsmarkedet	3.Hverdag som arbeidssøker
<i>Forhold som oppleves å bidra positivt</i>	Håp og tro på at man skal få brukt medbrakt kompetanse	Høy motivasjon, ønske og tro på at man kan finne en relevant jobb	- Man kan finne ulike måter å trene norskferdigheter på både gjennom kurs, språkkafé og frivillig arbeid - Hjelp til å skrive CV og søknad, karriereveiledning, arbeidsmarkeds-kurs o.l. oppleves veldig positivt i jobbsøkerprosessen - Deltakelse på jobbsøkerprogrammer som «Jobbsjansen» oppleves som svært positivt, og fører ofte til fast jobb	- Jobben oppleves som arenaen der man lærer mest norsk og får best kontakt med nordmenn - På jobb oppleves positivt arbeidsmiljø, god innføring i rettigheter som arbeidstaker og hvordan forholde seg til arbeidsgiver for de som har fått jobb
<i>Forhold som oppleves å bidra lite positivt</i>		- Opplevelse av at arbeidsgivere stiller en rekke formelle og uformelle krav som gjør det vanskelig å få relevant jobb (både flyktninger og arbeidsinnvandrere) - Innhold og tid i introduksjonsprogrammet kan være utilstrekkelig for å møte arbeidsgivernes krav til norsk og formell kompetanse, og hevde seg på arbeidsmarkedet - Forventningene til å få jobb stemmer ikke overens med realiteten, noe som kan føre til fortvilelse - Kan være manglende informasjon om norskkravet som stilles for høyere utdanning	- Manglende språkferdigheter blir sett på som en betydelig barriere for å søke og få seg jobb i Norge - For lite arbeidsrettet norskopplæring - Godkjenning av utdanning kan oppleves som en lang og vanskelig prosess - Mangel på informasjon og veiledning når det gjelder utdanning - Varierende hjelp og oppfølging i jobbsøkerprosessen - Manglende nettverk gjør det vanskelig å få jobb - Lite kjennskap til egne muligheter for norskopplæring (arbeidsinnvandrere)	Noen opplever at den ekstra innsatsen de gjør kan bli utnyttet på arbeidsplassen, ved at det er de som må ta ekstra skift og jobbe i helgene osv.

<i>Kommentarer</i>	Stort håp og tro på mulighetene til å få seg jobb i Norge (både flyktninger og arbeidsinnvandrere) Arbeidsmarkedet i Norge oppfattes som godt (spesielt arbeidsinnvandrere)	Høye krav i det norske arbeidslivet	Manglende språkferdigheter og formalkompetanse som en stor barriere for jobb og utdanning	
--------------------	--	-------------------------------------	---	--

Gjennomgående trekk i hele reisen

- Manglende norskerferdigheter og formell kompetanse gjør det vanskelig å nå opp i søknadsprosesser. For mange tar det flere år før man har nådd krav til norsk og formell kompetanse (både flyktninger og arbeidsinnvandrere)
- Manglende nettverk gjør det vanskeligere å få jobb (både flyktninger og arbeidsinnvandrere)
- Mange opplever at de må ta jobber som ikke er relevant for deres utdanning (både flyktninger og arbeidsinnvandrere)
- Varierende bistand fra det offentlige
- Begrenset informasjon og kjennskap til egne rettigheter og muligheter for norskopplæring
- I realiteten er arbeidssøkerprosessen mye vanskeligere og lengre enn innvandrernes forventninger
- Flyktninger opplever å få for lite arbeidsrettet norskopplæring i introduksjonsprogrammet, og for lite nivåtilpasset opplæring
- Mange har hatt praksisplass og synes det er bra, men mange opplever at praksisplassen ikke var relevant eller ikke førte til fast arbeid

Forhold i den enkelte fase som bør ses nærmere på mht. forbedringsbehov

- Tilpasse kompetanse til det norske arbeidsmarkedet: Mer arbeidsrettet og nivåtilpasset opplæring i introduksjonsprogrammet, mer informasjon om rettigheter og muligheter for norskopplæring for arbeidsinnvandrere, mer norskopplæring gjennom praksis.
- Tilpasse kompetanse til det norske arbeidsmarkedet: Informasjon om krav til norsk og formell kompetanse, veiledning og bistand til godkjenningsprosessen. Mange opplever at de kvalifikasjonene og den medbrakte kompetansen deres ikke har den samme verdien i Norge som den har hatt i hjemlandet og at systemet ikke legger til rette for å benytte medbrakt kompetanse. Det gjelder særlig jobber som krever en form for sertifisering på grunnlag av godkjente studier eller erfaring, men er også svært relevant i tekniske yrker der den etterspurte spesialkompetansen er annerledes. Det er viktig å gi god og riktig informasjon om dette, for å forventningsstyre arbeidsinnvandrere. Det er også viktig å få god hjelp til å søke godkjenning og starte et løp som gjør det mulig å bygge på utdanning slik at den kan brukes i Norge.
- Tilpasse kompetanse til det norske arbeidsmarkedet: Personer som ikke har formell kvalifisering fra før, ikke dokumenter på dette eller som ikke får godkjent utdanningen sin, bør få informasjon og veiledning om hvilke muligheter de har til å omskolere seg og skaffe formelle kvalifikasjoner som kreves av norske arbeidsgivere.

Forhold som fungerer og der det er særlig viktig at status opprettholdes eller det gode forsterkes

- Ett av de mest populære tiltakene blant kvinnelige arbeidssøkere er «Jobbsjansen», et tiltak rettet mot innvandrerkvinner som har behov for grunnleggende kvalifisering. Andre tilsvarende tiltak inkluderer teknologirettede kompetansekurs og praksisplass i større bedrifter. Å utvide programmer rettet direkte mot jobbsøkere, inkludert praksisplass, kompetansehevende kurs og tilgang på veiledere i jobbsøkerprosessen kunne sørget for at flere både benytter jobbsøkerperioden på å bli mer attraktive kandidater og at flere får muligheten til å fortsette karrierer som de har forlatt for å komme til Norge.

4 Informasjonsreiser innsiktsfase

Om arbeidet

Informasjonsreisen for kompetansedataflyt er en del av Ny i Norges innsiktsfase. Målet med arbeidet i denne fasen er å etablere informasjonsreisen for kompetansedataflyt, identifisere brudd og svakheter ved flyten, og identifisere aktuelle aktører og systemer. Samtidig gjør vi oss erfaringer og etablerer en metodikk for informasjonsreiser som kan brukes videre i Ny i Norge-arbeidet.

Kompetansedata har gjennom arbeidet med Tjenestekjeder i kunnskapssektor vært prioritert fordi det er relevant i forbindelse med ny lov om integrering, og det er identifisert svakheter i data og mulig bruk av data. IMDi har også fått i oppdrag fra departementet å se på «Tilstrekkelig bosettingsforberedende arbeid og informasjon til bosettingskommuner» (oppdrag 9, tildelingsbrevet 2020), og kompetansedata er en del av dette.

Vi har etablert informasjonsreiser som illustrerer hvordan aktørene gir/får og deler informasjon seg imellom i immigrasjons og -etableringsløpet. Oppstart av reisen er for asylant ved ankomst Norge, og for overføringsflyktning ved uttak fra FNs liste over kandidater til Norge. Avslutning av reisen er når man er etablert og fungerende i Norge. Gjennom UDIs og IMDis del av denne reisen er det ganske oversiktlig hvordan informasjonsreisen foregår, men etter ankomst kommune er det mer uklart og antakelig også ulikt. Vi har valgt å sette slutten til endt introduksjonsprogram. Det kan diskuteres om det er et naturlig stoppunkt sett fra brukers ståsted.

Informasjonsreisen gir oss en mulighet til å se hvilken informasjon som flyter og hvordan den flyter mellom aktørene. Den gir også innblikk i hvilke aktører som faktisk er involvert. I tillegg til informasjonsreisen har vi identifisert digital informasjonsflyt mellom aktørenes data-systemer. Her har det vært enklere å se hvor det er brudd i informasjonsflyten.

I det neste beskrives reisen, og deretter vises modell for reisen. Vi beskriver to reiser; Asylantreisen og Overføringsflyktningereisen.

