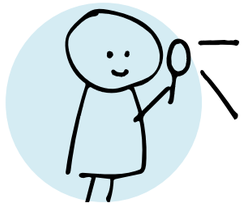
Hvordan kan tjenestedesign bedre integrering?

Innsikt- og prosessmappe

Innhold



Oppdage

4 Tilnærming til prosjekt
5 Flyktinger i arbeid
6 Innsiktsamling
7 En verden i bevegelse
8 Dagens integreringspolitikk
9 Integrering i praksis
10 Opplevelsen i kommunen
11 Næringslivet
12 Frivillig sektor
13 Hva sier målgruppen?

Definere

14 Prosessarbeid
15 Personas
16 Brukerreise
17 Varig arbeidstilknytning
18 Et sammensatt problem
19 Utforske muligheter
20 Spisse problemstilling
21 Et utvalg idéer

Utvikle

22 Løsning bør inneholde
23 Idéforslag

Levere

24 Konseptutvikling
25 Prototyping og testing
26 Visuelle valg
27 Endelig designforslag
28 Muligheter videre
29 Litteraturliste

Intro

Færre innvandrere er i arbeid enn befolkningen forøvrig. Bare halvparten av flyktninger som er kommet til Norge er sysselsatt (SSB, 2020). Det er vanskelig å komme inn på det norske arbeidsmarkedet, både å få en jobb, men ikke minst å få en relevant jobb. I dag er mange innvandrere overkvalifiserte for jobben de har. I dette prosjektet har jeg utforsket hvordan tjenestedesign kan bidra til bedre integrering av flyktninger med fokus på relevant og varig arbeidstilknytning. Løsningen ble mentorprogrammet Flett som løser noen av dagens utfordringer ved hjelp av nettverksbygging.

I løpet av designstudiet er jeg lært opp til å sette brukeren i fokus, og i denne oppgaven har jeg derfor involvert syriske flyktninger i prosessen. I tillegg har jeg sett det som relevant å få en god forståelse av tjenester for integrering innen offentlig, privat og frivillig sektor, sosial innovasjon og ulike interessenter. Derfor har jeg gått bredt ut for å tilegne meg ny kunnskap. Gjennom en åpen og utforskende prosess strekker prosjektet seg mot å skape tjenestemuligheter som gir verdi for individet, organisasjoner, men også det norske samfunnet som helhet.

Som designer er det verken integreringspolitikk, offentlige systemer, eller diskriminering i arbeidslivet som er min ekspertise. Derimot er min rolle som designer å skape gode samtaler rundt temaet, gi en felles forståelse av dagens situasjon og hvilke utfordringer man står ovenfor. Jeg har benyttet metoder fra tjenestedesign og en viktig del av designbidraget har vært å kommunisere på en god måte gjennom visuell historiefortelling.

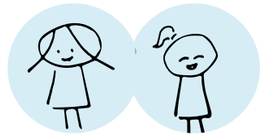
I denne delen av besvarelsen vil jeg vise og forklare prosjektets prosess i sin helhet. Oppgaven er et tjenestedesignprosjekt, brukt som eksempel på å besvare den overordnede problemstillingen om hvordan tjenestedesign kan bedre integrering. I mappen vil jeg presentere hvordan jeg har utforsket temaet, hvilken innsikt som har vært viktig for forståelsen og hvordan nøkkelfunn har ført til det endelige designforslaget.

Prosjektet har vært krevende med et komplekst problemområde. Som student, uten tidligere erfaring med offentlig sektor eller integrering, ser dette prosjektet på integrering og relevant arbeidstilknytning for flyktninger med et perspektiv sett fra utsiden. Perspektivet har gitt meg muligheten til å løfte fram utfordringer og muligheter i skjæringspunktet mellom offentlig-, privat,- og frivillig sektor. Oppgavens kompleksitet har også medført at jeg har måttet sette klare rammer og ta valg underveis, for å bli ferdig med oppgaven i tide.

