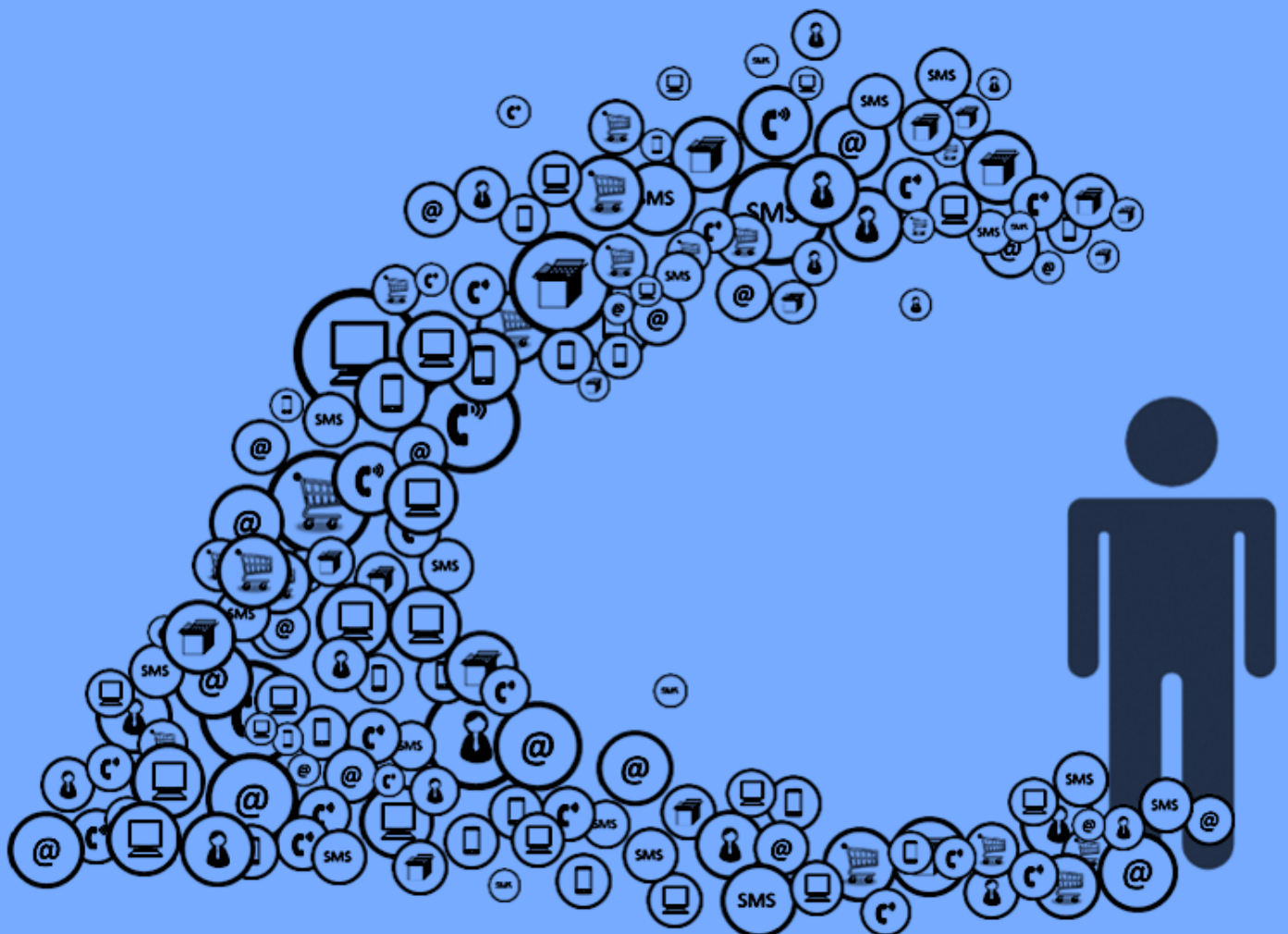




Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2022

Rapport fra faggruppen for tjenestekjeder



Innhold

Forord.....	1
Sammendrag	2
1 Sammenhengende digitale tjenester	3
2 Brukerorientert tilnærming.....	4
2.1 Valg av case	4
3 Case 1 Komme inn i høyere utdanning med flyktningbakgrunn	5
3.1 Introduksjonsprogrammet	5
3.2 Steg 1 Kartlegger kompetansekrav	6
3.3 Steg 2 Søker studieplass	7
3.4 Steg 3 Søknaden behandles.....	8
3.5 Steg 4 Mottar svar på søknad om studieplass.....	8
3.6 Steg 5 Søker utdanningsstøtte og får svar	8
3.7 Steg 6 Søker innpassing	9
3.8 Utfordringer i Bashirs brukerreise.....	10
3.9 Forslag til tiltak	11
4 Case 2 Frafall fra videregående opplæring og komme tilbake som voksen.....	13
4.1 Videregående opplæring med høyt fravær.....	13
4.2 Steg 1 Gjøre et omvalg	14
4.3 Steg 2 Søker utdanningsstøtte og får svar	15
4.4 Steg 3 Avbryter skolegang.....	16
4.5 Veien til fagbrev med voksenrett.....	17
4.6 Steg 4 Karriereveiledning	18
4.7 Steg 5 Realkompetansevurdering	19
4.8 Steg 6 Søker opptak.....	20
4.9 Steg 7 Søker utdanningsstøtte og får svar	20
4.10 Steg 8 Starter på skole.....	20
4.11 Utfordringer i Maja Mis brukerreise	21
4.12 Forslag til tiltak	22
Vedlegg 1 Status for tjenestekjeder foreslått i tidligere rapporter.....	24
Vedlegg 2 Eksempel på informasjonsportal.....	26

Forord

Denne rapporten er utarbeidet av faggruppen for tjenestekjeder, som består av fagpersoner i virksomheter underlagt Kunnskapsdepartementet. Gruppen har vært aktiv siden 2019 og er forankret i Kunnskapsdepartementet.

Faggruppens oppdrag er å utforske mulige tjenestekjeder i kunnskapssektoren. Brukeren og brukerens opplevelser skal være i fokus når gruppen vurderer og foreslår forbedringer i de brukerrettede tjenestene. Faggruppen skal være et faglig forum for å gjennomgå, kvalitetssikre og anbefale forslag til tjenestekjeder.

Faggruppen for tjenestekjeder har deltakere fra følgende virksomheter i kunnskapssektoren:

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir)	Utdanningsdirektoratet (Udir)
NOKUT	Lånekassen
Statped	Forskningsrådet
Kunnskapssektorens tjenesteleverandør (Sikt)	Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) ¹

Deltakelse har variert ut fra hvilke virksomheter som er mest involvert i casene gruppen har arbeidet med. Kunnskapsdepartementet ved Knutepunkt for styring og digitalisering har fasilitert gruppen.

Faggruppen har fått god støtte til å utforske brukerreisene og utforme det visuelle i rapporten fra tjenestedesignere i designlaben til Sikt.

Designlaben hos Sikt

Designlaben er Sikts interne design- og innovasjonsteam i Oslo og Trondheim som bidrar med forbedring og utvikling av kunnskapssektorens tjenester. Designlaben består av ca. 10 eksperter innen interaksjon-, tjeneste- og strategisk design, og jobber med samskaping på tvers av hele Sikt, og tett sammen med både kunder, sluttbrukere og samarbeidspartnere.

Faggruppen jobber etter et årshjul og leverer i fellesskap en årlig rapport som presenterer de ulike områdene gruppen har kartlagt. Denne rapporten er den fjerde i rekken «Tjenestekjeder i kunnskapssektoren»².

Hovedmottakere av rapporten er virksomhetene i kunnskapssektoren som bidrar inn i gruppen, men både de ulike områdene gruppen har jobbet med, arbeidsform og det tverrgående perspektivet, vil være interessant for andre å få innblikk i.

Status for tidligere forslag til faggruppen er presentert i vedlegg 1.

¹ IMDi ble fra 1.1.2022 underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Som tidligere underliggende virksomhet til Kunnskapsdepartementet har IMDi deltatt i faggruppen i flere år, og har ønsket å fortsette i denne gruppen også etter omorganiseringen.

² Tidligere rapporter: [Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2021](#) [Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2020](#) [Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2019](#)

Sammendrag

Tjenestekjeder handler om å utvikle digitale tjenester hvor det brukes resultater fra andre tjenester. Slik kan brukeropplevelsen forbedres ved at tjenester oppleves som mer sammenhengende og enklere å bruke. Dette krever innsikt i hvilke tjenester som er aktuelle i en gitt kontekst.

Denne rapporten tar for seg to ulike case som har til felles at en ønsker å komme tilbake til utdanning. Det ene caset handler om å komme inn i høyere utdanning når en har kommet til Norge som flyktning og har en påbegynt utdanning. Det andre caset handler om utfordringer i videregående opplæring som resulterer i omvalg og etter hvert avslutning av skolegang uten å ha fullført. Etter hvert er det et ønske om å komme tilbake og fullføre videregående opplæring.

I disse casene er de ulike stegene som inngår i brukerreisene beskrevet sammen med krav, utfordringer og digital flyt. Det er forslag til tiltak som kan bidra til å skape mer sammenhengende tjenester i kunnskapssektorens digitale tjenester.

1 Sammenhengende digitale tjenester

Når vi snakker om sammenhengende tjenester, snakker vi ofte om et økosystem som både er en måte å samhandle på, og en samling verktøy og løsninger som flere kan bruke for å utvikle digitale tjenester³. Tjenester, informasjon på ulike nettsider, veiledningstjenester, søknadsskjema osv. administreres av hver enkelt ansvarlig virksomhet. Livshendelser, sammenhengende digitale tjenester og tjenestekjeder er ulike navn på brukerreiser som er satt sammen av mange digitale tjenester hvor flere aktører, gjerne på tvers av sektorer, er involvert i å realisere brukerreisen.

Sammenhengende tjenester krever at de involverte aktørene samarbeider tett for at brukeropplevelsen skal bli best mulig, samtidig som tjenesten utøves effektivt mellom ulike ansvarsområder. Bedre samordning mellom offentlige virksomheter kan effektivisere prosessene, og enda viktigere – gi bedre tjenester og en bedre brukeropplevelse.

Regjeringens digitaliseringsstrategi for offentlig sektor⁴ legger stor vekt på sammenhengende tjenester som setter brukeren i fokus, og poengterer blant annet at offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må samarbeide på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer for å lykkes med denne ambisjonen.

Hva er tjenestekjeder⁵

- *En tjenestekjede er en kjede av tjenester hvor en tjeneste kan bruke resultatet fra en eller flere andre tjenester.*
- *En sammenhengende tjeneste er tjenester som oppleves helhetlig for brukerne, uavhengig av hvilke virksomheter som tilbyr dem.*

Norge er kommet langt i å digitalisere det offentlige tjenestetilbudet. Likevel er det noen som av ulike grunner faller utenfor digitalt. Rapporten *Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor?*⁶ som er utarbeidet av SSB i samarbeid med Digdir og DFØ i 2022, trekker frem forutsetninger for deltakelse i det offentlige digitale tjenestetilbudet. I rapporten analyserer man hvilke faktorer som øker risikoen for å falle utenfor det digitale tjenestetilbudet, videre omtalt som digitale sårbarheter. Dette påvirkes av tilgangsbARRIERER, digitale ferdigheter, byråkratisk kompetanse og helse- og livssituasjon. Et sentralt funn i analysen er at unge studenter (16-24 år) er en gruppe som har høyere sannsynlighet enn andre grupper for å falle utenfor digitalt. Det er ikke grunn til å tro at dette kan forklares med manglende digitale ferdigheter, men heller at de mangler **byråkratisk kompetanse**. Å få oversikt over egne rettigheter og plikter kan være utfordrende for nye brukere, og at de tilegner seg denne kompetansen på egenhånd er ikke nødvendigvis gitt, ifølge denne rapporten.

«Byråkratisk kompetanse som forutsetning for digital deltakelse dreier seg blant annet om folks forståelse av forvaltningen og evnen de har til å finne og bruke informasjon om sine rettigheter og plikter for å forbedre egen situasjon. Tidligere fikk folk gjerne hjelp med dette i fysiske møter med forvaltningen, men i et mer digitalisert tjenestetilbud er folk i større grad overlatt til selv å finne fram i mer generell informasjon på internett.»