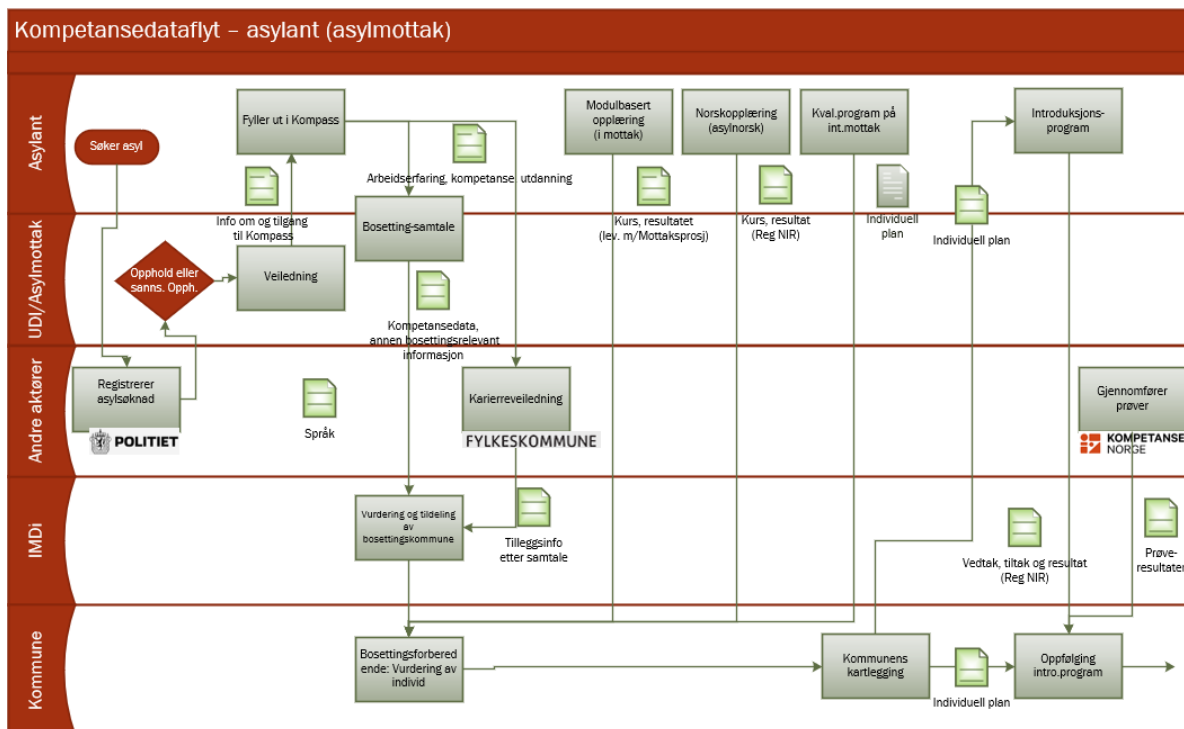
Kompetansedataflyt for asylant

Rød = Aktør, Blå = Hendelse, Grønn = Informasjon

Asylant ankommer Norge og søker asyl ved å registrere asylsøknad hos politiet, hvor språk registreres. Deretter blir asylant plassert på asylmottak. Når UDI gir vedtak om opphold eller det er sannsynlig opphold, vil asylmottak starte arbeidet med å hente inn relevant informasjon om kompetanse. Asylmottak gir veiledning til bruk av, og informasjon om tilgang til, registreringsverktøyet Kompass. Asylant fyller ut i Kompass, enten alene eller veiledet av mottaksansatt. I Kompass registreres arbeidserfaring, kompetanse og utdanning. Det gjennomføres også en bosettingssamtale hvor informasjon relevant for bosetting registreres. Mottaksansatt kan her legge til ytterligere kompetansedata som kommer fram under samtalen. I noen tilfeller har det vært en prøveordning med at fylkeskommunen gjennomfører karriereveiledning med asylant mens vedkommende fortsatt er i mottak. Ytterligere tilleggsinformasjon etter samtale registreres.

Mens asylant er i asylmottak kan det gjennomføres modulbasert opplæring og norskopplæring (asylnorsk). Resultater fra disse tiltakene registreres i Imdinett. På integreringsmottak startes et kvalifiseringsprogram allerede i mottak, hvor man utarbeider en individuell plan i samarbeid med vertskommune for asylmottaket.

Kompetansedata og annen bosettingsinformasjon brukes så av IMDi for vurdering og tilde-
ling av bosettingskommune. Om kommunen sier ja til å motta asylant startes arbeidet i kom-
munen med vurdering av individets behov. I dette arbeidet brukes kompetanse- og helse-
data. Etter at asylant har ankommet kommune gjennomføres en kartlegging og det utarbei-
des en individuell plan. Basert på denne gjennomfører så asylanten tiltakene i
introduksjonsprogram. Vedtak, tiltak og resultater av introduksjonsprogrammet registreres i
Imdinett NIR. Kommunen har fortløpende oppfølging av gjennomføringen av introduksjons-
programmet. Kompetanse Norge sørger for gjennomføring av prøver og sender prøveresulta-
ter til Imdinett NIR.



Figur 6 - Kompetansedataflyt asylant

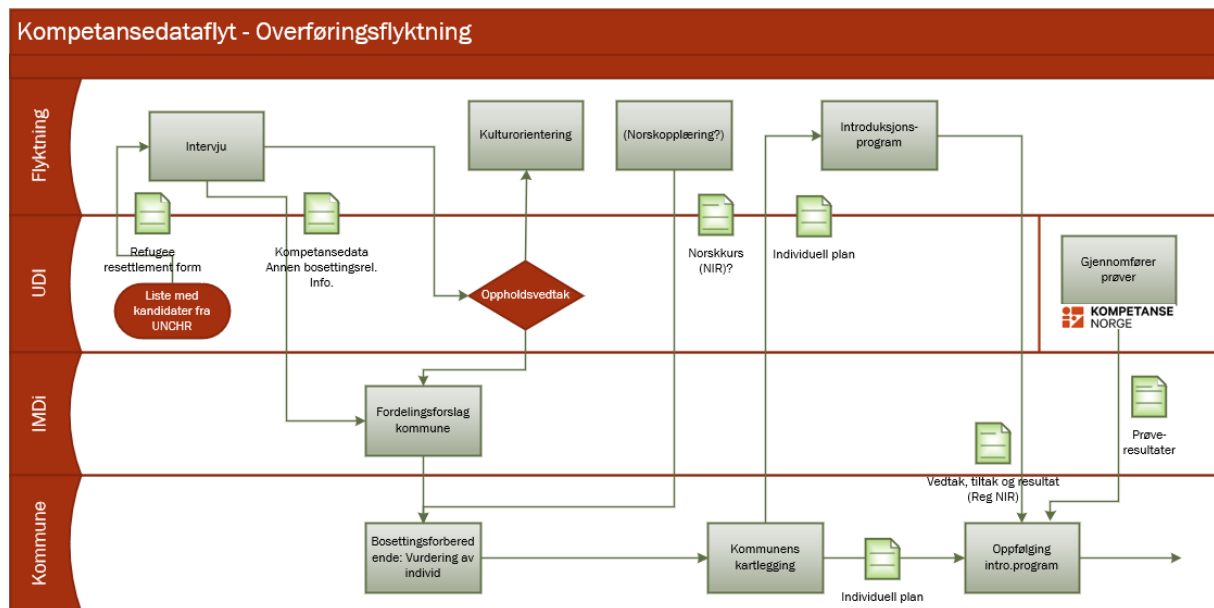
Kompetansedataflyt for overføringsflyktning

Rød = Aktør, Blå = Hendelse, Grønn = Informasjon

UDI mottar liste med kandidater fra UNCHR (Refugee resettlement form*). IMDi drar sammen med UDI og politi til flyktningeleir og gjennomfører intervjuer med aktuelle flyktninger. Intervjueren fra IMDi samler blant annet inn kompetansedata og annen bosettingsrelevant informasjon. Etter hjemkomst fatter så UDI vedtak om hvilke av de aktuelle flyktningene som skal få opphold i Norge. Mens flyktning venter på å få komme til Norge gjennomføres kultur-orienteringskurs.