Målet med prosjektet var å gjennomføre et selvstendig tjenestedesignprosjekt, lære om et nytt tema, og ikke minst komme med et designforslag som kan hjelpe flere flyktninger i arbeid. Et faglig mål har vært å lære mer om tjenestedesign og få mer erfaring med bruk av designmetoder. Et personlig mål har vært å levere et godt stykke arbeid som jeg kan være stolt over.

Hovedkarakterer i prosjektet

Mohammed, flyktning
Mohammed er flyktning fra Syria. Han har bodd i Norge i 5 år. Noen ganger er han fornøyd, andre ganger er han mindre fornøyd.



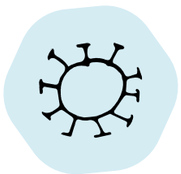
Marie og Lisa, fra kommunen
Marie og Lisa er ansatte i to ulike kommuner. Begge jobber med integrering av flyktninger og har mange års erfaring.

Arbeidsgiver Geir
Geir representerer næringslivet og privat sektor. Geir er noe skeptisk til å ansette innvandrere, men han er en rettferdig leder.

Frivillig Kamilla
Kamilla er den engasjerte personen som er leder for frivillig organisasjon i arbeid med integrering.

Kari og Knut
Kari og Ola er nordmenn. Født og oppvokst i Norge. Spiser taco hver fredag.

Designer
Og dette er meg. Designeren i denne oppgaven. Meg vil du se der hvor mine tanker og refleksjoner kommer frem.



Covid-19

I over et år har vi levd med en uvant hverdag. Som følge av de strenge tiltakene og restriksjonene grunnet Covid-19, har det ført til noe begrensninger og endringer av prosjektet. Først og fremst har det vært vanskelig å inngå samarbeid med bedrifter, designbyråer eller offentlig sektor, slik det opprinnelig var tenkt. Videre har pandemien ført til at store deler av prosjektet har måttet gjennomføres digitalt. Med full forståelse for konsekvensene av Covid-19 har jeg lagt om planen. I stedet for en samskapt løsning gjennom workshops og brukertesting, har jeg utviklet et konseptforslag basert på innsikt, samtaler med interessenter og andre designere.

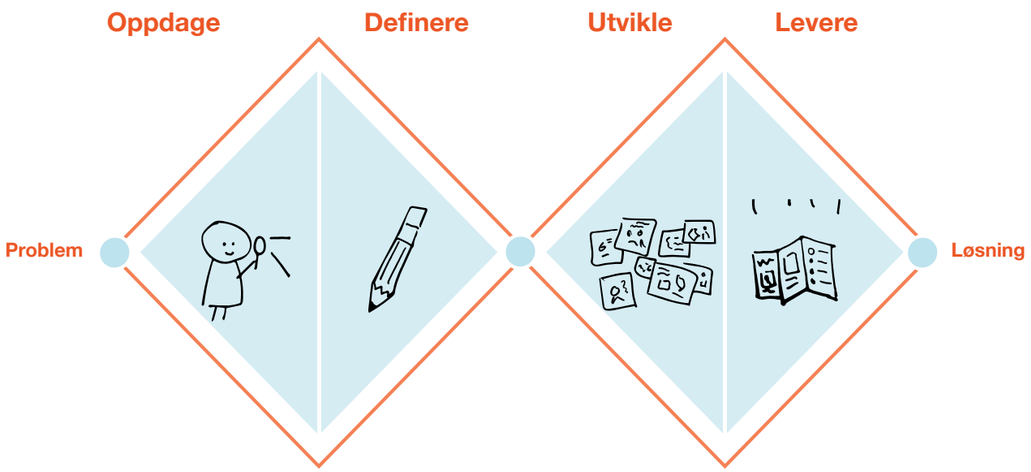
Tilnærming til prosjekt

Prosjektinndeling

Besvarelsen er strukturert med inspirasjon fra Double Diamond som er navnet på en designprosessmodell som ble popularisert av British Design Council i 2005. Modellen deler prosessen inn i fire faser og baseres på to tenkemåter; en divergent og en konvergent. Det vil si at jeg veksler mellom et åpent og lukket tankesett i prosessen. Se figur 1.