³ <https://www.digdir.no/sammenhengende-tjenester/et-okosystem-er-mer-enn-en-samling-felleslosninger/2878>

⁴ [En digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025](#)

⁵ [Digitaliseringsbloggen Digdir: Vi må snakke det samme språket i sammenhengende tjenester!](#)

⁶ [Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor? \(ssb.no\)](#)

2 Brukerorientert tilnærming

I faggruppen for tjenestekjeder har det vært fokus på å kartlegge og forstå krav, dataflyt, informasjon og prosesser ut ifra hvordan en sluttbruker forholder seg til dette. Ved hjelp av elementer i tjenstedesignmetodikk har gruppen sett på brukerreiser, smertepunkter/utfordringer og kommet med forslag til tiltak som kan gi en bedre brukeropplevelse.

Hva er tjenstedesign?

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

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

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

2.1 Valg av case

I prosessen med å velge ut hvilke områder faggruppen skulle jobbe med, ble deltakerne invitert til å foreslå aktuelle case som de ønsket å utforske sammen. Det er fagressurser i virksomhetene som har innsikt i praksis og utfordringer, de digitale tjenestene, implementering av regelverk og dialog med brukerne. Tre ulike case ble meldt inn til felles vurdering og to av disse ble utredet videre. Felles for begge er at de tar for seg hvordan det er for brukere med ulik bakgrunn å komme tilbake til utdanning etter en pause. Faggruppen har ønsket å få et konkret blikk på dokumentasjonskrav, rettigheter, aktører, digital informasjon og dataflyt som inngår i de to casene. Det finnes analyser fra hver etat rundt frafall og tilrettelegging, men utforsking av avgrensede brukerreiser kan gi en bedre innsikt i utfordringer som går på tvers av de digitale tjenestene.

Faggruppen har bruk ulike personas, det vil si fiktive brukerhistorier, som en hjelp til å hå fokus på brukeren og avgrense casene. Underveis i arbeidet har det vært flere medieoppslag om reelle brukerhistorier som ligner på de som inngår i dette arbeidet, og som peker på noen av de samme utfordringene gruppen har funnet.

Utgangspunktet for faggruppens arbeid er den kjennskapen deltagerne har til de ulike områdene fra statlig nivå. Reelle sluttbrukere har ikke vært involvert. Det har vært noe dialog med aktører på fylkeskommunalt og kommunalt nivå, for å få mer kjennskap til enkeltområder i brukerreisene.

Faggruppen anbefaler at man i det videre arbeidet inviterer elever, studenter, fylkeskommuner og andre aktører til å bidra til å berike brukerreisene både når det gjelder prosess, utfordringer og aktuelle tiltak.

⁷ Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo (AHO)/ Kommunenes Sentralforbund (KS). (2015). [Tiden inne for tjenstedesign?](#)
Johnson, R., Bliksvær, T. og Ødegård, A. (2020). Tjenstedesign, tjenesteinnovasjon og organisasjonsutvikling i offentlig sektor – en kunnskapsoppsummering. NF rapport.: 14/2020

3 Case 1 Komme inn i høyere utdanning med flyktningbakgrunn

I dette caset har faggruppen ønsket å utforske hvordan prosessen er for personer som har begynt på en utdanning utenfor Norge, og som ønsker å fortsette sin utdanning ved en norsk utdanningsinstitusjon. Vi har tatt utgangspunkt i Bashir, en flyktning fra Syria. Dette eksempelet treffer mange flyktninger som kommer til Norge.



Bashir

Bashir er 28 år gammel og kom til Norge som flyktning fra Syria. Han har fått oppholdstillatelse og har vært gjennom introduksjonsprogrammet i regi av bosettingskommunen. Bashir har gode digitale ferdigheter, og behersker flere digitale verktøy.

I Syria startet Bashir på en ingeniøruddanning, men har kun fullført første år av utdanningen. Bashir ønsker nå å fullføre utdanningen sin og få en jobb der han får brukt kompetansen sin. Bashir har bosatt seg i en mellomstor kommune, og har kone og et barn på fem år. Familien forsørges ved at Bashir jobber deltid på matbutikk, og ved at de mottar supplerende sosialhjelp fra NAV.

3.1 Introduksjonsprogrammet

Når vi skal se nærmere på hvordan Bashir kan fullføre utdanningen sin i Norge, trenger vi å se på hvilken oppfølging og tiltak for kompetanse og språk, samt karriereveiledning Bashir har fått under introduksjonsprogrammet. Hovedmålet med programmet er kvalifisering for arbeid eller videre utdanning. De tre obligatoriske elementene som skal utgjøre hoveddelen av programmet er; norskopplæring, samfunnskunnskap, og tiltak som forbereder til videre opplæring eller tilknytning til arbeidslivet. Bostedskommunen har ansvar for å gjennomføre prøver i norsk og samfunnskunnskap. Kurs i livsmestring skal bidra til at deltakeren kan identifisere og bruke egen kompetanse og ressurser, og det skal tilbys minimum 15 timer veiledning innenfor temaområdet karrierekompetanse. Alle i målgruppen for introduksjonsprogrammet har rett og plikt til å gjøre en kompetansekartlegging⁸. Denne skal bidra til at introduksjonsprogrammet blir tilpasset den enkeltes behov.

I introduksjonsprogrammet blir det utarbeidet en individuell plan for Bashir som bygger på en kartlegging av hans bakgrunn, kompetanse, livssituasjon, opplæringsbehov og mål med programmet. Kommunen og Bashir må ha et klart mål å arbeide mot for et effektivt introduksjonsprogram. Den individuelle planen viser sammenhengen mellom det kortsiktige programålet og det mer langsiktige målet for Bashir sin yrkeskarriere i Norge, noe som gjerne strekker seg lenger ut i tid enn det som er innenfor rammen av introduksjonsprogrammet.

Bashir blir fulgt opp av en programrådgiver i introduksjonsprogrammet og sammen planlegger de løpet videre. Underveis har han tatt prøver i norsk og i samfunnskunnskap. Resultatene fra prøvene er tilgjengelig via Vitnemålsportalen for kandidater som er registrert med norsk fødselsnummer i HK-dirs prøvesystem og har tilgang til Feide eller ID-porten for innlogging. I programmet har han fått kartlagt og dokumentert hvilket nivå han har i engelsk og igangsatt kurs i engelsk som for de fleste er nødvendig når de kommer fra et arabisk-språklig land.

Deltakere som for eksempel har medbrakt kompetanse på videregående nivå, høyere utdanning eller påbegynt høyere utdanning fra hjemlandet og ønsker å fullføre utdanningen sin, kan ta forberedende kurs eller studier for opptak til ordinær høyere utdanning som en del av introduksjonsprogrammet.

Bashir har registrert sine kompetanseopplysninger i den digitale tjenesten Kompass. Kompass er bygget opp som en selvregistreringsløsning og driftes av IMDi.

⁸ <https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/introduksjonsprogrammet/kompetansekartlegging-etter-integreringsloven/>

Kompetanseopplysningene registreres innen to uker etter at oppholdstillatelse er innvilget, og er et viktig grunnlag for den lovpålagte karriereveiledningen som skal bistå med et målrettet og individuelt tilpasset introduksjonsprogram.

Informasjonen som er registrert i Kompass lagres på fil som overføres til IMDinett som er en plattform for samhandling med blant annet kommunene. Bostedskommunen og karriereveiledere i tilhørende fylkeskommune benytter og supplerer denne informasjonen videre. På bakgrunn av kartleggingen skal kommunen fastsette deltakerens mål med introduksjonsprogrammet. Kommunen registrerer ferdigheter som Bashir opparbeider seg gjennom programmet, herunder også eventuelle fagkurs eller arbeidspraksis i regi av NAV. Informasjon som samles av kommunen og progresjon til Bashir i programmet er ikke strukturert for å kunne deles digitalt. Det er ingen digital dataflyt mellom kommunene og NAV.

Aktører: IMDi, bostedskommune, karriereveiledere i fylkeskommunen, NAV.

Digitale flater: Kompass, IMDinett, Vitnemålsportalen, PAD prøvesystem (norskprøve og samfunnskunnskapsprøven), NAV.no.

Utfordringer:

- Omfanget av informasjon som utveksles mellom Bashir og aktørene som er involvert i denne fasen er omfattende. Det er en utfordring at denne informasjonen ikke blir lagret og tilgjengeliggjort for bruk i det videre løpet, og Bashir må selv ta vare på denne informasjonen.
- Det er en omfattende utveksling av informasjon mellom NAV og bostedskommunen, men denne utvekslingen foregår i liten grad digitalt. Det betyr manuelle rutiner som gir lav effektivitet og større risiko for at informasjon går tapt.

3.2 Steg 1 Kartlegger kompetansekrav

Bashir har vært gjennom introduksjonsprogrammet og har gjennom modulen for karrierekompetanse funnet ut at han ønsker å søke om opptak til høyere utdanning og fortsette ingeniørutdanningen han startet på i Syria. Bashir er i møte med karriereveileder på et karrieresenter der han bor og undersøker hvilke krav det er til å søke ingeniørutdanning (poeng/karakterer, fag og språkkrav) og hvem som tilbyr utdanningen han ønsker å ta. Det er også viktig for Bashir å vite hvilken utdanningsstøtte han kan få.

Krav ved opptak til høyere utdanning:

- Norsk kunnskap på B2-nivå: Dette kan oppnås i norskprøven som tilbys gjennom introduksjonsprogrammet av HK-dir. Dersom ikke nivå B2 oppnås her, kan kandidaten ta andre prøver som Bergenstesten. Det er flere tilbydere av tester som dokumenterer B-2 nivå i norsk som Folkeuniversitet og Norwegian teaching.
- Engelsk-test, eventuelt engelskkurs: For å oppnå dokumentasjon av tilstrekkelig engelskkunnskaper, kan Bashir følge engelsk ved en videregående skole (Vg1) eller hos andre aktører som tilbyr faget (f.eks. Folkeuniversitetet eller Norwegian teaching) og bestå eksamen.
- Generell studiekompetanse med fordypning i matematikk og fysikk (R1, R2 og FYS1).
- NOKUT utarbeider GSU-listen⁹, en oversikt over krav til generell studiekompetanse for søkere med utdanning fra utlandet.

Aktører: karriereveiledere i fylkeskommunen, Voksenopplæringscenter, Samordna opptak, Lånekassen, private kurstilbydere.

Digitale flater: Utdanning.no, karriereveiledning.no, Samordnaopptak.no, Lanekassen.no, NOKUT, Kursplattformer som note.no og Folkeuniversitetet.no.

⁹ <https://www.nokut.no/utdanning-fra-utlandet/GSU-listen/>

Utfordringer:

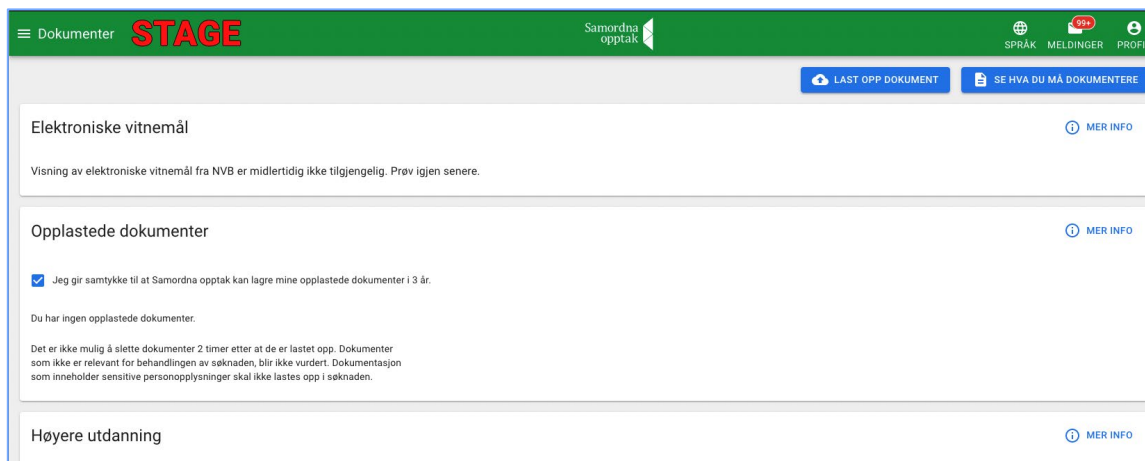
- Det er mange aktører involvert (utdanningsinstitusjon, Samordna opptak, Lånecassen, private kursleverandører, karriereveiledere), og det kan være utfordrende å forstå aktørbildet og hvilke krav og rettigheter en har.
- Oversikt og tilgang til dokumentasjon fra hjemlandet og/eller dokumentasjon fra gjennomført engelsk test/norskprøve.