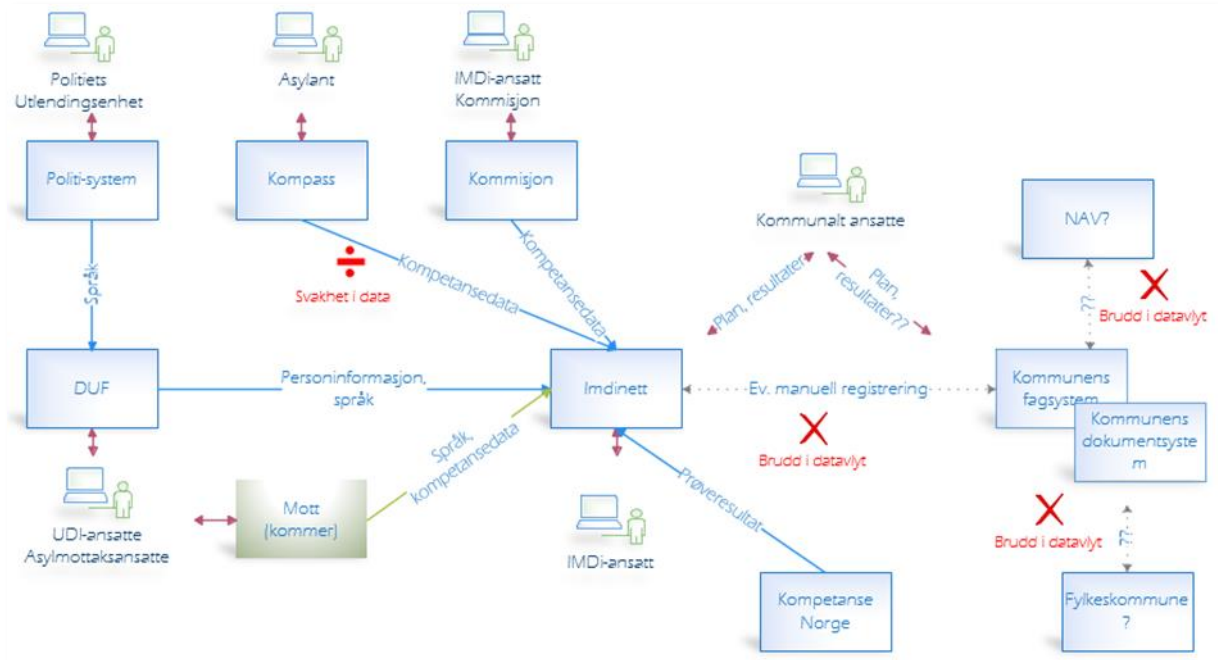
Kompetansedata og annen bosettingsinformasjon brukes så av IMDi for vurdering og tildeling av bosettingskommune. Om kommunen sier ja til å motta flyktningen startes arbeidet i kommunen med vurdering av individuelle behov. I dette arbeidet brukes kompetanse- og helsedata. Etter at flyktning har ankommet kommune gjennomføres en kartlegging og det utarbeides en individuell plan. Basert på denne gjennomfører så flyktningen tiltakene i introduksjonsprogram. Vedtak, tiltak og resultater av introduksjonsprogrammet registreres i Imdinett NIR. Kommunen har fortløpende oppfølging av gjennomføringen av introduksjonsprogrammet. Kompetanse Norge sørger for gjennomføring av prøver og sender prøveresultater til Imdinett NIR.

* Refugee resettlement form (RRF) inneholder noe informasjon om språk, utdanning og erfaring. Denne informasjonen er ofte mangelfull og feil. RRF mottas også på pdf og data viderebrukes ikke. Oppstart av registrering av kompetansedata regnes derfor å være ved gjennomføring av intervju. I noen tilfeller gjennomføres ikke intervju (dossier-saker), og da brukes informasjonen som RRF som grunnlag for registrering av språk, utdanning og kompetanse direkte i IMDi system Imdinett.



Systemdataflyt og informasjonselementer

Systemdataflyten beskriver hvilke aktører, systemer og data som er involvert gjennom informasjonsreisen.



Figur 8 - systemdataflyt

Modellen viser hvilke systemer som registrerer og formidler kompetansedata, samt hvilke aktører som bidrar til informasjonen.

Informasjonselementer

Kompetansedata er et avgrenset felt, og har derfor oversiktlig og forholdsvis enkel inndeling. Systemene benytter internasjonale kodestandarder for registrering av språk, utdanning og arbeidserfaring.

Språk	Utdanning	Erfaring	Kurs/sertifiseringer
	Eksisterende kompetanse		
	Plan og forpliktet kompetanseheving		
	Tillegnet kompetanse (resultater)		

Figur 9 - informasjonselementer

Utfordringen med kompetansedata er at det ikke i tilstrekkelig grad henger sammen helhetlig gjennom hele løpet. Eksisterende kompetanse samles inn av IMDi og brukes i bosettingsforberedelser og ved planlegging av introduksjonsprogram hos kommunen. Dette kobles ikke sammen med plan for kompetanseheving gjennom introduksjonsprogram og videre utdanning/praksis. Registrering av resultater gjøres også separat og henger ikke sammen med datasettene for eksisterende kompetanse. *Disse tre måtene å vinkle kompetansedata på er steg i samme informasjonsreise (og brukerreise), og bør derfor henge bedre sammen.*

Styrker og svakheter

Informasjonsreisen for kompetanseflyt er til en viss grad digitalisert, og har systemer og datasett det er mulig å bygge videre på. Selv om vi ser at dette er bygget for et begrenset behov danner det likevel et grunnlag som gjør det enklere å utvide den digitale informasjonsreisen.

Registrering av kompetansedata er styrt av regelverk, og er i ferd med å styrkes i ny forskrift til integreringsloven. Det er derfor en tendens til at aktører ser på egne behov og rammebetingelser for innsamling og bruk av data, og at man ikke fokuserer på hva det totalt sett gir av verdi for bruker. Ulempen med dette er at man ikke tenker informasjonselementer på tvers av registrering for bosettingsformål og kvalifisering-/introduksjonsløp-formål. Dette er i stor grad delelementer av samme informasjon. Den digitale informasjonsflyten stanser i Im-dinett (IMDi), og gjenoppstår ved nyregistrering i kommunesystemer og NAV. Ved å se mer på brukerens informasjonsreise er det lettere å identifisere slike brudd i informasjonsflyt.

Vi opplevde samme utfordring ved identifisering av start og slutt for informasjonsflyten. Man har en tendens til å stanse der ett lovverk eller behov stanser, og ser ikke at dette er et kunstig skille som bruker ikke gjenkjenner.

I modellen for systemflyt er det indikert hvor det er svakheter i informasjonsflyten. Gjennomgående meldes det om svakheter i egenregistrering av kompetanse. Tilbakemelding fra kommunene og til dels mottaksansatte er at asylant ikke klarer å registrere riktig i Kompass (selvregistreringsløsning for kompetanse). Også at de ikke er tilstrekkelig bevisst egen kompetanse. Kommunene sier de ofte må samle inn kompetanse på nytt.

Det er ikke etablert digital informasjonsflyt videre til kommunene og andre aktører som har behov for flyktningens kompetansedata. Flyktninger har heller ikke tilgang til sin egen registrerte kompetanse. Indikatorer vi har fått fra enkelte kommuner tilsier at heller ikke kommunene registrerer kompetansedata digitalt på en slik måte at de kan brukes videre av NAV. Kommunens videre kommunikasjon med karriereveiledere i fylkeskommunen og NAV kjenner vi heller ikke i tilstrekkelig grad til, men det er indikasjoner på at det heller ikke her flyter elektroniske kompetansedata. Dette må undersøkes ytterligere før det kan konkluderes endelig. Vi mener det er en gevinst her både for involverte etater og for bruker om denne informasjonsflyten kunne digitaliseres og forbedres.