I prosjektet har designprosessen vært iterativ og de fire fasene har derfor overlappet hverandre, noe som gjorde prosessen delvis kaotisk undersveis. I besvarelsen presenteres derimot prosessen som mer kronologisk og oversiktlig, da mappen er skrevet i etterkant av prosjektet.

Som en strukturert student var det viktig for meg å nøye planlegge prosjektet, for å sikre en god leveranse. Selvsagt klarer man ikke alltid å følge planen like nøye, men det grundige planleggingsarbeidet hjalp meg å sikre fremgang. Se figurer til høyre.



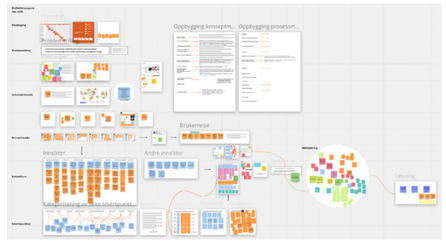
Figur 1 viser overordnet inndeling av prosjektet, inspirert av Double Diamond

Tilnærming

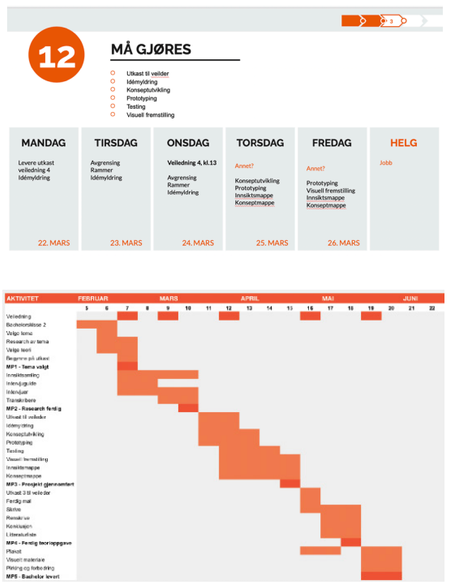
Til oppgaven har jeg valgt en åpen tilnærming til prosjektet. Jeg har benyttet 'live scoping' som metode, hvor man lar innsikten drive prosjektets retning for å sikre at man tilnærmer seg riktig problem. Underveis visste jeg ikke hvordan prosjektet ville ta form eller hva løsningen ville bli. Jeg har utforsket et bredt utvalg kilder og samlet både primær- og sekundærinnsikt for å få en god forståelse for temaet. Fordi politikken og tjenester for integrering stadig er i endring, har det vært viktig for meg å vektlegge bruk av nyere kilder for mest mulig aktualitet og relevans.

Gjennom hele prosessen har jeg hatt fokus på integrering av flyktninger. Etterhvert har fokuset blitt vinklet mot flyktningers deltakelse i samfunnet og relevant sysselsetting. Designforslaget er derfor et resultat av en levende prosess, samtaler med ulike interessenter og fokus på å gjøre det bedre for flyktninger. For praktisk gjennomføring av designprosessen har jeg i stor grad brukt det digitale verktøyet Miro som muliggjør å ha all informasjon samlet på ett sted.