3.3 Steg 2 Søker studieplass

Bashir søker på ordinært opptak til høyere utdanning på Samordnaopptak.no. I dette steget må Bashir finne ut hvilke krav det er til å dokumentere resultater og kompetanse. Bashir kan ringe eller sende e-post til Samordna opptak hvis han trenger å snakke med noen om søknaden og dokumentasjonskrav. Han kan også kontakte lærestedene for å få mer informasjon om hvordan oppfylle de faglige opptakskravene. Siden Bashir har norsk fødselsnummer, logger han inn i Samordna opptak gjennom ID-porten.

Dokumentasjonskrav:

- Vitnemål fra hjemlandet som viser generell studiekompetanse og at han oppfyller opptakskrav til ingeniørutdanning (R1, R2 og FYS1). Han må laste opp dokumentasjon fra hjemlandet både på originalspråket og oversatt til engelsk, norsk eller et annet skandinavisk språk. Dokumentene må være oversatt av en statsautorisert translatør eller et oversettelsesbyrå.
- Testbevis for bestått norskprøve på nivå B2 eller høyere. Bashir kan dele sine prøveresultater fra HK-dirs norskprøve med Samordna opptak gjennom Vitnemålsportalen.
- Kompetansebevis som dokumenterer engelskkunnskap.



Figur 1 Eksempel på informasjon for søkere om dokumentasjon

Aktører: Aktuelle læresteder, Samordna opptak.

Digitale flater: samordnaopptak.no.

Utfordringer:

- Det er mye dokumentasjon som må lastes opp ved søknad til høyere utdanning. Det kan være utfordrende for søker å vite hva som er relevant dokumentasjon og søkere med utenlandsk bakgrunn ofte sender inn for mye dokumentasjon. Dette kan skyldes uklarhet i hva som er kravene, eller at søker vil helgardere seg. Dette fører i noen tilfeller til behov for veiledning fra saksbehandlere.
- Manglende byråkratisk kompetanse hos Bashir gjør det vanskelig å forstå søknadsprosessen og søknaden.

3.4 Steg 3 Søknaden behandles

Nå har Bashir sendt inn søknaden om opptak til ingeniørutdanning. I dette steget er Bashir i ventemodus mens søknaden behandles av Samordna opptak. Det hender at saksbehandlere har behov for å sjekke ut informasjonen i søknaden eller at det er mangler, og de vil da ta kontakt med Bashir på e-post. Frist for å laste opp dokumentasjon er 1. juli.

Saksbehandler hos Samordna opptak vurderer:

- om det er mangler og om kravene er møtt,
- om lærestedet (i dette tilfellet utdanningsinstitusjon i Syria) kan verifiseres,
- innholdet fra videregående opplæring og om den oppfyller kravene,
- den påbegynte utdanningen fra Syria, og
- resultater fra norskprøven.

Aktører: Samordna opptak (HK-dir), Utdanningsinstitusjonen i Syria.

Digitale flater: samordnaopptak.no.

Utfordringer:

- Dokumentasjon mangler, og saksbehandler må etterspørre den hos søker.
- Dokumentasjon sendes inn på annet språk enn det er krav om. Søker må få oversatt sin dokumentasjon, noe som kan ta lang tid.

3.5 Steg 4 Mottar svar på søknad om studieplass

Bashir får melding fra Samordna opptak med tilbud om studieplass. Han har konkurrert seg inn til en studieplass på ingeniørutdanning.

Bashir får SMS og e-post om at han har fått svar. Han må logge inn med ID-porten i Samordna opptak for videre behandling. Bashir må takke ja/nei til tilbud om studieplass.

Svar på tilbud

Svarfrist: 14. september kl. 10:30 (norsk tid)

Du må svare på tilbud om studieplass. Du må også svare på eventuelle tilbud om venteliste plasser.

Hvis du ikke svarer innen svarfristen, mister du tilbudene. Du kan endre svar helt frem til svarfristen går ut.

Du kan kun takke ja til ett tilbud om studieplass, men du kan takke ja til venteliste på så mange studier du har fått tilbud om venteliste på. Husk at hvis du takker ja til både tilbud om studieplass og venteliste plass i hovedopptaket, og får et nytt tilbud i suppleringsopptaket, mister du automatisk plassen fra hovedopptaket.

Aktive tilbud

Studium	Institusjon	Tilbud	Svar
• Bygg Høyere fagskolegrad, heltid, høst	Fagskolen Innlandet (FI) Gjøvik	Studieplass	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei
• Bygg Høyere fagskolegrad, deltid, høst	Fagskolen i Agder (FIA) Lyngdal	Studieplass	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei

Figur 2 Eksempel på tilbud om studieplass

3.6 Steg 5 Søker utdanningsstøtte og får svar

Bashir har nå takket ja til studieplassen i Samordna opptak og han kan søke stipend og lån. Han går inn på Lånkassen.no og vil søke om studiestøtte. Her logger han seg inn med ID-porten.

Bashir begynner å fylle ut søknaden om utdanningsstøtte. Lånkassen kan gi utdanningsstøtte til utenlandske statsborgere etter gitte vilkår. Han får derfor spørsmål om oppholdsgrunnlaget sitt. Lånkassen har et elektronisk grensesnitt mot UDI som bekrefter hvilket oppholdsgrunnlag han har og at oppholdstillatelsen fortsatt er gyldig.

Bashir fullfører søknaden og sender den inn. Lånkassen sender ut e-post/SMS om at søknaden om utdanningsstøtte er mottatt, forventet behandlingstid og at han kan følge behandlingen på «Dine Sider»

på lanekassen.no. Kommunikasjonen skjer helst via «Dine sider» på lanekassen.no, men Bashir kan også ringe til Lånekassen. Rådgivere ved læresteder vil ofte kunne hjelpe søkere i denne prosessen.

Bashir får SMS/e-post om at søknaden hans er ferdig behandlet og at han finner svar på sin søknad på «Dine sider». Der kan han lese «Vedtaket om utdanningsstøtte» og signere «Avtalen om støtte» elektronisk. Han får en utbetalingsplan og oversikt over hvilke vilkår som må være på plass for å få utdanningsstøtten utbetalt.

For å få utbetalt støtten må Bashir ha norsk fødselsnummer/d-nummer, konto i en norsk bank og gyldig studentstatus ved lærestedet han skal studere. Siden han er innlogget på «Dine sider» med ID-porten, kan han signere avtalen om støtte og bekrefte konto for utbetaling av støtte. Opplysninger om gyldig studentstatus sendes elektronisk til Lånekassen når lærestedet kan bekrefte at han har opptak, at han har betalt semesteravgift og fått godkjent fagplanen sin.

Aktører: Lånekassen (kundebehandler eller saksbehandler), UDI, utdanningsinstitusjonen.

Digitale flater: lanekassen.no

Utfordringer: Første gang en utenlandsk statsborger søker om utdanningsstøtte må retten til støtte vurderes av en saksbehandler. Det kan derfor ta litt tid før Bashir får svar på søknaden sin.

3.7 Steg 6 Søker innpassing

Siden Bashir har gått ett år på ingeniørutdanning i Syria, ønsker han å søke om innpassing av utdanningen. Dette håndteres av den utdanningsinstitusjonen hvor han har fått studieplass. Han fyller ut et skjema, og må dokumentere den syriske høyere utdanningen. Han får eventuelt godskrevet deler av utdanningen, slik at studietiden forkortes.

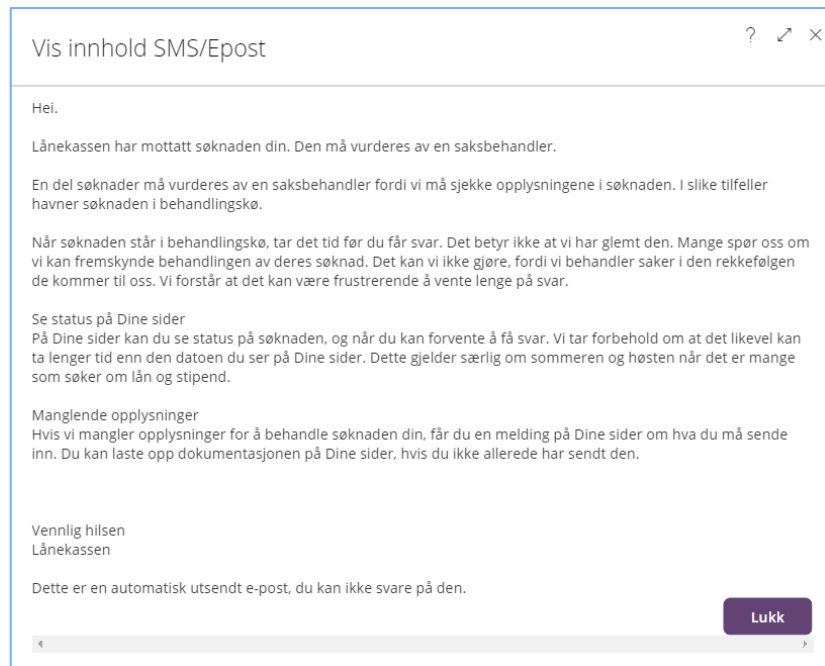
Innpassing kan medføre redusert studiebelastning i ett eller flere semester, noe som kan redusere andelen av utdanningsstøtte som blir omgjort til stipend. Det er Bashir sitt ansvar å melde fra om endringer i studie-belastning. Dette kan han gjøre på «Dine sider» på lanekassen.no. Han må opplyse om antall studiepoeng han skal ta i inneværende studieår.

Dersom innpassing kommer etter at søknaden om utdanningsstøtte er mottatt og behandlet, og han ikke gir beskjed til Lånekassen, kan det medføre at han ikke får omgjort alt han kan av lån til stipend. Han kan ha fått utbetalt mer støtte enn det han har krav på, og bli regnet som forsinket fordi han har fått støtte til flere studiepoeng enn han faktisk tar.

Aktører: utdanningsinstitusjon, Lånekassen.

Utfordringer:

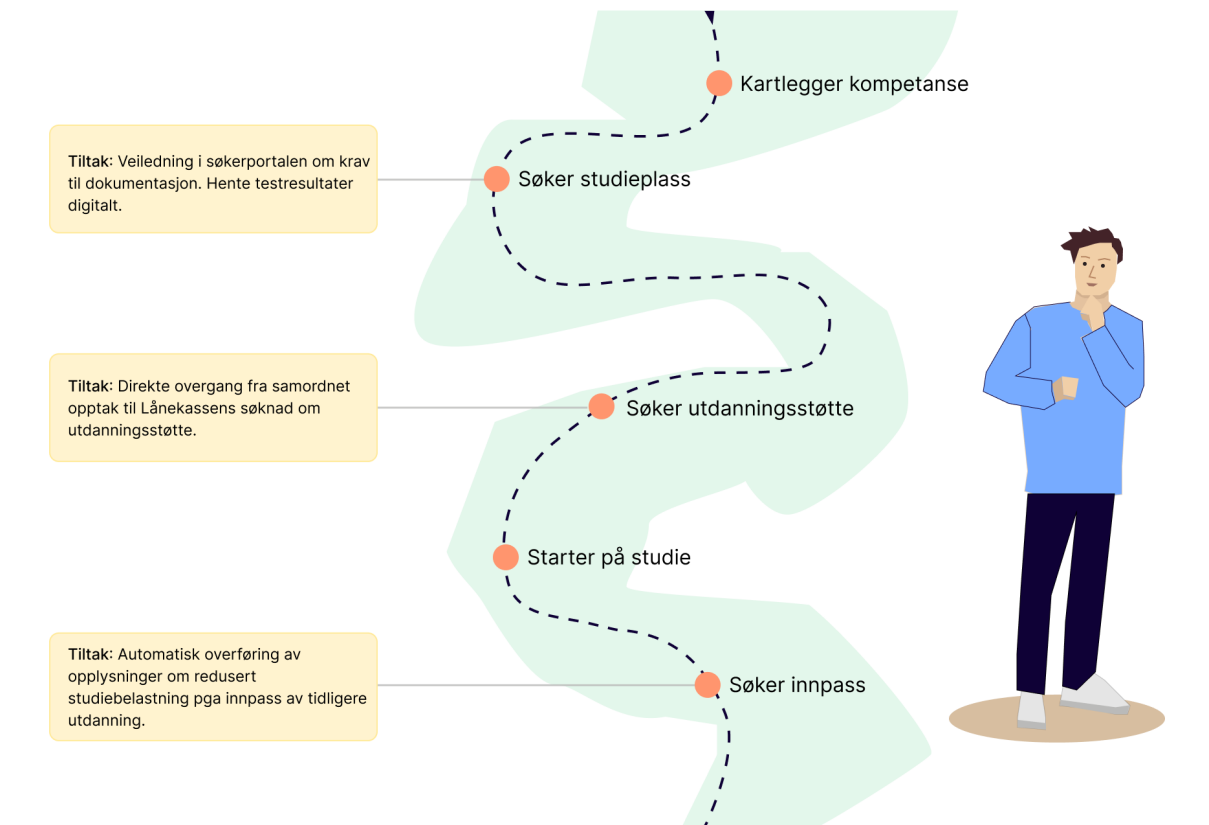
- Ansvar for å melde fra om endringer i studiebelastning til Lånekassen ligger hos Bashir, og det er ingen kobling mellom innpassingsprosessen og endringsmelding til Lånekassen.