Fra brukers ståsted kan det være gevinst i å se eksisterende kompetanse, kompetanseplaner og opparbeidingen av kompetanse i sammenheng. Gjennom brukerreise-intervjuene, og også brukerundersøkelse og annet skriftlig materiale, meldes det også tilbake at disse fungerer for separat. Man opplever i noen tilfeller at totalkompetansen ikke blir lagt til grunn på veien til å bli selvstendig innbygger.

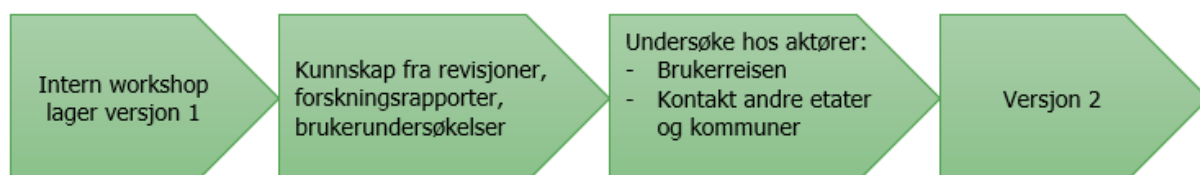
Innsikt metode og prosess

Vi ønsket en framgangsmåte hvor man ikke bare identifiserer dataflyt, men også identifisere hvor det er mangler i flyt eller kvalitet. Da må man se på hvilke aktører som kan nyttiggjøre seg av informasjon, samt hvorvidt de får tilgang på riktig informasjon. Vi valgte derfor å tegne opp en informasjonsreise mellom aktører som identifiserer svakheter og brudd i informasjonsflyten. Informasjonsreisen tar utgangspunkt i hendelser som er relevant for bruker. Inspirasjon til metodikken er hentet fra andre etater som har gått igjennom brukerprosesser. Metodikken fungerer som et underbruk under brukerreise-metodikken, og identifiserer nødvendige eller ønskede informasjonselementer i og mellom arbeidsprosesser.

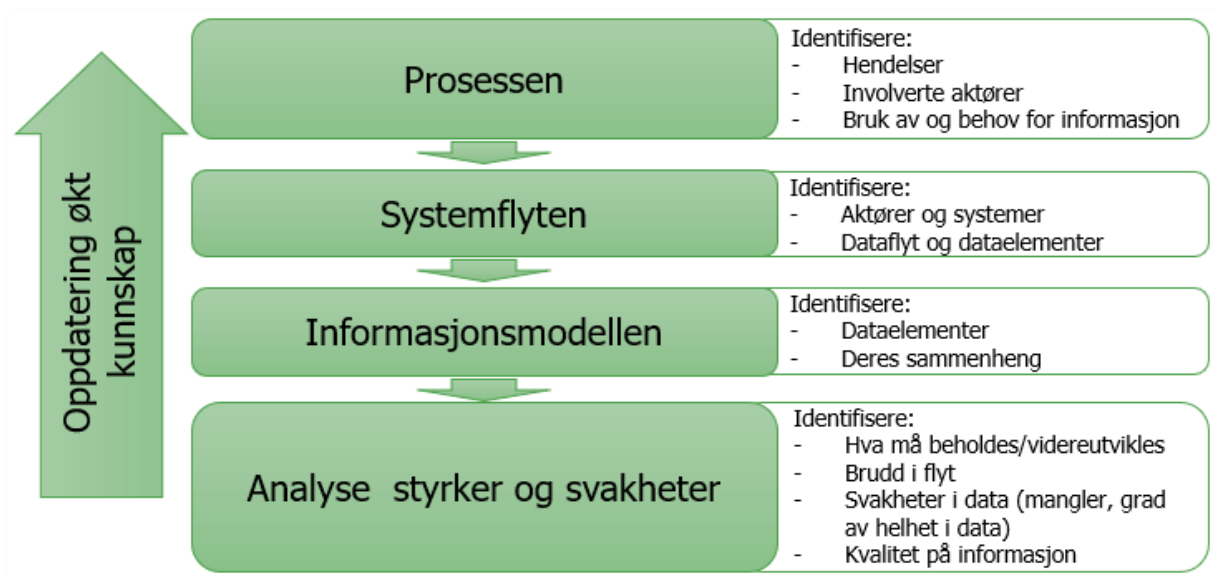
Informasjonsreisen brukes så til å identifisere hvilke informasjonselementer som brukes, og hvilken digital flyt de har i dag.

Proessen for å identifisere og bygge informasjonsreisen kan gjøres på mange måter. Kompetansedata er et godt kjent område i IMDi, og det er gjennomført mange undersøkelser for å se på kvalitet og bruk av data. Samtidig var vi bevisst på at det foregår mye både i IMDi og i samarbeidende etater, og vi ønsker å bruke ressursene fornuftig. Vi valgte derfor denne fremgangsmåten:

- Innledende workshop med kjerneressurser for å identifisere første utkast av informasjonsreisen, samt prøve å finne områder vi må undersøke nærmere
- Gjennomgang av brukerundersøkelser, revisjonsrapporter og forskningsrapporter som i noen grad har vurdert dagens bruk av kompetansedata
- Bruke intervjuene i brukerreisen til å fordype i brukers opplevelse av bruken av kompetansedata
- Fellesseminar hvor relevante aktører er til stede. Bruke disse til å svare på uavklarte spørsmål



Metoden kan illustreres slik:



Figur 10 - informasjonsreise metode

5 Noen berørte tiltak

Enhet	Prosjekt	Beskrivelse	Status	Relasjon til Livshendelsen Ny i Norge
IMDi	0-24 oppdrag	«Overgang fra mottak til bosetting».	Pågående	Innsikt fra målgruppene EM og Barn i familie
IMDi	2020-003 oppdraget	Brukerforløp (standard kvalifiseringsløp).	Pågående	Innsikt fra målgruppene for introduksjonsprogram, kvalifisering og spesielt brukergruppene Arbeids-søker og Familieinnvandrere
IMDi	2020-009 oppdraget		Pågående	Informasjonsreise – kompetanse-dataflyt for flyktninger
UDI/PU	PUMA	Samlokalisering av ankomstprosess for asylsøkere på Nasjonalt ankomstsenter.	Pågående	Mål om 70% av asylsøkere skal ha sak ferdigbehandlet innen 21 dager. Betydning for videre prosess mtp bosetting
UDI	IKT modernisering i utlendingeforvaltningen		KVU under arbeid	Mulige tiltak for første del av brukerreisen på Livshendelsen
IMDi	Ny lov om integrering		Pågående	Tiltak for å støtte oppunder Gevinster
IMDi	Standardiserte elementer i introduksjonsprogrammet		Pågående	Tiltak for å støtte oppunder Gevinster
IMDi	Delprosjekt: Digital ressurs for kvalitet i introduksjonsprogrammet		Pågående	Tiltak for å støtte oppunder Gevinster
IMDi	IMDinett mottak	Bosettingsforberedende informasjon og supplering på kompetanse	Pågående	Tiltak for å støtte oppunder Gevinster
Kompetanse Norge	Bedre dataflyt for prøvekandidater	Innspill i faggruppen i KD for tjenestekjeder (2020)		Del av kompetansedataflyt – forbedrer eksisterende dataflyt mellom aktørene
Unit	Min Kompetanse	Innspill i faggruppen i KD for tjenestekjeder (2020)		Fremtidig sentral kilde for verifiserte kompetansedata (vitnemål, sertifisering, kurs etc)
NTNU	Studentprosjekt (pilot)	VR teknologi for opplæring i introduksjonsprogrammet	Ukjent	Idé fra student, usikkert hva status er
UDI	«Min Side»	Min Side for flyktninger		Tiltaket bør ses i sammenheng med Livshendelsen

6 Gevinstkart

I det neste skisseres utkast til hvilke nyttevirkninger (gevinster) vi anser som relevante for oppdraget etter det første innsiktsarbeidet med hovedfokus på sluttbruker/målgrupper.

I prosjekter identifiseres gevinster ved hjelp av prosjektmandat, prosjektforslag og en samfunnsøkonomisk analyse, og samles i en gevinstoversikt (DFØ, 2019²). For livshendelsen Ny i Norge er foreløpige gevinster identifisert med bakgrunn i brukerreiser og analyser, illustrert i figur nedenfor.