Figur 3 viser et overblikk av tjenestedesignprosessen



Figur 2 viser et overblikk av hele prosessen organisert i Miro

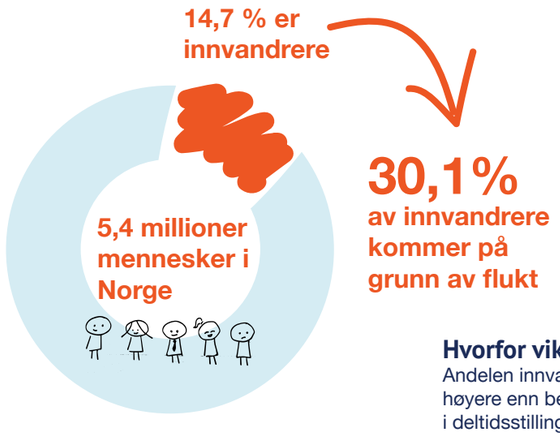


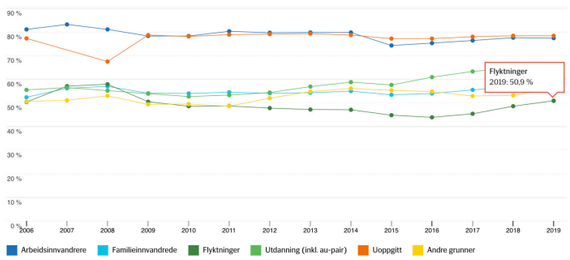
Figur 4 og 5 viser ukeplan og Ganntdiagram

Bagrunn for valg av tema

Jeg valgte å jobbe med integrering av flere grunner. Jeg ønsket å utfordre meg selv ved å velge et tema og målgruppe jeg selv ikke kan relatere meg til. Samtidig var jeg bevisst på å velge et tema, hvor jeg ville få tilgang til nok informanter og eksperter for å kunne gjennomføre prosjektet. En årsak var et tidligere prosjekt hvor jeg jobbet med språkbarrierer for arbeidsinnvandrere fra EU. Jeg synes det var både utfordrene og spennende å se hvordan man kan lage løsninger som gagner både individet og samfunnet. En annen grunn til valg av tema var fordi kjæresten min flyktet til Norge i 2014 og jeg ønsket derfor å lære mer om hvordan det er å være ny i Norge. En siste årsak var regjeringens integreringløft, digitaliseringsstrategien og arbeidet med livshendelsen Ny i Norge og den tilhørende innsiktsrapporten som ble lansert i mars 2021. Dette gjorde prosjektet i større grad relevant med mye ny informasjon på feltet. Motivasjonen underveis har vært drevet av et tema jeg har en interesse for.

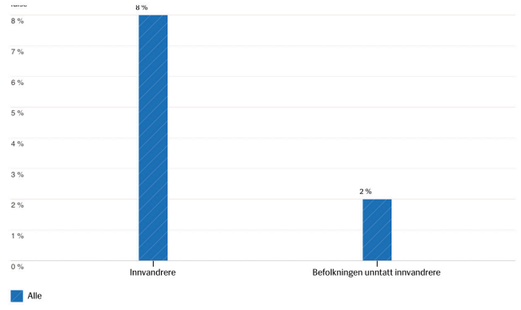
Flere flyktninger i arbeid





Figuren viser andel sysselsatte fordelt etter innvandringsgrunn i perioden 2006 til 2019 i Norge.

Kilde: SSB, sist målt: 31.12.2019



Figuren viser andel personer som mottok sosialhjelp fordelt etter bakgrunn i 2019 i Norge.

Kilde: SSB, sist målt: 31.12.2019

Hvorfor viktig å få flyktninger i arbeid?

Andelen innvandrere som mottar sosialhjelp er vesentlig høyere enn befolkningen for øvrig. Flere innvandrere er også i deltidsstillinger, kortidsengasjementer og har et generelt lavere lønnsnivå. Flyktninger som kommer til Norge må gjennomføre introduksjonsprogrammet som har som mål å få flest mulig ut i jobb eller utdanning etter endt kurs. Likevel viser statistikken at flyktninger har langt lavere yrkesdeltakelse enn andre innvandringsgrupper og resten av befolkningen. Se figur til venstre.

Konsekvensene av manglende deltakelse i arbeidslivet er omfattende, både for den enkelte og for samfunnet som helhet. Arbeid er for mange en viktig del av livet og kan ofte relateres til identitet, personlig utvikling og mestringsfølelse. Arbeidsplassen kan ifølge regjeringen(2019) være en god arena for både inkludering og integrering. Det å ikke ha jobb gir ikke bare dårlig økonomi og dårligere levekår, men setter også en stopper for det å være en del av samfunnet. I tillegg sier både flyktninger selv og majoritetsbefolkningen at yrkesdeltakelse betyr mest for å oppleve integrering og deltakelse (IMDi, 2021).