Figur 3 Lånekassens dialog med søker

Det er Bashir sitt ansvar å melde fra om endringer går frem av vilkårene i låneavtalen med Lånekassen som søkeren må bekrefte/godkjenne, men det er varierende hvor nøye dette blir lest.

Oppsummert så kan Bashir sin brukerreise illustreres slik:



Figur 4 Bashirs brukerreise med forslag til tiltak

3.8 Utfordringer i Bashirs brukerreise

Bashirs brukerreise viser at ambisjonen om sammenhengende tjenester ikke er nådd. For å oppnå den er det nødvendig å se ulike offentlige tjenester i sammenheng og samle informasjon fra ulike aktører i **kontekst** av brukerreiser. Digitaliseringsstrategien adresserer dette gjennom å peke på prioritering av sammenhengende tjenester som understøtter syv sentrale livshendelser. En av disse; «Ny i Norge» omfatter innvandring og integrering, og Bashirs brukerreise kan inngå som en del av denne livshendelsen.

En generell utfordring for Bashir er at informasjonen han trenger for å forstå arbeidsflyten for å komme i gang med videreføring av sin påbegynte utdanning fra hjemlandet er fragmentert. Nødvendig informasjon er gjerne fordelt hos aktørene som er ansvarlig for aktiviteter knyttet til de ulike stegene i Bashirs brukerreise. Dette gjør at aktørene som betjener steg i brukerreisen ikke i tilstrekkelig grad forholder seg til de øvrige stegene av brukerreisen, og informasjonen som gis om de ulike stegene blir **lite helhetlig og fragmentert**. Det er mange involverte aktører i Bashirs brukerreise og mange ulike nettsteder som Bashir må få kjennskap til for å finne den informasjonen han trenger. Dette betyr at Bashir må vite hvem som er ansvarlig for å betjene de ulike stegene for å finne relevant informasjon. Å forstå offentlig forvaltning kan være en utfordring for mange som er født og oppvokst i Norge, og antageligvis enda mer krevende for en med innvandrerbakgrunn.

Bashir møter **dokumentasjonsplikten** hos flere aktører. Kun-én-gang er et viktig prinsipp for å oppnå gevinster av digitaliseringen og skape gode brukerreiser. Dette prinsippet er i varierende grad etterlevd blant de involverte aktørene i Bashirs brukerreise. Det medfører at Bashir i flere tilfeller må være budbringer mellom aktørene ved å oppgi eller laste opp samme informasjon på tvers av aktører gjennom

brukerreisen. I stedet burde aktørene prioritere større grad av koordinering og samordning med utgangspunkt i brukerreisens behov for gjenbruk av data som er innhentet tidligere i brukerreisen.

3.9 Forslag til tiltak

En sammenhengende og helhetlig brukerreise for Bashir krever at involverte aktører må samarbeide, henvise til hverandre og gjenbruke data der det er mulig. Aktører må i fellesskap kartlegge databehov gjennom ulike deler av brukerreisen: hvor og hvordan denne informasjonen oppstår, og hvor den gjenbrukes. Det er viktig å bruke klart språk i informasjon som blir gitt og i dialogen med brukerne.

Ut ifra den innsikten faggruppen har fått gjennom å jobbe med Bashir sin brukerreise, er det noen områder vi ønsker å løfte:

Felles verktøy for kartlegging, registrering og tilgjengeliggjøring

IMDi gjennomfører nå et prosjekt for videreutvikling og modernisering av IMDinett. Her vurderes blant annet om IMDinett skal bli en felles kilde for kommunene og NAV. Verktøyet som utvikles skal brukes i kartlegging, registrering og tilgjengeliggjøring av informasjon om flyktninger. I tillegg til informasjon om kompetanse vil annen viktig informasjon om Bashir registreres på et strukturert format. Dette kan gjøre det enklere å utvide og bygge på videre og ikke minst dele med andre aktører gjennom verktøyet.

Målet er at verktøyet skal brukes av alle relevante aktører som kartlegger eller konsumerer bosettingsrelevante opplysninger om en person med fluktbakgrunn. Registrering av opplysninger skal være enhetlig, og kvaliteten på innsamlet informasjon skal være objektiv og sammenlignbar. Data skal være på strukturert form og må kunne deles til autoriserte mennesker og systemer gjennom enhetlige grensesnitt.

Innhenting av dokumentasjon digitalt og bedre veiledning ved opptak til høyere utdanning

Bashir må laste opp en rekke dokumenter i søknad til høyere utdanning, og ofte vil en søker helgardere seg og legger ved for mye informasjon. Sikt arbeider med igangsettelse av et prosjekt, Admissio, for å redusere risiko og forbedre opptaksløsningen for Samordna opptak. Det er et viktig element at søkere må få bedre hjelp til å vite hva som kreves for opptak til det enkelte studium, og hvordan dette skal dokumenteres. Prosjektet har som mål at mest mulig av nødvendig informasjon skal hentes digitalt (for eksempel vitnemål fra utenlandske læresteder og testbevis fra godkjent prøve i engelsk). Dette vil redusere antall dokumentasjonskrav som stilles til en søker. I opptaket til grunnutdanninger ved universiteter og høyskoler i 2022 var det 4470 søkere med utenlandsk utdanningsbakgrunn. Det utgjorde 3,3% av den totale søkermassen. Disse søkerne kom fra 138 forskjellige land, og det vil ta tid før alle disse landene har digitalt tilgjengelige vitnemål.

Bedre kobling mellom studieopptak og utdanningsstøtte

I dag håndteres opptak til studier og søknad om utdanningsstøtte som to separate prosesser. En forenkling kan være at studentene melder interesse om å søke utdanningsstøtte samtidig som de takker ja til studieplass via Samordna opptak, og at studenter med opptak til flerårige løp kan få direkte beskjed fra Lånekassen når det er mulig å søke utdanningsstøtte for de kommende studieårene.

En annen forenkling vil være at informasjon om eventuell endring i studiebelastning når Bashir får innpassing av tidligere utdanning deles med Lånekassen. En slik utvidelse vil gjøre at Bashir ikke trenger å gi Lånekassen disse opplysningene direkte, og at Lånekassen kan håndtere dette automatisk. I dag har Lånekassen en løsning for å abonnere på overføring av gyldig studentstatus fra Felles studentsystem (FS). Det vil være mulig å utvide denne tjenesten til også å omfatte hvilket studieprogram studentene er tatt opp i og eventuelle endringer i studentens situasjon, f.eks. endret studiebelastning, bytte av studieprogram, bytte av FS institusjon, permisjon og avbrudd. Lånekassen har lovhemmel til å innhente opplysninger om endringer i studier, men det mangler tekniske grensesnitt som muliggjør dette både hos Lånekassen og i FS.

Helhetlig perspektiv på dataflyt og prosessorientert informasjon

Kun-én-gang prinsippet krever at aktørene som leverer tjenester til Bashirs brukerreise må innta et mer helhetlig perspektiv på dataflyt gjennom brukerreisen. Det er nødvendig å fordele ansvar for innsamling og forvaltning av ulike typer informasjon avhengig av hvor denne innhentes eller oppstår første gang, og

tilby deling av denne informasjonen for gjenbruk av andre aktører som har behov for den lenger ut i brukerreisen. Dette handler i stor grad om å drive informasjonsforvaltning i henhold til «Orden i eget hus»¹⁰ som er pålagt statlige virksomheter gjennom Digitaliseringsrundskrivet. For å sikre kun-én-gang må orden i de enkelte husene koordineres og samordnes slik at ikke flere aktører samler inn og forvalter den samme informasjonen fra innbyggere og virksomheter.

Et tiltak for å redusere utfordringen med å orientere seg i informasjon spredt på mange steder er å gjøre relevant informasjon om brukerreisen som brukeren må ha tilgang til, tilgjengelig ett sted, f.eks. en nettside¹¹. For å bedre ivareta helheten må de ulike aktørene samordne sin informasjon og informasjonen må følge prinsippene om klarspråk¹². Informasjonen bør være prosessorientert slik at informasjonen er knyttet til spesifikke steg underveis i brukerreisen. Samtidig bør informasjonen være modul-/temabasert og kunne finnes ved søk uavhengig av brukerreisen. Et eksempel på en nettportal som er bygget rundt disse prinsippene er gov.uk som samler informasjon om sentrale temaer/prosesser som innbyggere i Storbritannia og Nord-Irland (United Kingdom – UK) har behov for. Denne portalen er inngang til informasjon som dekker en rekke livshendelser for innbyggerne i UK. Se vedlegg 2 for mer informasjon om denne portalen.

Forslag til videre oppfølging av Bashir caset:

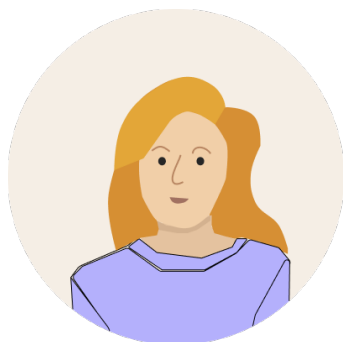
- Involvere sluttbrukere med en profil som ligner Bashirs for å berike caset med reelle brukererfaringer.
- Vurdere forslag til tiltak rundt forbedret/utvidet dataflyt i et samarbeid mellom Lånekassen, Samordna opptak og Felles studentsystem.
- Jobbe for at Norge.no, Ny i Norge og andre informasjonsportaler videreutvikles og forvaltes i lys av konteksten de inngår i.

¹⁰ <https://www.digdir.no/informasjonsforvaltning/hva-er-orden-i-eget-hus/2792>

¹¹ Dette betyr ikke at all informasjon ligger fysisk på samme nettsted, men det bør være en felles inngang til informasjon som dekker hele brukerreisen. Dette kan gjerne være lenker til aktørspesifikke sider.

¹² <https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/klarsprak-hvordan/>

4 Case 2 Frafall fra videregående opplæring og komme tilbake som voksen



Maja Mi

I denne brukerreisen har vi ønsket å utforske hvilke prosesser, systemer og rettigheter som er aktuelle for unge med særskilte utfordringer i videregående opplæring.

Vi har tatt utgangspunkt i en fiktiv elev, Maja Mi. Brukerreisen hennes er todelt. Første gang vi møter Maja Mi er hun 16 år og i gang med et studieforberedende utdanningsprogram på Vg1. Hun har utfordringer som gir henne mye fravær og som resulterer i at hun tar et omvalg til yrkesfaglig opplæring, før hun slutter på skolen.

I andre del av brukerreisen er Maja Mi 25 år og ønsker å ta videregående opplæring som voksen.