Etter hvert som vi får et bedre kunnskapsgrunnlag i samarbeid med involverte aktører, vil det overordnede gevinstbildet nødvendigvis måtte justeres og konkretiseres, og med det vil også ytterligere konkrete leveranser/produkter kunne identifiseres. Også fordi arbeidet med livshendelsen og tiltak er langsiktig satsning (2019-2025).

Forklaring gevinstkartet

Helt til høyre er overordnet visjon/oppdragsmål: «*Det skal være enkelt å være ny i Norge*», og «*Flere deltar i arbeids- og samfunnsliv*» som vil være styrende for tiltak som iverksettes.

Helt til venstre er tiltak som iverksettes (eller er pågående) for å nå de langsiktige målene. Det kan også være eksisterende virkemidler som skal virke sammen med nye tiltak/leveranser. Harde tiltak kan være IKT prosjekter som leverer ett spesifikt produkt eller myke tiltak som regelverksendringer, organisatoriske endringer, prosessendringer etc.

De neste to kolonnene «Virksomhetsendringer – legger til rette for... og Foreløpige virkninger» er stegene som beskriver de endringer man ønsker å skape og som er nødvendige for å oppnå endelige gevinster.

² DFØs veileder «Resultatmaling. Mål og resultatstyring i staten» (2010)

Digital ressurs Kvalitet i introduksjonsprogram NIR 2.0 Kartlegging av helsebehov Informasjonsreise for helsedataflyt Prosess for godkjenning av utdanning Tiltak for bedre kompetansedataflyt	Standardiserte elementer i introduksjonsprogram Ny forskrift og integreringsloven Hjemmel for informasjonsdeling Virkemidler til frivillige organisasjoner Informasjon til bruker om prosesser, rettigheter, plikter mm i Klarspråk på ulike språk Identifisere og mobilisere samarbeidspartnere i livshendelsen	Raskere oppstart i integreringsfremmende tiltak Riktig kvalifiseringsløp basert på kompetanse Mer involvering av frivilligheten Forbedret tilgang og kvalitet på kompetansedata Involvering av og informasjonsutveksling med sluttbruker Riktig tiltak til riktig målgruppe Tverrgående samhandling om utvikling av digitale tjenester til brukere Bedre samarbeid mellom stat, kommune og frivillige organisasjoner	Bedre grunnlag for å velge riktig bosettingskommune Økt kunnskap om Norge Tidlig arbeidspraksis = lærer <i>norsk</i> bedre og raskere Kommer tidlig i arbeid eller utdanning Riktig bosetting fører til mindre ressursbruk for staten Føle seg som en viktig bidragsyter, og blir hørt Økt deltakelse i integreringsfremmende tiltak	Bedre økonomi/ levestandard for hele familien/bruker Bruker blir en ressurs for kommune og arbeidsgiver Bruker får relevant arbeidspraksis / arbeid Brukeren får økt tillit og trygghet	Enklere å være ny i Norge Flere deltar i arbeids- og samfunnsliv
IKT-tiltak/prosjekt (harde) & (engangs-)utløsende tiltak (myke)		Endringer som legger til rette for...	Foreløpige virkninger	...endelige gevinster	Oppdragsmål

Kilde: DFØ, Basert på Peppard, Ward, Daniel, 2007

Figur 11 - Gevinstkart v 0.1 Livshendelsen Ny i Norge

7 Tiltak å vurdere

Arbeidet med Livshendelsen Ny i Norge er et langsiktig arbeid hvor det forventes at vi er godt i gang med brukerorienterte sammenhengende tjenester innen 2025. Det blir essensielt å etablere prosess for å ivareta bevarings- og forbedringspunkter for å få det resultatet vi ønsker. Noen funn er det lettere å ta tak i; som å gi tilbakemelding til Politiet om den tryggheten de skaper for flyktningen. Eller at i intervjuene er det identifisert et dilemma for vergefunksjonen som oppleves ulikt. Hva kan vi gjøre med det? Mer kompliserte funn som opplevelsen av norskopplæringen for ulike flyktninger med ulik kompetansebakgrunn hvor funn viser det er risiko for å ta bort motivasjonen for begge grupper (sterke / svake). Hva er tanken bak å samle i samme klasse, og hva kan ev gjøres?

Så langt faller tiltakene innunder noen kategorier; a) tiltak for etablering av samarbeid og styring, b) videre arbeid med forvaltningsreisen for Livshendelsen og mindre tiltak fra funnene og c) tiltak for realisering av funn fra kompetansedataflyt.

Tiltak – Livshendelsen Ny i Norge

Samarbeid

Etablere en *styringsmodell* som ivaretar en rekke aspekter gjennom mandat for arbeidet, bl.a. eierskap og operativ ledelse, dynamiske samarbeid, gjennomføring av enkle og mer kompliserte tiltak som understøtter visjon/oppdragsmål (i en enkelt virksomhet eller i samarbeid) mm. Oppgave og rolleavklaring mellom aktørene, kollektive og etatsspesifikke forbedringstiltak.

Etablere kontakt med *relevante aktører for videre arbeid med forvaltningens reise* med basis i analyse og bevarings-/forbedringsforslag fra innsiktsarbeid.

- Videreutvikle tiltak som inngår i Livshendelsen; tiltak for å kommunisere og styrke bevaringsområder og tiltak for å utvikle og implementere forbedringstiltak med basis i foreløpig tiltaksliste (nedenfor) som understøtter brukerreisene
- Kartlegge og harmonisere planer og tiltak med samarbeidsparter
- Revidere gevinstkart
- Ferdigstille kartlegging av berørte tiltak herunder nasjonale felleskomponenter

Stortingsmelding for Innovasjon i offentlig sektor trekker frem fremsyn som en arbeidsmetode og kompetanse som offentlig sektor i større grad må ta i bruk for å fremme innovasjon ³. OECD argumenterer for at de som vil lykkes med innovasjon i offentlig sektor klarer å se for seg og handle utfra diskusjoner og vurderinger om fremtiden. Å utvide hvorfor og hvordan man forstår fremtiden gir flere valg ⁴. I arbeidet med å skape sammenhengende tjenester i de syv livshendelsene i Digitaliseringsstrategien, planlegger prosjektgruppen Digdir/KS å utvikle fremsynsmetodikk og bistand som skal støtte arbeidet i livshendelsene.

- Livshendelsen Ny i Norge vil vurdere hvordan dette kan passe inn i det øvrige arbeidet med livshendelsen.

³ Meld. St. 30 En innovativ offentlig sektor

⁴ OECD (2019, Public Value in Public Service Transformation: Working with Change, OECD Publishing, Paris

Informasjonsformidling – foreløpige tiltak

Kulturorienteringsprogram i flyktningeleir. Vurdere innhold, tidspunkt, gjennomføring mm opp mot funn i brukerinnsikten. Eier: IMDi

«Hvor er jeg i prosessen for asylsøknad?». Funn fra brukerinnsikten viser et behov for å gi mer informasjon til den enkelte når det gjelder helhetlig prosess; steg, forventning om ventetid mm. Og at informasjonen gis på flere språk. Det antas å være noen pågående digitale tiltak («Min Side») på området som bør hensynta brukerinnsikten. Eier: UDI

«Jeg har fått opphold og brev fra IMDi, hva skjer nå?» Funn viser at der eksisterer et informasjonsbehov hos flyktningen. Vurdere om informasjonen som gis i dag bør endres innholdsmessig, ta høyde for hvilken informasjon som gis på hvilket tidspunkt; bl.a. hvordan er prosessen etter bosettingssamtalen? Og at informasjonen gis på flere språk. Eier: IMDi

«Hva får jeg gjennom å delta i introduksjonsprogrammet? Hva forventes av meg?» Og at informasjonen gis på flere språk. Eier: IMDi. Utførende: Mottak og/eller Kommune

Kartlegging – funn å se nærmere på

Noen fenomener og funn er identifisert hvor vi anser det som viktig å få en bedre forståelse og innsikt som igjen skal føre til mer samarbeid og sammenhengende tjenester.