For samfunnet som helhet betyr lav sysselsetting blant innvandrere tap av kjærkommen arbeidskraft, lavere skatteinntekter og ekstra trygdeutgifter. I et større perspektiv vil store gruppers manglende deltakelse i yrkeslivet utfordre velferdsstatens bærekraft.

Tankesmien Agenda har samlet viktige poeng i rapporten "Ti bud for bedre integrering" (2015) relatert til at økt yrkesdeltakelse er lønnsomt og viktig. "Skatt fra folk i arbeid utgjør nesten halvparten av statens inntekter. En person som aldri kommer i jobb koster ti millioner bare i inntektssikring. For samfunnet betyr det at folk ikke er i jobb, tap av verdifull arbeidskraft og verdiskapning. For den enkelte betyr det redusert livskvalitet i form av økonomi, helse og trivsel." I SSB(2018) sin arbeidskraftundersøkelse oppgir 27,4 prosent av ikke-vestlige innvandrere som er utenfor arbeidslivet at de ønsker jobb. I befolkningen ellers oppgir 12 prosent det samme.

Hvorfor syriske flyktninger?

I rapporten "Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre fra Syria" utgitt av SSB i 2018 står det at innvandrere som kommer til landet som flyktninger sikter i mye høyere grad på å bli boende permanent, og er dermed mer interessert i å bytte til norsk statsborgerskap. Per 1. januar 2020 er det bosatt 30.600 med flyktningbakgrunn fra Syria, og syrerne er nå den største gruppen av personer med flyktningbakgrunn i Norge. Av de bosatte innvandrerne fra Syria kom 78 prosent som flyktninger, mens 21 prosent kom gjennom familieinnvandring. Det betyr at så godt som alle i denne gruppen har flyktningbakgrunn(SSB, 2018). Innvandrerne fra Syria har kommet til landet de siste 10 årene og regnes derfor også som en ny innvandringsgruppe i Norge.

Da de syriske flyktningene kom til Norge, var det en felles oppfatning om at syrere var generelt mer ressurssterke enn andre flyktninggrupper. Det stemte i større grad for de som har tatt seg til Norge på egenhånd. Derimot har kvoteflyktningene ofte vært de som trenger mest hjelp. Ser vi bort fra de som er 16-19 år, utgjør de med utdanning på universitets- og høgskolenivå om lag 25 prosent av syriske innvandrerne; 28 prosent av mennene og 21 prosent av kvinnene (SSB, 2018). Tilsvarende tall for nordmenn er 33,4 prosent. Samtidig er kun 41,3 % av syriske flyktninger i alderen 16-66 er sysselsatt i Norge (SSB 2021).

Som følge av flyktningbølgen fra 2015 og 2016 var det behov for rask bosetting. De syriske flyktningene ble bosatt jevnt fordelt over hele landet, en bevisst politikk for å bidra til raskere integrering. Direktør for IMDi Libe Rieber Mohn mener det har lyktes som følge av lite sekundærflytting. I rapporten "Nordic integration and settlement policies for refugees" fra 2019 kommer det frem at en statlig styrt bosetting ikke har gagnet flyktningene i å bli integrert på arbeidsmarkedet. Spredt bosetting av flyktninger fører ikke til økt sysselsetting, snarere tvert imot er jobbmulighetene i byene, ifølge rapporten.

I Norge er det ikke bare vanskelig å få jobb, men også vanskelig å få varig arbeidstilknytning og relevant arbeid. I følge IMDis rapport "Hvorfor faller flyktninger ut av arbeidslivet?" (2020) er den vanligste årsaken at arbeidsgiveren ikke lenger etterspør flyktningenes arbeidskraft, som følge av nedbemanning. Siden mange flyktninger har hatt løse arbeidskontrakter er det enkelt for arbeidsgiveren å avslutte deres arbeidsforhold først. Den nest vanlige årsaken til at flyktninger sluttet i en jobb er helseproblemer. Flere peker på helseproblemer på grunn av slitasje knyttet til en tung fysisk jobb. De øvrige årsakene til å slutte i en jobb er valg flyktningene selv har tatt.