4.1 Videregående opplæring med høyt fravær

Maja Mi har startet på Vg1 Kunst, design og arkitektur, men har utfordringer som utover i skoleåret gir henne høyt fravær. Fraværsgrensen er fastsatt i forskrift til opplæringsloven § 3-9 og forskrift til friskoleloven § 3-9. Hvis en elev har mer enn 10 prosent udokumentert fravær i et fag, vil han eller hun som hovedregel ikke ha rett til å få halvårsvurdering med karakter eller standpunktkarakter i faget, og læreren kan heller ikke sette slike karakterer¹³.

Skolen har fulgt opp Maja Mi for å tilrettelegge for økt tilstedeværelse, uten å lykkes. Fraværet får konsekvenser for hennes rett til halvårsvurdering og standpunktkarakter, og Maja Mi og foreldrene må, sammen med skolen ta stilling til videre skolegang:

- Hun kan fortsette som elev i faget, levere oppgaver og få underveisvurdering av læreren.
- Hun kan få sluttvurdering uten karakter, men ikke halvårsvurdering med karakter eller standpunktkarakter.
- Hun kan ta faget som privatist et senere semester (kan ikke være elev og privatist på en gang, jf. forskrift til opplæringslova § 3-10 første ledd). Fylkeskommunen vurderer om hun får fortsette videre i Vg2 eller Vg3 i mellomtiden.
- Hun kan slutte som elev i faget og gå opp som privatist med en gang.
- Hun kan bytte fag eller skole, dermed settes fraværet til null.

Maja Mi velger å følge undervisning i fagene der hun har for høyt fravær, får underveisvurdering og fullfører skoleåret uten karakter i enkelte fag.

Skolens varslingsplikt

Foreldrene skal ha informasjon om fraværet til eleven, fram til eleven er myndig.

Hvis det er fare for at eleven går over fraværsgrensen, eller at læreren ikke har grunnlag for å fastsette karakter i forbindelse med halvårsvurdering eller standpunktkarakter i fag, skal skolen varsle eleven så tidlig som mulig. Hvis eleven er under 18 år, skal foreldrene også varsles.

Skolen må varsle en gang for hvert fag. Det betyr at selv om eleven har fått et varsel før jul i forbindelse med halvårsvurderingen i faget, gjelder ikke dette varsel for standpunktkarakteren. Selv om faget har flere karakterer, som norsk, trenger ikke skolen å varsle for hver karakter.

Hvis skolen ikke varsler, skal eleven få karakter.

(kilde: Udir.no)

¹³ <https://www.udir.no/regelverk-og-tilsyn/skole-og-opplaring/saksbehandling/fravar/fravar-i-videregaende/>

4.2 Steg 1 Gjøre et omvalg

Erfaringene fra det første året på videregående skole gjør at Maja Mi bestemmer seg for å ta et omvalg og bytte til et yrkesfaglig utdanningsprogram. Hun har i denne perioden behov for veiledning om alternative fagretninger, og hun trenger informasjon om hvordan hun kan søke omvalg. Hun er i kontakt med rådgivningstjenesten på skolen, og bruker ulike nettsider for å orientere seg. Hun bestemmer seg for at hun ønsker å starte på Vg1 Frisør, blomster, interiør og eksponeringsdesign og søker skoleplass i det ordinære opptaket 1. mars, i søknadsportalen Vigo¹⁴.

Opptakskrav til videregående opplæring ved omvalg bestemmes av fylkeskommunen. Maja Mi får godkjent beståtte fellesfag fra Vg1 Kunst design og arkitektur, og behøver ikke følge undervisning i disse når hun har gjort et omvalg.

*Retten til omvalg følger av opplæringsloven § 3-1 fjerde ledd:
Omvalg betyr at du bytter utdanningsprogram, eller at du bytter programområde innenfor samme utdanningsprogram.
Hvis du har ungdomsrett, har du rett til omvalg etter søknad
Du kan enten bytte utdanningsprogram, eller bytte programområde innenfor det samme utdanningsprogrammet
Du kan kun ta omvalg én gang
Ved omvalg får du utvidet tid, slik at du kan fullføre opplæringen*
(Kilde: Utdanning.no)

Maja Mi får tilbud om skoleplassen hun har søkt i Vigo, og får samtidig informasjon om muligheten for å søke utdanningsstøtte. En lenke tar henne direkte til Lånekassen der hun finner mer informasjon om stipend og søknad.

Aktører: Rådgiver ved skolen, inntakskontor i fylkeskommunen, Lånekassen

Digitale flater: vigo.no, Lånekassen.no, ung.no, utdanning.no og vilbli.no.

3 Tidlegare opplæring
4 Svarside
5 Førehandsvar
6 Informasjon om tilbud
7 Svar på tilbud
8 Kvittering for søknad
9 Kvittering for svar

Du har fått tilbud om skoleplass ved:

Ønskjent	Skolenavn	Programområde	Skolestart	Poeng	Status	Svarstatus (skoleynskje)
2	Årrehamn videregående skole	Helte- og oppvekstfag		0.0	Tilbud opplæring/skoleplass	Ja

Resultat etter inntak

Ønskjent	Skolenavn	Programområde	Skolestart	Vente plass	Status
1	Haugaland videregående skole	Salg, service og reseiv			Under arbeid
2	Årrehamn videregående skole	Helte- og oppvekstfag			Tilbud opplæring/skoleplass

Søk om stipend frå Lånekassen

Alle med ungdomsrett kan få utstyrstipend, men må søkje for å få det.

Du bruker den same søknaden for å søkje om alle typar stipend. Lånekassen sjekkar kva type stipend du har rett til, som for eksempel grunnstipend og bustipend.

Klikk her for meir informasjon om stipend

Lånekassen

Figur 5 Direkte overgang fra Vigo til Lånekassen

Utfordringer:

- Krevende å forstå ulike muligheter ved bytte av utdanningsprogram på videregående, og hvordan et omvalg påvirker ungdomsretten¹⁵.
- Dokumentasjon av resultater ved søkning til ny skole. Påbegynt Vg1 i annet fylke kan komplisere dataflyt i forbindelse med opptak.

¹⁴ VIGO er et verktøy for søknad og administrasjon for videregående opplæring. VIGO eies av fylkeskommunene og forvaltes av Vigo IKS.

¹⁵ De fleste som er mellom 16 og 19 år, og går på videregående skole eller er lærling har ungdomsrett etter opplæringslova § 3-1. Det betyr at du har rett til videregående opplæring i tre år, eller mer hvis utdanningen varer lengre. Retten gjelder ut det skoleåret som begynner det året du fyller 24 år (<https://lanekassen.no/nb-NO/regelverk/tildeling/del2-kapittel8/ungdomsrett/>)

4.3 Steg 2 Søker utdanningsstøtte og får svar

Maja Mi logger seg inn med MinID og kommer inn i søknadsdialogen hos Lånekassen. Skolen hun skal gå på ligger i et annet fylke, og Maja Mi må flytte på hybel. Hun søker derfor både utstyrsstipend og borteboerstipend, som er en støtteordning til elever som ikke kan bo hjemme mens de er i videregående opplæring.

Lånekassen henter opplysninger direkte fra Vigo om utdanningsprogram, hvilken skole Maja Mi skal begynne på, i tillegg bekreftelse på at hun har ungdomsrett. Maja Mi bekrefter at opplysningene er korrekte og fullfører søknaden. Hun mottar en kvittering og en e-post/SMS om at søknaden er mottatt, og informasjon om forventet behandlingstid.

The screenshot shows a web interface for applying for a loan and stipend. The title is "Søknad om lån og stipend til høyere og annen utdanning 2022–2023". Below the title is a link "Om lån og stipend". A progress bar at the top shows steps: Utdanning, Om deg, Søker om, Kontakt, Dokumentasjon, Sammen drag, and Kvittering. The "Kvittering" step is currently active. To the right of the progress bar is a box labeled "Informasjon". Below the progress bar is a box titled "Kvittering" containing the following text:

Dato: 12.09.2022 09.47.42
Referansenummer: VOn7EpOU2gg

På Dine sider kan du se statusen for søknaden din, men det kan ta litt tid før du finner den der.

På Dine sider får du også svar på søknaden, og du kan signere avtalen om støtte.

Figur 6 Kvittering på søknad om studiestøtte

Etter to dager får Maja Mi melding i en e-post/SMS fra Lånekassen om å gå inn på lanekassen.no/DineSider for å se «Avtale om støtte» og «Vedtak om utdanningsstøtte». Hun er innvilget utdanningsstøtte som består av borteboerstipend og utstyrsstipend. Retten til borteboerstipend er avhengig av avstanden mellom foreldrehjem og skole. Avstanden beregnes automatisk på bakgrunn av skolens adresse og foreldrenes adresse.

Lånekassen sender i tillegg et foreldrebrev sammen med kopi av vedtaket og avtalen om støtte når eleven er under 18 år. Brevet mottas i offentlig digital postkasse, og gir mulighet for digital signering.

Maja Mis foreldre har reservert seg mot digital kommunikasjon og mottar brevet i posten. De signerer avtalen og returnerer brevet til Lånekassen pr. post.

Utbetaling av utdanningsstøtte skjer først når Lånekassen har mottatt signert avtale fra Maja Mis foreldre, og skolen har bekreftet at hun har møtt opp til første skoledag. Innrapportering av oppmøte registreres av den enkelte skole i Lånekassens portalløsning «Arbeidsflate for læresteder». Denne prosessen skjer manuelt hos de ulike lærestedene.

Oppmøte 16.8.2022-15.01.2023
Du må møte opp til undervisningen, før vi kan utbetale lån og stipend. Skolen melder fra til oss når du har startet. Det kan ta 1 til 2 uker fra skolestart og til vi får melding fra skolen om at du har møtt opp.

Figur 7 Informasjon om krav til oppmøte før utbetaling av utdanningsstøtte

Aktører: rådgiver på skolen, fylkeskommunen, kontaktlærer, skoleadministrasjon/ brukere av «Arbeidsflate for læresteder» og Lånekassen.

Digitale flater: Arbeidsflate for læresteder, skoleadministrative system, Vigo.no, Lånekassen.no/søknad.

Utfordringer:

- *Maja Mi trenger penger til skolestart:* Slik dagens søknads- og utbetalingsprosess er lagt opp vil ikke Maja Mi få utbetalt verken borteboerstipend eller utstyrsstipend før skolestart. Hun trenger derfor midlertidig økonomisk støtte fra foreldrene sine eller andre, for å dekke kostnader til hybel og skolemateriell. Dette er problematisk, særlig for elever som ikke har god støtte i familie eller annet nettverk.
- *Innrapportering fra læresteder er en tidstyv:* Innrapportering av oppmøte i forbindelse med utbetaling av studiestøtte er et betydelig administrativt arbeid for de videregående skolene. Skolen må rapportere oppmøtedata til Lånekassen, i tillegg i eget skoleadministrativt system. For studieåret 2021-2022 ble 159 762 elever tildelt utstyrsstipend¹⁶.

4.4 Steg 3 Avbryter skolegang

Maja Mi har flyttet på hybel og er i gang med nytt utdanningsprogram, på en ny skole. Men hennes utfordringer gjør at dette også blir en vanskelig periode med mye fravær. Hun fullfører så vidt Vg1 med lavt karaktersnitt.

Maja Mi har hatt kontakt fra oppfølgingstjenesten i fylket, på grunnlag av bekymringer fra rådgiver ved skolen. Formålet har vært å hindre at Maja Mi avslutter skolegangen, men dette lykkes ikke.

Formålet med oppfølgingstjenesten er å sørge for at ungdom i målgruppa får tilbud om opplæring, arbeid eller andre kompetansefremmende tiltak. Statistikk fra Utdanningsdirektoratet¹⁷ for skoleåret 2020–21 viser at 40 prosent av ungdommene har begynt i opplæring, jobb eller tiltak etter å ha vært i kontakt med oppfølgingstjenesten.

Om oppfølgingstjenesten:

Oppfølgingstjenesten er en fylkeskommunal tjeneste for ungdom under 21 år som har rett til videregående opplæring, men som ikke er i videregående opplæring eller arbeid. Oppfølgingstjenesten har også ansvaret for å koordinere og samordne den tverrfaglige innsatsen for ungdommene. Ansvarsområdet til oppfølgingstjenesten er regulert i forskrift¹⁸.