- *Vergefunksjonen.* Funn fra brukerinnsikten viser at funksjonen oppleves veldig ulikt. Vurdere om en videre kartlegging bør gjøres. Eier: Fylkesmannen
- *Bruk av tolk.* Funn fra brukerinnsikten viser at bruk av tolk gir trygghet. Vurdere de retningslinjene som i dag foreligger. Eier: IMDi
- *Frivilligheten* (i mottak og etter bosetting). Funn fra brukerinnsikten indikerer at frivillighetens engasjement har en positiv effekt. Vurdere om en effektstudie bør gjennomføres.
- *Overgang fra Mottak til bosettingskommune* (jf 0-24 oppdraget «Overgang fra mottak til bosetting for enslige mindreårige og unge»). Eier: IMDi i samarbeid med UDI/Mottak og kommuner
- *Overgang fra Introduksjonsprogram-deltaker til vanlig borger.* Funn fra brukerinnsikten viser at noen opplever overgangen som problematisk. Vurdere om noen (informasjons-)tiltak (veiledning, økonomiske støtteordninger, overlevering av ansvar mellom tjenester/nivå mm) bør iverksettes ved avslutning av introduksjonsprogram. Eier: kommune

Brukerreiser

Kartlegge brukerreiser for andre målgrupper som har betydning for Livshendelsen Ny i Norge:

Arbeidssøker/arbeidsinnvandrere

Det er gjort en begrenset innsikt i brukerreisen i første fase. AVDir er ansvarlig for Livshendelsen «Miste og finne jobb». Videre er de også involvert i IMDis oppdrag 2020-003 brukerforløp (eksempler på kvalifiseringsløp). Videre innsiktsarbeid for brukergruppen bør vurderes.

Utenlandsk student

Er identifisert som målgruppe innenfor Livshendelsen, men intervju med brukere var ikke en del av omfang i første del av innsiktsarbeidet. Det videre arbeidet bør ses i sammenheng med tiltaket «Studentmobilitet» pkt 2 utenlandske studenter som beskrevet i faggruppen tjenestekjeder's rapport (2020). Andre mulige samarbeidsparter er UDI, DIKU, Unit.

Tiltak fra innsiktsarbeidet

Informasjonsreiser

- *Helseinformasjonsflyt.* Kunnskap for å kunne gi riktige og tilstrekkelige tjenester etter bosetting samt valg av kommune med riktige ressurser. Noen utfordringer: Hva kan deles av informasjon? Lovhjemler?
- *Prosess for godkjenning av utenlandsk utdanning.* Det er behov for informere om, og skape mer forutsigbarhet rundt, prosessen og forventningsstyring overfor flyktningene og andre målgrupper. Hvordan vil vi at flyktningene skal forstå godkjenningsprosessen? Gjennomføre analyse av prosessen med bakgrunn i funn fra brukerreisene, gjennomføre informasjonsreise – deretter ev systemendringer. Intervjue personer som har vært gjennom prosessen for å forstå. Eier: NOKUT

Kompetansedataflyt

Arbeidet med Informasjonsreisen for Kompetansedataflyt har identifisert flere mulige tiltaksområder. En del av disse harmoniserer med annet arbeid. Svar på oppdrag 9 i Imdis tildelelsesbrev for 2020 og kunnskapsdepartementets arbeid med Tjenestekjeder for kunnskapssektor har forslag til tiltak som grenser til foreslåtte tiltak under.

Bedre registrering av kompetansedata:

- I forbindelse med ny integreringslov er det planer om tiltak for å sikre at alle relevante målgrupper registrerer sin kompetanse i Imdinett-Kompass. Tiltaket vil bidra til bedre datagrunnlag for kompetansedata generelt.
- Imdinett-Kompass (selvregistrering av kompetanse) bør styrkes med bedre brukervennlighet og hjelp, samt enklere muligheter for å kunne legge til og redigere kompetanse senere i informasjonsreisen. Dette innebærer å styrke Kompass sin rolle som datahub for kompetansedata og forbedre integrasjoner til/fra systemet.

Komplettering av digital informasjonsflyt:

- I dag har IMDi dataoverføringstjeneste mellom IMDi's egne systemer (Idminett) og kommunenes fagsystemer hvor NIR-data og persondata utveksles. Denne bør vurderes utvidet til bosettingsrelevante data som inkluderer kompetansedata.
- Felles datamodell for kompetanse. Som nevnt i kap 3 Informasjonselementer bør datasettene for kompetansekartlegging, kompetanseplan og registrering av resultater av kompetansehevede tiltak harmoniseres.

Helhetlig bruk av kompetansedata:

- Kompetansedataflyt mellom kommune, fylkeskommune og NAV er ikke tilstrekkelig kartlagt. Det foreslås å gjennomføre en kartlegging av behov og muligheter. I tillegg til virksomhetenes behov bør det fokuseres på brukers nytte.
- De juridiske rammebetingelsene rundt formål med innsamling av kompetansedata kan være en begrensende faktor for videre bruk av data. En analyse med utredning av rammebetingelser og forslag til tiltak må gjennomføres.

Min Kompetanse:

- Det foregår arbeid i kunnskapssektoren (Tjenestekjeder i kunnskapssektor) med å forbedre Vitnemålsportalen og se på en samling av «Min kompetanse» for innbyggerne. Kompetansedataflyt for flyktninger kan være en interessant inn i dette arbeidet. Som et minstemål må man sikre harmoniserte datasett slik at man på et senere tidspunkt kan koble data sammen.
- Dette arbeidet bør også bidra til en felles datamodell for kompetanse.

Digitalisering

Vi ser en skisse til mulige digitaliseringstiltak etter innsiktsarbeidet, men analysen av sammenhengen med pågående og planlagte tiltak er ikke tydelig på nåværende tidspunkt.

I arbeidet med «Kompetansedataflyt for flyktninger» har vi identifisert en rekke brudd i dataflyten og identifisert en rekke behov som bør tas videre inn i nye eller eksisterende prosesser i IMDi hvor også fokus på samarbeid med andre aktører tas inn som del av arbeidet.

- Etablere prosjekt for å adressere funn for «Kompetansedataflyt for flyktninger»

Kartlegge informasjonsflyt og behov for:

- Helsedataflyt
- Godkjenning av utdanning – identifisere hvor og når i prosessen og mellom hvilke systemer det er aktuelt. Kan vurderes å tas innunder «Kompetansedataflyt for flyktninger»

Etablere/fortsette dialog med pågående digitaliseringstiltak:

- «Min Side» (UDI)
- «Min Kompetanse» (Unit)
- «Bedre flyt for prøve kandidater (Kompetanse Norge)

Det finnes i dag mange informasjonssider som har målgruppe for de som er nye i Norge eller vurderer å komme til Norge. Vurdere veien videre for informasjonsnettsteder, (sett i lys av Livshendelsen Ny i Norge). Eksempler:

- Nettstedet «nyinorge.no»
- Nettstedet «studyinorway.no»
- Nettstedet «norge.no»