Nesten 1 av 4 innvandrere oppgir at de er overkvalifisert for jobben de har. Tar man utgangspunkt i antall syriske flyktninger bosatt i Norge, som har høyere utdanning og regner med at 23% av innvandrere er underkvalifisert for jobben de har, vil man få et estimert tall på rundt 2500 som i utgangspunktet er kvalifisert for en mer relevant jobb. Det er disse 2500 menneskene som er i primærmålgruppen min og som jeg ønsker å utgjøre en forskjell for i prosjektet. Videre vil prosjektet ha høy overføringsverdi til andre innvandrere.

30 600
syriske flyktninger er bosatt i Norge

41,3 % av syriske flyktninger i alderen 16-66 er sysselsatt i Norge

28 % av syriske menn har høyere utdanning på høyskole eller universitetsnivå

"Spredt bosetting av flyktninger fører ikke til økt sysselsetting, snarere tvert imot er jobbmulighetene i byene"

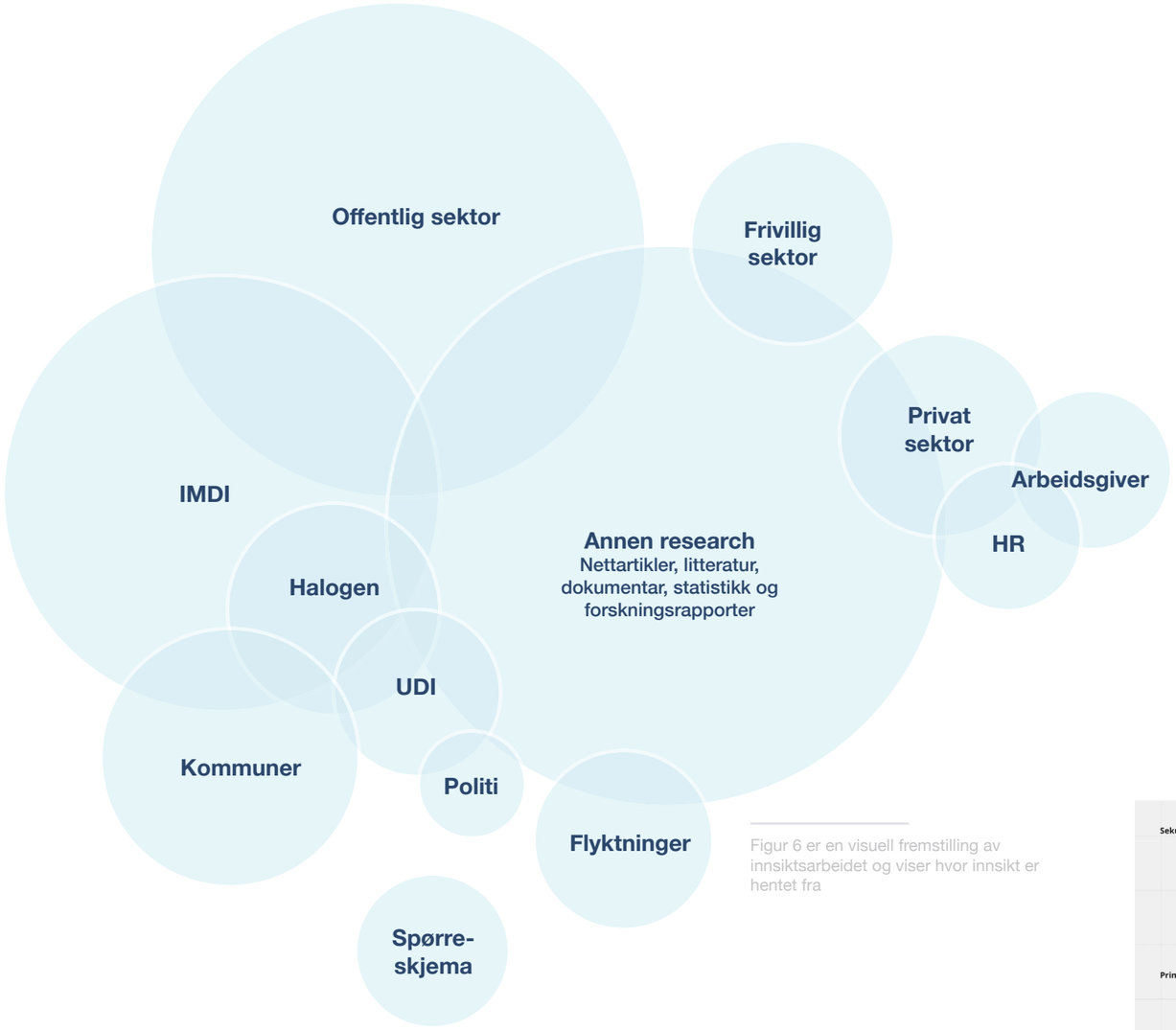
Innsiktsamling

Siden prosjektet har vært utforskende av natur, uten en spisset problemstilling fra starten av, har det vært viktig for meg å gå bredt ut ved informasjonsinnhenting. I denne fasen vil jeg vise til hvordan innsikt er samlet inn og et utdrag av funn som har vært viktige for prosessen videre. Jeg vil presentere sekundær og primæinnsikt om hverandre, fra et overordnet til mer spisset nivå og delt inn etter kategorier som integreringspolitikk, kommunal sektor, næringslivet, frivillig sektor og målgruppen. Innsiktsfasen oppsummeres ved å presentere hva jeg har definert som hovedfunn. Egne refleksjoner rundt innsiktsamlingen vil også komme underveis. Figuren til høyre viser omtrentlig tidsfordelingen av innsiktsarbeid og hvor innsikten er hentet fra. De aller minste boblene indikerer enkeltkilder som individer eller rapporter.