Maja Mi velger å slutte, uten å fullføre videregående skole. Hun får ikke vitnemål, men i stedet et kompetansebevis som dokumenterer den kompetansen hun har opparbeidet seg. Kompetansebeviset skrives ut av skolen og Maja Mi mottar det i posten. Data deles ikke med andre aktører.

Kompetansebevis

Videregående opplæring som ikke kan dokumenteres med vitnemål, skal dokumenteres med et kompetansebevis. Et kompetansebevis skal vise hvilke standpunkt- og eksamenskarakterer som er oppnådd.

Dersom du ikke fullfører et fag på det nivået som læreplanverket fastsetter at det skal gis standpunktkarakter, vil halvårsvurderingen med karakter bli ført på kompetansebeviset, med en merknad.

Kompetansebevis blir også brukt som dokumentasjon på gjennomgått opplæring når du bare har fått opplæring i deler av et fag¹⁹.

(Kilde: vilbli.no)

¹⁶ <https://statistikk.lanekassen.no/statistikk/elever-i-norge/#type-stipend>

¹⁷ [Utdanningsdirektoratet](https://www.udir.no)

¹⁸ Færre ungdomar i oppfølgingstjenesta 2020–21 (udir.no)

¹⁹ <https://www.vilbli.no/nb/nb/no/dokumentasjon-og-vitnemal/a/032913>

Aktører: Skole (rådgivningstjeneste, kontaktlærer, ledelse), oppfølgingstjeneste.

Digitale flater: Skoleadministrative system, saks- og arkivsystem for oppfølgingstjenesten.

Utfordringer:

Dokumentasjon på utdanning

- Kompetansebeviset som dokumenterer Maja Mis utdanning er ikke tilgjengelig i digitalt format. Det lagres i skoleadministrative system hos den enkelte skole, og ved tap av kompetansebevis må skolen utstede et duplikat.
- Manglende muligheter for digital deling av bevis på oppnådd kompetanse begrenser Maja Mis muligheter for videre bruk, både ved opptak til studier og i forbindelse med jobbsøknader.

Oppfølgingstjenesten

- Det er stor variasjon mellom fylkene både når det gjelder delen ungdommer OT ikke har fått tak i (ukjent status) og de som har komme i aktivitet. Antall ungdommer med ukjent status er 48 prosent i Oslo og 15 prosent i Troms og Finnmark, men under 5 prosent i flere fylker. 59 prosent av ungdommene i Innlandet og Vestfold og Telemark har kommet i aktivitet i løpet av skoleåret, mens dette bare gjelder 16 prosent i Oslo.
- Faggruppen har intervjuet to fylkeskommuner for å få mer kunnskap om hvordan arbeidet er organisert, i tillegg undersøke om det er kjente hindringer ved datatilgang. Inntrykket er at det kan være utfordringer rundt innmelding fra skolene. En desentralisert organisering av tjenesten kan også gi utfordringer ved datatilgang. Enkelte skjemaer som brukes er analoge, men blant annet i Vestfold fylkeskommune er en løsning for digital signering av samtykkeskjema under innføring. Også Utdanningsetaten peker på at dette er et fokusområde i deres pågående evaluering av hvordan samarbeidet om OT fungerer (skole, NAV, bydel).

4.5 Veien til fagbrev med voksenrett

Maja Mi er nå 25 år, har fått barn og er samboer. Hun har hatt en rekke ulike jobber etter at hun sluttet på skolen, bl.a. som ufaglært vekter. Hun trives godt i stillingen og har bestemt seg for å begynne på skolen igjen. Målet er å ta fagbrev i Sikkerhetsfaget.

Det er viktig for Maja Mi at hun har fleksibilitet i hverdagen og tilstrekkelig økonomiske rammer når hun begynner på skole igjen. Hun trenger også hjelp til å vurdere hvilken vei til et fagbrev som vil:

- være best mulig tilpasset hennes livssituasjon slik at hun kan fullføre opplæringen
- være mest mulig effektiv
- kunne støtte henne faglig når hun har behov for det

Maja Mi søker etter informasjon om vekterutdanningen på ulike nettsider. Hun finner blant annet informasjon på Norge.no om at hun kan ta fagbrev som praksiskandidat, uten å være elev eller lærling. Dette forutsetter 5 års relevant arbeidserfaring, og Maja Mi kan selv regne ut praksistid før oppmelding til fag-/svenneprøve²⁰. På utdanning.no finner hun en informasjonsvideo om alternative veier til fagbrev, og rettigheter knyttet til det å gjennomføre videregående opplæring med voksenrett.

Mengden informasjon på de ulike nettsidene er stor, men i mindre grad prosessorientert og Maja Mi er usikker på hvilket utdanningsløp som passer hennes bakgrunn. Hun tar derfor kontakt med karriereveiledningssenteret i fylkeskommunen for å finne ut mer om de rettighetene hun har og hvordan hun kan nå målet sitt om å bli vekter og ta fagbrev innen sikkerhetsfaget. Før valg av retning trenger hun også å vite om hun vil ha råd til å fortsette skolegangen.

²⁰ <https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13931-1551095482/Tjenester%20og%20tilbud/Skole%20og%20utdanning/Fag-%20og%20yrkesoppl%C3%A6ring/Skiema%20for%20utregning%20av%20praksistid.pdf>

4.6 Steg 4 Karriereveiledning

Inngangen til voksenopplæring kan være ved å kontakte karrieresenteret eller voksenopplæringscenteret i fylkeskommunen. Det er voksenopplæringen som er ansvarlig for realkompetansevurdering. Maja Mi tar derfor kontakt med karrieresenteret for å få veiledning om hvordan hun kan oppnå sine mål.

Som 25-åring har Maja Mi andre rettigheter innenfor videregående opplæring, såkalt voksenrett²¹. Voksenretten gjelder fra og med fylte 25 år, og gir lovfestet rett til tre års videregående opplæring, eller mer for yrkesfaglige utdanningsløp der opplæringstiden er lengre.

Maja Mi vil i tillegg ha rett til realkompetansevurdering, og til å få opplæring tilpasset hennes behov og tilbud om opplæring i samsvar med den sluttkompetansen hun ønsker. Det skal legges avgjørende vekt på hennes mulighet til å oppnå yrkes- eller studiekompetanse²².

Realkompetanse er den kompetansen du har opparbeidet deg gjennom formell opplæring og gjennom deltakelse i arbeidsliv og samfunnsliv, ved kurs, bedriftsintern opplæring o.l. Målet er at opplæringstilbudet skal bli tilpasset ditt behov.

- *Realkompetanse skal vurderes ut fra aktuelle læreplaner for fag, som kan være både fellesfag og programfag.*
- *Hvis realkompetansen er likeverdig med kompetanse som oppnås gjennom formell opplæring, skal den bli godkjent. Du kan få godkjent hele eller deler av faget.*
- *Godkjent realkompetanse i et fag er likeverdig med bestått i faget.*
- *Godkjent realkompetanse skal dokumenteres med kompetansebevis, eventuelt med vitnemål.*
- *Du kan ikke få realkompetansevurdering som sluttvurdering i fag fra læreplaner for Vg3 i yrkesfaglige utdanningsprogram.*

(Kilde: www.vilbli.no)

Proessen Maja Mi må gjennom før hun kan gå i gang med en yrkesfaglig utdanning kan skisseres i følgende steg:



Aktører: Karriereveiledningssenteret i fylkeskommunen (rådgivere, opplæringsansvarlige, inntakskontor), Lånekassen, NAV.

Digitale flater: Utdanning.no, Karriereveiledning.no, Lånekassen.no, Norge.no.

Utfordringer:

- Mange aktører og mange informasjonssider kan gjøre det krevende for Maja Mi å finne frem til hvilket utdanningsløp som passer hennes kompetanse og bakgrunn. I tillegg handler mye informasjon om muligheter og valg, og er i mindre grad prosessorientert.

²¹ <https://www.vilbli.no/nb/nb/no/voksenrett-lovfestet-rett-for-voksne/a/032619>

²² Er du voksen uten rett til videregående opplæring, har du krav på å få vurdert din realkompetanse dersom du blir henvist til fylkeskommunen av kommunen eller Arbeids- og velferdsetaten (NAV). Fylkeskommunen kan også realkompetansevurdere andre voksne, men kan da ta seg betalt for tjenesten.

4.7 Steg 5 Realkompetansevurdering

Maja Mi får gjennom karriereveiledningen vite at hun må få en realkompetansevurdering av tidligere utdanning og praksis. I realkompetansevurdering i videregående opplæring vurderes realkompetansen opp mot læringsutbytte i læreplanene i de enkelte fagene. Det er fylkeskommunen som har ansvar for gjennomføringen.

Maja Mi søker om realkompetansevurdering via søknadsportalen Vigo²³ som har en egen saksbehandlingsmodul for voksne, Vigo Voksen. Fylkeskommunen avklarer voksenretten og legger til rette for realkompetansevurdering.

Realkompetansevurdering i videregående opplæring gjennomføres i fire faser:

- Veiledning og avklaring: Maja Mi får nødvendig informasjon og veiledning som grunnlag for å avklare hva som er formålet med realkompetansevurderingen og hvilke fag som er aktuelle for vurdering. Karrieresenteret i fylket og veileder ved videregående skole kan bidra i denne fasen.
- Kartlegge og innhente relevant informasjon: Fylkeskommunen må i samarbeid med Maja Mi sørge for å innhente all relevant dokumentasjon knyttet til den voksnes formelle, ikke-formelle og uformelle kompetanse.
- Vurderings- og verdsettingsfasen; Fagpersoner vurderer om den kompetansen Maja Mi viser, er likeverdig med læringsutbyttet beskrevet i den aktuelle læreplanen for sikkerhetsfaget. Vurderingen skal gjennomføres med bruk av ulike metoder tilpasset situasjonen.
- Dokumentasjonsfasen: Fylkeskommunen dokumenterer resultatet av vurderingen og innholdet i denne i et enkeltvedtak og utarbeider et kompetansebevis hvor det går fram hvilken kompetanse Maja Mi har fått godkjent. Fylkeskommunen skriver ut kompetansebevis som sendes kandidaten. En kopi av underskrevet kompetansebevis lagres i fylkeskommunens arkivsystem.



Aktører: Fagkonsulenter i voksenopplæringscenteret i fylkeskommunen.

Digitale flater: Vigo, Vigo Voksen, saks- og arkivsystem i fylkeskommunen.

Utfordringer:

- Realkompetansevurdering kan ta lang tid av ulike årsaker:
Maja Mi må innhente dokumentasjon av all tidligere arbeidspraksis og laster disse opp i saksbehandlingssystemet. Attester som kun finnes på papir, må skannes før de kan lastes opp som digitale dokumenter.
Fylkeskommunen har ikke tilbud som dekker Maja Mis behov og de må låne fagkonsulent fra en annen fylkeskommune
- Kompetansebeviset finnes ikke i digitalt format, men skrives ut av fylkeskommunen og sendes pr post til Maja Mi. Dette gjør det vanskelig med eventuell videre deling av dokumentasjon på oppnådd realkompetanse.

²³ I løpet av skoleåret 2022/2023 vil saksbehandling av realkompetansevurdering flyttes fra Vigo til Visma InSchool.

4.8 Steg 6 Søker opptak

Maja Mi er nå klar til å søke opptak til videregående opplæring som voksen. Hun søker skoleplass i Vigo. Med seg av dokumentasjon har hun kompetansebevis fra videregående opplæring og realkompetansebevis.

Aktører: Opptakskontor i fylkeskommunen

Digitale flater: Vigo.no.

Utfordring: Papirbaserte vedlegg (kompetansebevis + realkompetansevurdering) må lastes opp i Vigo av Maja Mi.

4.9 Steg 7 Søker utdanningsstøtte og får svar

Som voksen med ansvar for hjem og familie, er inntektssikring svært sentralt for å kunne gjennomføre utdanning. Når Maja Mi har takket ja til tilbudet om utdanning i Vigo, kan hun søke utdanningsstøtte hos Lånekassen.