8 Gjennomføringsmodeller og strategier

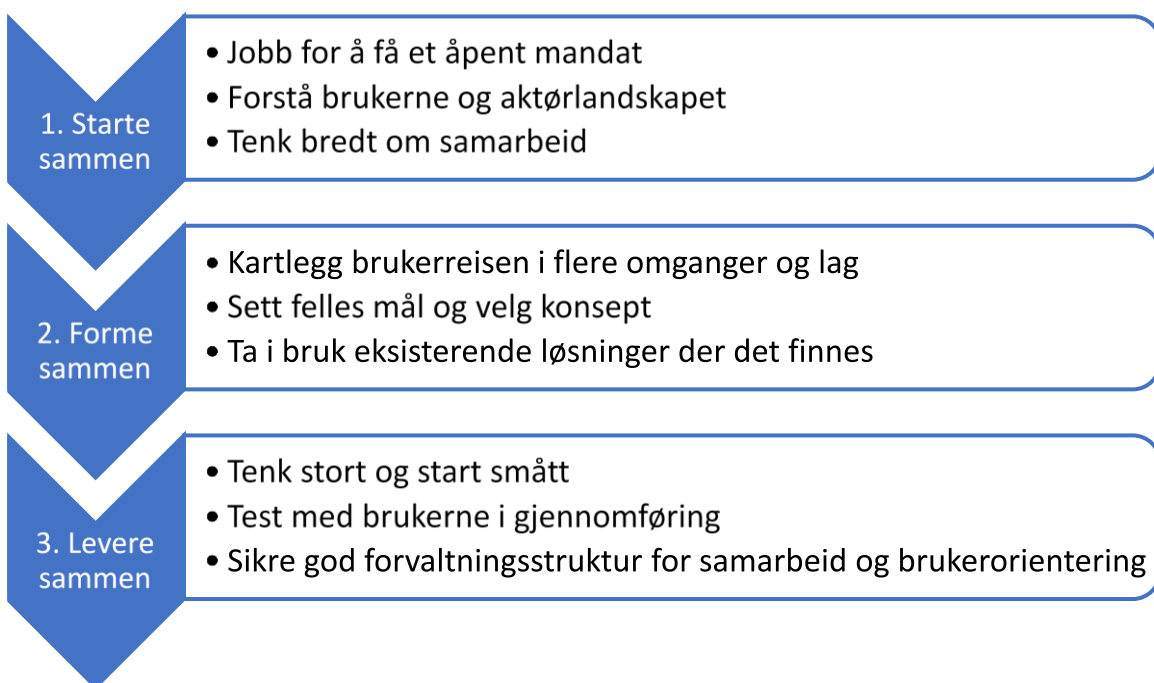
Gjennomføringsmodeller

Digitaliseringsstrategien setter gjennom innsatsområdet «Samordning på tvers» retning for styring av digitaliseringsprosjekter på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Retningen er overordnet, og med et spesielt fokus på samarbeid stat – kommune.

For Livshendelsen Ny i Norge vil det være en rekke tiltak i og mellom ulike virksomheter for å levere tjenester til sluttbrukerne. Brukerorienterte sammenhengende tjenester tar ikke hensyn til hvor i forvaltningen bidragene skal produseres eller tilrettelegges. Det tar kun hensyn til leveranse til og bruk hos målgruppen, gjerne sluttbruker eller samfunnet.

En styringsmodell for realisering av tiltak for Livshendelsen må ta høyde for at hver berørte virksomhet har store komplekse fagmiljøer, har andre pågående endringsprosesser og egen prosjektportefølje og sannsynligvis vil ha ulike roller, ansvar og oppgaver/tiltak i prosjektet/programmet.

Digitaliseringsdirektoratet har utarbeidet en metode med 9 prinsipper for samarbeid på tvers «Digitale tjenester i samarbeid»⁵. De to første fasene - Starte sammen og Forme sammen -



⁵ Utforme sammenhengende tjenester, Digitaliseringsdirektoratet. <https://www.digdir.no/digitalisering-og-samordning/utforme-sammenhengende-tjenester/763>

vil konkretisere hvilke konsepter, mål og gevinster som skal realiseres. Mens fase 3 er den konkrete gjennomføringen – Levere sammen.

De siste 30-40 årene er prosjekt som leveranseform blitt svært vanlig. Prosjektene blir organisert som tverrfaglige team med klare avgrensninger innen ressurser og leveransebeskrivelser. De opererer på siden av linjeorganisasjonen, men er ofte tilknyttet linjen på ett eller annet nivå. Mangelen på gevinster i forbindelse med prosjekter og tiltak har ført til et stadig økende fokus på arbeid med gevinstrealisering og brukerorientering.

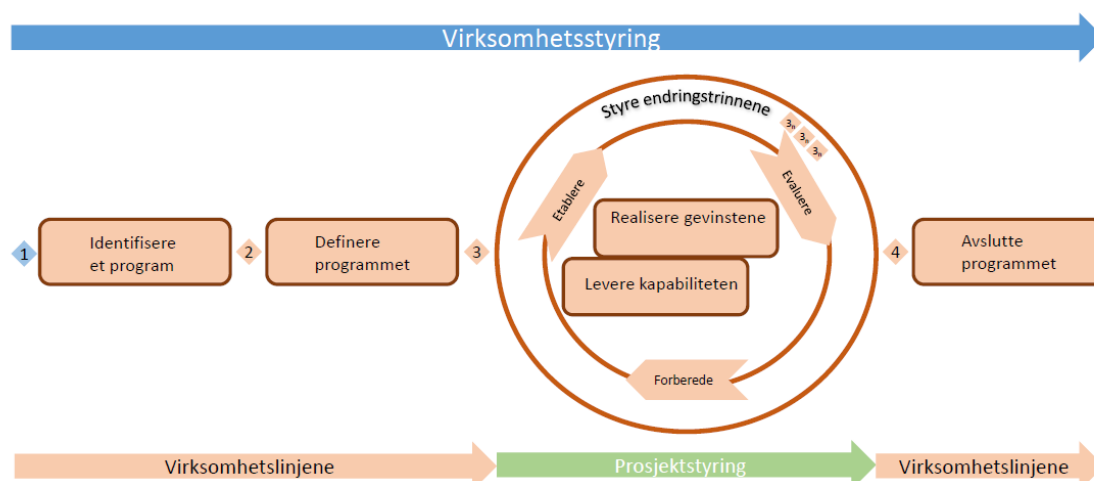
For tiltak i forbindelse med Livshendelsen vil det i økende grad være tiltak/prosjekter som involverer flere virksomheter i gjennomføringen, og som skal legge til rette for realisering av gevinster også utenfor utførende virksomhet. Det utfordrer både organisering, styring og finansiering av tiltakene.

Et eksempel på tverrsektoriell tjenesteutvikling og organisering er programmet «Luftsamarbeidet», et samarbeid mellom Miljødirektoratet, Statens vegvesen, Meteorologisk institutt, Folkehelseinstituttet og Helsedirektoratet. De fem direktoratene har egne samfunnsoppdrag hvor dårlig lokal luftkvalitet vedkommer samtlige og flere er gitt ansvar og plikter etter lovverket. Det gir et behov for samarbeid og styring. Målbildet var en helhetlig luftkvalitetstjeneste med delkonsepter og identifiserte gevinster. For å levere på dette definerte målbildet vurderes programstyring som modell.

Hva er et program

Et program er en tidsbegrenset, visjons- og effektfokusert og ikke minst fleksibel organisasjonsform etablert for å løse avgrensede oppdrag. Programmets oppdrag innebærer å sikre at de ønskede gevinster blir realisert. Dette er forskjellig fra prosjekters oppdrag, som er å overlevere leveranser i form av produkter og tjenester. Programmer er derfor etablert med et helt annet sett av prinsipper, styringstema, roller og prosesser enn det prosjekter er. Programmet er ikke avhengig av å være knyttet opp i en avgrenset organisatorisk enhet.

Et program etableres for å oppnå en hensikt, en eller et sett av gevinster (effekter). Det er ikke størrelsen på oppdraget, ressurser eller omfang som er førende. Det er fokuset.



Kilde: Difi, MSP Managing Successful Programs (Axelos)

Utredningen «Samarbeidsmodeller for innovasjon i offentlig sektor» (Forskningsrådet, 2019) gjennomført av InFuture har sett på innovasjonsprosjekter og samarbeidsmodeller. Konklusjonen er at de fleste prosjektene faller innunder 6 kjente samarbeidsmodeller; prosjekt, program, senter, nettverksmodell, partnerskap og møteplass. Funn 1 viser at det er en skjev fordeling på hvor innovasjonsprosjektene fordeler seg. Funn 2 identifiserte modeller fra litteraturen som de ikke fant eksempler på – plattformmodellen og økosystemmodellen. Funn 3 er at utredningen ser ansatsen til en modell som ikke er beskrevet i litteraturen – forløpsmodellen. Og funn 4 viser at fokus er på utforskning og mindre på samimplementering.

I fagmøte for Livshendelsene ved Digitaliseringsdirektoratet ble rapporten presentert hvor «Forløpsmodellen» ble trukket frem som fordelaktig for arbeidet med Livshendelsene fordi samarbeidene vil kunne variere over tid, ha ulikt fokus/mål for samarbeidet og involvere forskjellige aktører på ulike tidspunkter.