Hun kan søke om:

- Basisstøtte, 11 117 kr pr måned. Hvor inntil 40% kan gjøres om til stipend når hun har fullført utdanningen.
- Barnestipend, maksimalt 1 188 kr per måned avhengig av hva samboeren hennes tjener.
- Tilleggs lån til søker med barn under 16 år på inntil 5 217 kr per måned.

Maja Mi sender inn søknad om utdanningsstøtte til Lånekassen, og følger saksgangen på lanekassen.no/Dine sider. Før Lånekassen kan behandle søknaden hennes, må skolen bekrefte hvilken utdanning hun er tatt opp i og hvilke fag hun skal ta. Skolen får en melding fra Lånekassen om at de trenger opplysninger om Maja Mi sin utdanning. Når skolen har bekreftet opplysningene i Lånekassens portalløsning «Arbeidsflate for læresteder» kan søknaden ferdigbehandles hos Lånekassen.

Maja Mi får SMS/e-post om at søknaden er ferdigbehandlet og at hun finner svar på sin søknad på «Dine sider». Der kan hun lese «Vedtaket om utdanningsstøtte» og signere «Avtalen om støtte» elektronisk. Hun får en utbetalingsplan og oversikt over hvilke vilkår som må være på plass for å få utdanningsstøtten utbetalt.

Utbetaling av utdanningsstøtte skjer først når Lånekassen har mottatt signert avtale fra Maja Mi og hun har bekreftet informasjon om kontonummer. I tillegg må skolen bekrefte at hun har møtte opp til første skoledag. Som nevnt tidligere registreres oppmøte av den enkelte skole i Lånekassens portalløsning «Arbeidsflate for læresteder». Denne prosessen skjer manuelt hos de ulike lærestedene, ved at det registreres opplysninger i et skjema som overføres elektronisk til Lånekassen.

Aktører: Lånekassen, skoleadministrasjon videregående skole.

Digitale flater: Lanekassen.no/Arbeidsflate for læresteder, Lanekassen.no/søknad.

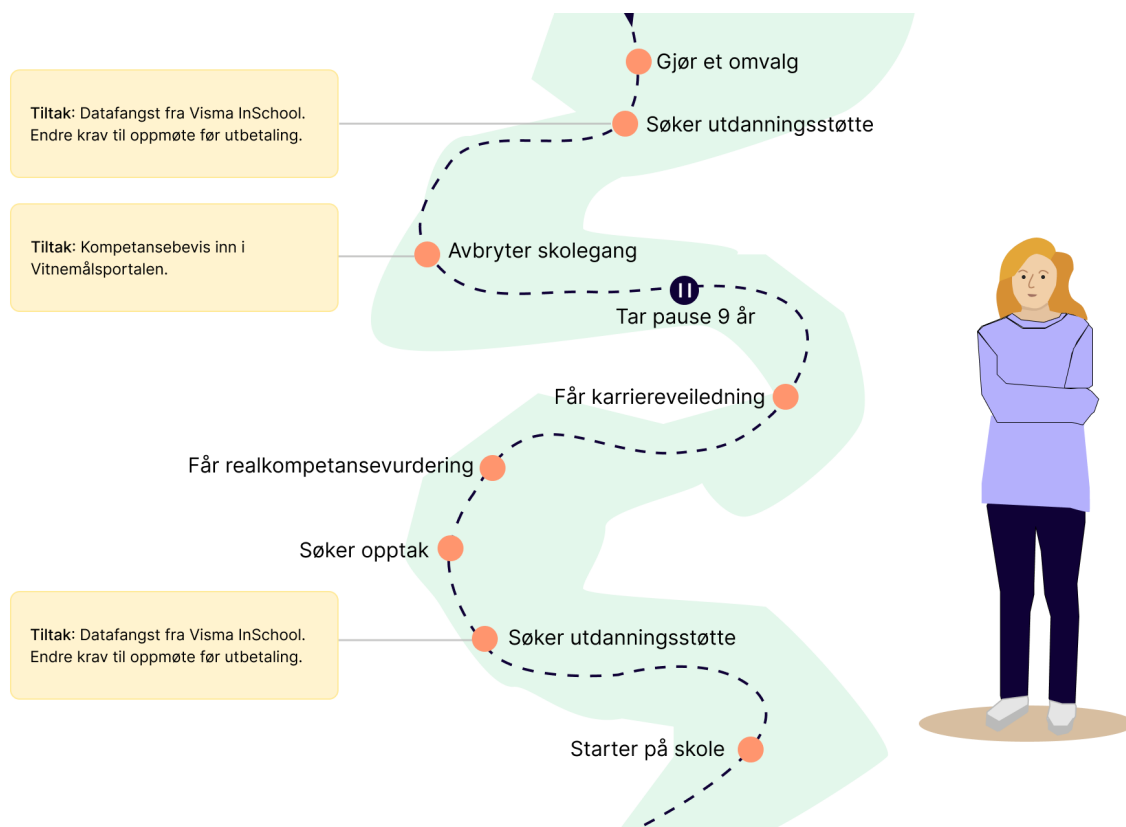
Utfordring:

- *Sikring av inntekt:* Finansiering kan komme fra forskjellige aktører som ikke er samordnet eller at inntekt er for lav. Mange faller fra på grunn av manglende inntektssikring.
- *Utbetalingstidspunkt for utdanningsstøtten:* Maja Mi får ikke utbetale utdanningsstøtten før skolen startet opp.

4.10 Steg 8 Starter på skole

Maja Mi kan nå begynne på videregående skole og nå sitt mål om å ta fagbrev i Sikkerhetsfaget.

Oppsummert så kan Maja Mi sin brukerreise illustreres slik:



Figur 8 Maja Mis brukerreise og forslag til tiltak

4.11 Utfordringer i Maja Mis brukerreise

Faggruppen ønsket å utforske digital samhandling i videregående opplæring, med utgangspunkt i elever som faller fra før ferdigstilt utdanning, og som ønsker å ta videregående som voksen. Tall fra Statistisk sentralbyrå viser at andel elever/lærlinger som fullførte med studie- eller yrkeskompetanse i løpet av 5/6 år i perioden 2015-2021 var 80,4%²⁴. Brukeren Maja Mi representerer en av de ungdommene som av ulike årsaker slutter på videregående skole uten å fullføre. Gruppen ønsket å kartlegge aktørbildet og digitale flater som inngår i hennes brukerreise, som blant annet innebærer et omvalg og behov for veiledning.

Maja Mis brukerreise peker på noen av de samme utfordringene som faggruppen finner for Bashir. Det er forbedringspunkter knyttet til sammenhengende, sømløse tjenester, som f.eks. ved gjeninntreden som voksen i videregående opplæring. Vi ser bl.a. at Maja Mis dokumentasjon på opplæring fra videregående opplæring, kompetansebeviset, i liten grad er tilgjengelig i forbindelse med realkompetansevurdering, søknad om skoleplass og utdanningsstøtte. Hun har i tillegg mindre oversikt over egen kompetanse, og færre muligheter for å tilgjengeliggjøre denne digitalt, for eksempel i forbindelse med jobbsøking.

Aktørbildet går over ulike nivåer, og kan gi en mindre sammenhengende dokumentasjonsflyt. I tillegg kan det være utfordrende å finne frem til informasjon som treffer hennes behov. Det finnes ulike digitale informasjonskilder om rettigheter og ulike veivalg, men hvordan komme seg til målet kan være vanskelig å forstå. Maja Mis byråkratiske kompetanse er svak, og behovet for ikke-digital veiledning stor. Samtidig finner faggruppen noen områder som kan gjøre de ulike tjenestekjeden mer sammenhengende, bedre datatilgang for utførende aktører, og gi Maja Mi en bedre brukeropplevelse.

²⁴ <https://www.ssb.no/utdanning/videregaende-utdanning/statistikk/gjennomforing-i-videregaende-opplaering>

4.12 Forslag til tiltak

Kompetansebevis i nasjonal vitnemålsdatabase

Nasjonal vitnemålsdatabase (NVB) inneholder vitnemål for fullført og bestått videregående opplæring i Norge. Vitnemålene i denne basen brukes hovedsakelig til kontroll og poengberegning i opptaket til høyere utdanning gjennom Samordna opptak. En utvidelse av denne til også å inneholde kompetansebevis, vil gi bedre tilgang til dokumentasjon på videregående opplæring, i tillegg muliggjøre videre deling av verifisert informasjon til andre aktører. Dette vil være aktuelt når hun skal søke videregående opplæring som voksen, eventuell videre utdanning og i forbindelse med jobbsøking.

Vitnemålportalen²⁵, en tjeneste for innsikt i og sikker deling av resultater fra utdanning ved de fleste universiteter og høyskoler, er planlagt utvidet til også å vise vitnemål og kompetansebevis fra videregående opplæring. På lengre sikt er det ønskelig at vitnemål fra ungdomsskolen også kan vises og deles fra Vitnemålportalen. Dette kan gjøre det enklere for Maja Mi å få oversikt over egen kompetanse og tilgjengeliggjøre denne for andre, samtidig som hennes brukeropplevelse vil bli bedre ved at tjenestene i større grad henger sammen.

Denne tjenestekjeden (Min kompetanse) er også omtalt i faggruppens rapport for 2020.

Forenklet søknadsprosess for utdanningsstøtte og datafangst fra Vigo og Visma InSchool

I faggruppens rapport for tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2021²⁶ er det beskrevet et konsept, proaktiv søknadsprosess tilpasset en ung målgruppe, som kan gi en bedre og mer sammenhengende brukeropplevelse for Maja Mi - fra hun søker skoleplass, til hun har fått utbetalt utdanningsstøtte. Målet er at hun opplever en sømløs søknadsprosess, og at behovet for rapportering fra skolene til Lånekassen reduseres.

Som elev med ungdomsrett vil Maja Mi ved søknad om opptak i Vigo bli koblet til Lånekassen, og på den måten inngår søknad om utstyrsstipend som en naturlig forlengelse av utdanningen hun skal ta. Når hun takker ja til skoleplass, får hun informasjon om størrelsen på utstyrsstipendet. Hun vil samtidig få muligheten til å søke andre ytelser, som borteboerstipend og inntektsavhengig stipend.

Som forrige års rapport beskrev, vil målsettingen om utbetaling av utstyrsstipend før skolestart kreve en endring i krav om fysisk oppmøte for utbetaling av stipend. Lånekassen kan i tillegg endre på sine prosedyrer, slik at utstyrsstipendet blir tildelt som en egen sakstype, uavhengig av dokumentasjons-krav og behandlingstid på andre ytelser det søkes om.

The screenshot shows the 'Registrer fram møte' page in the Lånekassen system. The page has a header with the Lånekassen logo and user information. Below the header are navigation tabs: 'Forside', 'Om arbeidsflaten', 'Rapportering', and 'Dine elever/studenter'. The main content area is titled 'Registrer fram møte' and contains instructions for reporting. Below the instructions is a progress bar with three steps: '1. Registrer fram møte', '2. Oppsummering', and '3. Kvittering'. The current step is '1. Registrer fram møte'. Below the progress bar is a form for reporting, including a dropdown for 'Lærested: Verifikasjonslærested', a 'Vis' dropdown set to '10 rader', and a 'Søk' input field. The main part of the page is a table with the following columns: 'Navn', 'Fødselsnummer', 'Utdanningsopplegg', 'Periode', and 'Mett/ikke mett'. The table contains six rows of data for 'Produksjon, Test' with various education programs and dates. At the bottom of the page are 'Avbryt' and 'Neste' buttons.

Navn	Fødselsnummer	Utdanningsopplegg	Periode	Mett	Ikke mett
Produksjon, Test	03027500241	Grunnskoleopplæring for voksne	16.08.2022 - 15.01.2023	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produksjon, Test	03027500241	Grunnskoleopplæring for voksne	16.08.2022 - 15.01.2023	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produksjon, Test	03027500241	Grunnskoleopplæring for voksne	16.08.2022 - 15.01.2023	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produksjon, Test	03027500241	Videregående for voksne, praksiskandidater	16.08.2022 - 15.01.2023	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produksjon, Test	03027500241	Videregående for voksne, praksiskandidater	16.08.2022 - 15.01.2023	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produksjon, Test	03027500241	Videregående for voksne, studiespesialisering	16.08.2022 - 15.01.2023	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figur 9 Skjema for innrapportering av oppmøte

²⁵ Vitnemålportalen

²⁶ Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2021

For Maja Mi som voksen med voksenrett vil datafangst fra Visma InSchool kunne fjerne lærestedene behov for å sende Lånekassen informasjon om hvilken utdanning og fag hun skal ta. Dette vil redusere det administrative arbeidet ved lærestedene, i tillegg til at søknaden om utdanningsstøtte vil kunne bli klar til behandling i Lånekassen tidligere.

Endringer i regler og rutiner for utbetaling har også som mål å redusere innrapportering fra lærestedene til Lånekassen. Opprettholdes dagens regelverk, kan man lette på skolens innrapporteringsarbeid ved at Lånekassen kan hente data fra Visma InSchool. Skulle eleven slutte eller bytte utdanning kan også slike endringer deles med Lånekassen i samme tjenestekjede. Konseptet krever at Lånekassen endrer hvordan de behandler søknader. I tillegg kreves det en tettere integrasjon mot Vigo og at det etableres et grensesnitt mot Visma InSchool, et nytt nasjonalt skoleadministrativt system for fylkeskommunene. Pr 2021 er Visma InSchool innført i 9 av 11 fylkeskommuner. Nordland vil innføre det i løpet av 2022, Trøndelag i 2023.

Datafangst fra dette systemet vil være et viktig virkemiddel for å automatisere lærestedenes rapporteringsarbeid og dermed effektivisere arbeidet knyttet til elevens utdanningsstøtte fra Lånekassen. Tiltaket kan gi gevinster i form av en langt enklere og mer effektiv tjenestekjede for Maja Mi, både som ung og som voksen, og effektivisere arbeidet både for skolene og Lånekassen.

Forslag til videre arbeid med Maja Mi caset:

- Involvere 2-3 fylkeskommuner, Vigo og et utvalg sluttbrukere for å gjennomgå brukerreisen og berike den med erfaringer og behov.
- Kartlegge tiltak som kan redusere tiden som brukes for realkompetansevurdering og søkeintervall til opptak.
- Prioritere å videreutvikle Nasjonal vitnemålsdatabase og Vitnemålsportalen, slik at kompetansebevis fra videregående skole kan innlemmes i portalen. Dette vil gi elever som Maja Mi tilgang til egen dokumentasjon og fylkeskommunene vil ikke måtte behandle henvendelser om utlevering av papirkopier.

Vedlegg 1 Status for tjenestekjeder foreslått i tidligere rapporter

I faggruppens rapporter fra [2019](#), [2020](#) og [2021](#) har gruppen kommet med forslag til tjenestekjeder som kan utvikles, og andre forbedringstiltak som kan gi en bedre brukerreise. Det varierer hvilke oppfølgingsaktiviteter som er naturlig for hvert case, og det være ulike prioriteringer som er gjort for videre arbeid med forslagene. I tabellen under gir vi en kort omtale av tjenestekjeder gruppen har jobbet med og en status for arbeidet pr. september 2022.

Tjenestekjede	Beskrivelse	Status pr. september 2022
Studiestøtte- proaktiv søknadsprosess tilpasset en ung målgruppe	Proessen for å søke utstyrstipend fra Lånekassen er omfattende og ikke tilpasset en ung målgruppe	Tiltaket er meldt inn som en ønsket forbedring. Har ikke per september 2022 nådd helt opp som prioritert tiltak hos Lånekassen i nærmeste fremtid, men innsikten vil bli tatt med videre i arbeidet med ny søknadsdialog.
Mobilitet i videregående opplæring - utveksling	Mulige tiltak: <ul style="list-style-type: none"> - Bedre samordning av offentlige og kvalitetssikrede informasjonskilder - tilgang til en mal for forhåndstilsagn - i elevens søknad om støtte fra Lånekassen inkluderes en elektronisk bekreftelse fra rådgiver om at det planlagte utenlandsoppholdet kan erstatte Vg2 	Innsikt fra fjorårets rapport har blitt brukt i arbeidet med å sikre tilgang til offentlig og kvalitetssikret informasjon om mobilitet i videregående opplæring via utdanning.no.
Søke til høyere utdanning	<ul style="list-style-type: none"> - Modernisere opptakssystemet (informasjon, prosess, digital innhenting av dokumentasjon etc.) - Utvikle flere kontrollmekanismer, og videreutvikle NVB 	Sikt har levert et forslag om modernisering av opptakssystemet, og håper å kunne starte arbeidet høsten 2022. Sikt ønsker også å videreutvikle NVB, slik at kompetansebevis kan lagres i databasen.
Deling av oppholdsstatus	Elever som ikke har norsk statsborgerskap, må selv dokumentere oppholdstillatelse i flere prosesser	Lånekassen henter i dag automatisk alle oppholds statuser som UDI ha. Det finnes imidlertid andre grunner til opphold i Norge som kan gi rett til utdanningsstøtte som UDI ikke har. Da må søker selv dokumentere.
Sette studielån på pause	Konsept for å gjøre prosessene rundt betalingslettelser enklere for kunden og imøtekomme kunder som har problemer med å betjene gjeld på et tidlig tidspunkt.	Omfattende analyse på tilbakebetalingsområde er i gang, med fokus på de som har problemer med å betjene gjeld. Dialog med andre virksomheter er en del av kartleggings- og analyseprosessen.
Bedre dataflyt for prøve kandidater	Etablere tekniske integrasjoner med relevante offentlige registre for å bedre datakvaliteten og redusere manuelt arbeid for prøvestedene og kandidatene. I tillegg legge til rette for bedre deling av prøveresultater.	Innsikten fra fjorårets rapport er blitt innlemmet i utredningsprosessen for det helhetlige behovet for et nytt prøvesystem, som skal være på plass innen kontrakten på dagens system utgår i 1. kvartal 2024.
Min kompetanse	Videreutvikle Vitnemålsportalen til "Min kompetanse" – en portal for å samle og dele resultater om utdanning og kompetanse.	Vitnemålsportalen har resultater fra høyere utdanning, og resultater fra norskprøve, samfunnskunnskapsprøve og statsborgerprøve fra Kompetanse Norge. Det er planer om å

		utvide med vitnemål fra videregående opplæring i 2023.
Integrasjon mot politiattest	Forenkling og økt sikkerhet ved innhenting/kontroll av politiattester for studier hvor dette er et krav. En integrasjonsløsning vil også kunne benyttes av andre aktører som har behov for tilgang til denne informasjonen.	Kunnskapsdepartementet har vært i dialog med Justisdepartementet. Det ble høsten 2020 gjennomført en tjenestedesignworkshop i samarbeid med Digdir som involverte flere sektorer og frivillige organisasjoner. Videre oppfølging ligger hos JD/Politidirektoratet. For å forenkle søknad om politiattest for studenter, har Sikt gjennom et samarbeid med politidirektoratet satt i produksjon en løsning for at studenter kan søke om politiattest gjennom studentweb. Det gjenstår fremdeles arbeid med å sende de elektroniske attestene tilbake til det studieadministrative systemet.
Kompetansedataflyt for flyktninger	Analyse av hvordan kartlagt kompetanse for flyktninger deles mellom ulike aktører.	Informasjonsreise for kompetansedataflyt er utarbeidet som del av leveransen til Livshendelsen Ny i Norge (innsiktsrapport 01.10.2020). Arbeidet videre er tatt inn i prosjektet "Videreutvikling av IMDinett bosetting" som en del av leveranse på modulen " Register for bosettingsrelevant informasjon" Prosjektet er en del av IMDi digitaliseringsportefølje og har oppstart av planleggingsprosess høsten 2021. Gjennomføring og avslutningsfasene August 2022 – desember 2024.
Fremtidig søknadsprosess	Tettere integrasjon mellom Lånekassen og Sikt løsninger (Samordna opptak (SO) og Felles studentsystem (FS)), for å gjøre det mulig å tilby søknad om studiestøtte som en tjenestekjede studenten kan initiere i forbindelse med søknad om opptak til utdanning.	Konsept er laget og inngår i diskusjoner rundt nyutvikling av søknaden om stipend og lån. Per september 2022 er det ingen beslutninger på veien videre.
Digitalisering av studentmobilitet	EU stiller krav om digitale løsninger for å forenkle student-mobilitet. Studenter opplever prosessen som krevende, og for å nå nasjonale og internasjonale mål for utveksling, må denne forenkles betydelig.	Et forprosjekt er gjennomført hvor brukerbehov er kartlagt. Det er bevilget 1 million kroner til videre forberedelser, i sammenheng med Meld St 7 (2020-2021). Sikt har arbeid med digitalisering av studentutveksling som del av den pågående moderniseringen av studentinformasjonssystemet FS Felles studentsystem.
Selvbetjeningsløsning	Tilrettelegging for automatisering av godkjenning av høyere utenlandsk utdanning, og deling av godkjente vedtak.	NOKUT fikk i 2021 lov hjemmel til å tilgjengeliggjøre vedtak om godkjenning av utenlandsk utdanning til Vitnemålsportalen. Arbeid med å etablere integrasjonen er i gang.

Vedlegg 2 Eksempel på informasjonsportal

gov.uk er en inngangsportaler som samler oversikt over informasjon knyttet til ulike sentrale temaer som er relevante for innbyggere og potensielle kommende innbyggere i United Kingdom på ett sted. Portalen er på øverste nivå temaorientert og på underliggende nivå dels temaorientert, dels prosessorientert. Her finner brukerne enkelt frem til relevant informasjon om oppgaver og tjenester uten å måtte ha noe forhold til hvilke aktører som tilbyr de ulike tjenestene.

Forsiden på gov.uk ser slik ut:

The screenshot shows the gov.uk homepage. At the top, there is a navigation bar with the GOV.UK logo, a 'Topics' dropdown menu, a 'Government activity' dropdown menu, and a search icon. Below this is a blue banner with the text 'Welcome to GOV.UK' and 'The best place to find government services and information. Simpler, clearer, faster'. A green banner below that says 'Help for households' and 'Support is available to help with the cost of living. See what help you could be eligible for'. The main content area is divided into two sections: 'Popular on GOV.UK' with links to 'Moving to the UK from Ukraine', 'Coronavirus (COVID-19)', 'Find a job', 'Check benefits and financial support you can get', and 'Universal Credit account: sign in'; and a 'Search' box. Below this is a 'Topics' section with a grid of 12 topic cards, each with a title, a brief description, and a right-pointing arrow. The topics are: Benefits, Births, deaths, marriages and care, Business and self-employed, Childcare and parenting, Citizenship and living in the UK, Crime, justice and the law, Disabled people, Driving and transport, Education and learning, Employing people, Environment and countryside, Housing and local services, Money and tax, Passports, travel and, and Visas and immigration.

Et tidsaktuelt eksempel på en prosess- og temaorientert tilnærming til strukturering av informasjonen finner vi under lenken [Moving to the UK from Ukraine](#) som vist i bildet over.

[Home](#)

Guidance

Move to the UK if you're coming from Ukraine

English | [Українська](#)

Check what you need to do before you travel to the UK and what to do after you arrive.

From: [Home Office](#), [Department for Work and Pensions](#), [HM Revenue & Customs](#), [Department for Levelling Up, Housing and Communities](#), [Department for Education](#) + 3 more

Published 28 March 2022

Last updated 13 July 2022 — [See all updates](#)

 [Get emails about this page](#)

Contents

- [Before you travel to the UK](#)
- [What happens at the UK border](#)
- [Travelling to where you're staying](#)
- [Getting financial help](#)
- [Getting your Biometric Residence Permit \(BRP\)](#)
- [Where you can live](#)
- [Working in the UK](#)
- [Paying tax in the UK](#)
- [Getting your child a school place](#)
- [Getting healthcare from the National Health Service \(NHS\)](#)
- [Driving in the UK](#)
- [Find out more about living in the UK](#)
- [Stay up to date](#)

Related content

[Ukrainian nationals in the UK: visa support](#)

Invasion of Ukraine

[UK visa support for Ukrainian nationals](#)

[Move to the UK if you're coming from Ukraine](#)

[Homes for Ukraine: record your interest](#)

[Find out about the UK's response](#)

Utgitt av:
Kunnskapsdepartementet
Faggruppen for tjenestekjeder

Omslagsillustrasjon: Visual, Sintef (2015)

Omslag: Departementenes sikkerhets- og
serviceorganisasjon, 09/2022