Forløpsmodellen beskrives i rapporten som: «*Samarbeid som har faser med ulike innovasjonsaktiviteter og ulike grader av forutbestemt forløp og derfor bevisst skifter mellom samarbeidsmodeller under forløpet*».

Forslag til gjennomføringsstrategi for Livshendelsen

Det er tidligere i dokumentet pekt på programstyring som mulig modell for Livshendelsen. Videre ser vi at modellen for digitale tjenester i samarbeid vil være god støtte i det gjestående arbeidet med å forme og starte sammen (jfr anbefalinger i kapittel 2). En modell som vi ser vil være hensiktsmessig å benytte i fasene «Identifisere» og «Definere» programmet for Livshendelsen Ny i Norge.

Digitaliseringsdirektoratet satte ned en arbeidsgruppe i 2018, ledet av DFØ som leverte anbefaling for «*Programstyring – til bruk i norsk offentlig forvaltning (et verktøy for oppnåelse av nytte)*». Rapporten beskriver hva et program er, hvorfor bruke programmodellen, hvilke prinsipper er gjeldende, styringstema, prosesser og aktiviteter, roller i et program og program- og styringsdokumentasjon ⁶. Rapporten inneholder svært mye relevant for videre arbeid med livshendelsen i IMDi.

Dedikerte ressurser, tilstrekkelig finansiering og en god overordnet styringsstruktur med utviklings- og prosessfokus mener vi er avgjørende for å lykkes med det langsiktige arbeidet. Spesielt med tanke på operativt samarbeid med mange andre virksomheter i statlig og kommunal sektor.

Med bakgrunn i at arbeidet med realisering av tiltak i tilknytning til Livshendelsen vil involvere mange aktører og sektorer over lang tid (jfr strategiperioden for Digitaliseringsstrategien) for å nå visjonen om «Det skal være enkelt å være ny i Norge» og oppdragsmålet «Flere deltar i arbeids- og samfunnsliv» er IMDis anbefaling å se nærmere på programstyring som modell for arbeidet.

⁶ Programstyring i offentlig sektor, DigDir. <https://www.digdir.no/digitalisering-og-samordning/programstyring/1418>

Oversikt over funksjoner iht programmodellen, og forslag til roller i organisering av programmet:

Funksjon	Deltakelse
Sponsorstyret	KD (Eier), ASD, JD, KMD, KS, JD. Bør bestå av departementene eller utpekte underliggende virksomheter som er involvert i livshendelsen. Viktigste oppgave er å sikre prioritet og budsjett innen sine sektorer. Harmonisere med budsjettårshjulet.
Programeier	Direktør i IMDi (eller avdelingsdirektør som får delegert ansvaret)
Programleder	Programleder IMDi (operativ leder av programmet). 100%-rolle.
Programstyret	Programstyret: IMDi, UDI, Unit, Nokut, Udir, Avdir/NAV, 1-2 kommuner. Operativ styring av programmet hvor Programeier, Programleder og Endringseier/leder deltar. Kan reduseres eller utvides med representanter fra samarbeidende virksomheter (dynamisk i forhold til prosjekter i programmet).
Endringseier	Innehaver av rollen kan være programleder, virksomhetsarkitekt eller innføringsansvarlig IMDi. Endringseier skal lede alle endringsledere; sikre at alle jobber mot det samme målet. 50-100% rolle basert på programmets faser og tilknyttede tiltak/aktører
Endringsleder	I hver virksomhet under programmet. Hver virksomhet (som har prosjekter/tiltak under programmet) bør ha en endringsleder som er ansvarlig internt i den enkelte virksomhet for at endringen skjer. Endringsleder representerer sin virksomhet, og er brobygger mellom programmet og egen virksomhet.
Endringsteam	Endringsteam: ikke identifisert p.t. Hver enkelt endringsleder etablerer sitt team ved behov.
Programkontor	Programkontor: IMDi, deltakere fra samarbeidende virksomheter. Er et virtuelt kontor, ikke fysisk samlokalisert. 50-100% rolle basert på programmets faser og tilknyttede tiltak/aktører
Referanse/ressursgrupper	Faggruppen for tjenestekjeder i kunnskapssektoren (KD) Faggruppen for alle livshendelsene (DigDir/KS)

Finansering av programmet

Det foreslås å sette av midler på IMDi post 45 for 2021 for gjennomføring av tiltakene for «Kompetansedataflyt for flyktninger». Vi ønsker å komme tilbake til forslag til formulering i dialog om tildelingsbrevet for 2021.

For å etablere programmet, operasjonalisere plan og ha en aktiv involvering av samarbeidsparter i videre arbeid vil det trolig kreve 2-3 ressurser fra IMDi (jf tabell ovenfor). Budsjetth behovet er foreløpig og grovt estimert til totalt 9 MNOK (2021) hvorav 3 MNOK for interne ressurser og 6 MNOK for eksterne ressurser. Dette er et foreløpig anslag, og vi vil jobbe videre med konkretisering gjennom etablerte prosesser for neste års digitale utviklingsportefølje der blant annet rammene for videre utvikling fra departementet vil være førende.

Behov for interne ressurser fra samarbeidende aktører er ikke identifisert ennå, men vil bli en del av etableringsarbeidet (mandat for programmet, programplan mm).

Finansering av konkrete tiltak som involverer andre virksomheter må gjøres i samarbeid når tiltakene identifiseres og konkretiseres som prosjekt. Hver enkelt virksomhet foreslår vi dekker egne utgifter til deltakelse i styrende organer som beskrevet over, i tillegg til egne tiltak.

Overordnet plan for perioden 2021-2025

Programplan for perioden må utarbeides som del av identifisering av programmet.

9 Strategier og rapporter

Vedlegg 1: «Informasjonsinnhenting for Livshendelsen Ny i Norge» (Rambøll/Halogen, 2020)

«Bedre kvalitet i kommunenes kvalifiseringsarbeid» (Sopra Steria/Comte Bureau, 2018)

«Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025» (KMD, 2019)

«Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022» (KD, 2018)

«Tjenestekjeder i kunnskapssektoren. Rapport fra Arbeidsgruppen for flyt og deling av data» (KD, 2018)

«Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2019. Rapport fra faggruppen for tjenestekjeder» (KD, 2019)

«Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2020. Rapport fra faggruppen for tjenestekjeder» (KD, 2020)

«Folkebiblioteket som digital døråpner og møteplass 2020» (IMDi, 2020)

«En mulighet for kvalifisering- Brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet» (Fafo-rapport 2018:35)

«Introduksjonsprogram og norskopplæring - Hva virker for hvem?» (Fafo-rapport 2017:31)

«Hvordan lykkes de skandinaviske landene med integrering av flyktninger?» (Oslo Met, 2019)

«Bedre kvalitet i kommunenes kvalifiseringsarbeid» (Sopra Steria/Comte Bureau, 2017)

«Samarbeidsmodeller for innovasjon i offentlig sektor» (InFuture, Forskningsrådet, 2019)

Skriftlige kilder til informasjonsreisene:

- Resultatrapport undersøkelse hos mottaksansatte om kompetansekartlegging
- IMDi's kommuneundersøkelse 2019
- FAFO-rapport 2020:03 Kompetansekartlegging og karriereveiledning av nyankomne flyktninger
- NOVA-rapport 2, 2020: Strategisk mottaksplassering og treffsikker bosetting
- Institutt for samfunnsforskning Rapport 2020:1: Fra bosetting til voksenliv
- Riksrevisjonen (2019-2020): Riksrevisjonens undersøkelse av myndighetenes arbeid med å integrere flyktninger og innvandrere gjennom kvalifisering til arbeid

«Effektevaluering av Raskt i jobb for flyktninger» (Norce, 2020)

«[Kartlegging](#) av godkjenningsordningene for regulerte yrker» (NOKUT, 2019)

«Programstyring i offentlig sektor» (DigDir, 2018) <https://www.digdir.no/digitalisering-og-samordning/programstyring/1418>