Hvor er innsikt hentet?

I prosjektet har jeg intervjuet 8 syriske flyktninger i målgruppen. I tillegg har jeg intervjuet 2 ansatte fra to ulike kommuner som begge jobber med integrering i kommunal sektor. Jeg har gjennomført en digital workshop med 3 personer fra IMDi, intervjuet 2 arbeidsgivere fra næringslivet og 3 personer som jobber i ulike frivillige organisasjoner, en politimann som har tatt imot flyktninger og en fra et rekrutteringsbyrå. Videre har jeg vært så heldig å få til en samtale med en ekspertdesigner som har vært med på arbeidet til innsiktsrapporten Ny i Norge og som har lang erfaring med bruk av tjenestedesign i offentlig sektor. Jeg har også laget spørreundersøkelse for å kartlegge holdninger og kunnskap om integrering blant nordmenn, samt en spørreundersøkelse om opplevelsen av å være ny i Norge.

På toppen av dette har jeg som en del av sekundærinnsikt lest utallige rapporter, hentet statistikk fra SSB, sett dokumentarer, hørt på relevante podcaster og lest ulike forskningsrapporter. Det er trygt å si at innsiktsarbeid har vært svært omfattende og at jeg kun får presentert et utvalg av all innsikt jeg har tilegnet meg i prosjektet. Kombinasjonen av ulike kvalitative og kvantitative, samt primær og sekundærkilder mener jeg er med på å styrke oppgavens validitet. Figuren til høyre er en visuell fremstilling av hvordan jeg har gått frem for å samle innsikt i prosjektet. Boblene illustrerer omtrentlig omfang av innsiktsarbeid og hvor innsikten er hentet fra. De aller minste boblene indikerer enkeltkilder som individer eller rapporter.



Figur 6 er en visuell fremstilling av innsiktsarbeidet og viser hvor innsikt er hentet fra

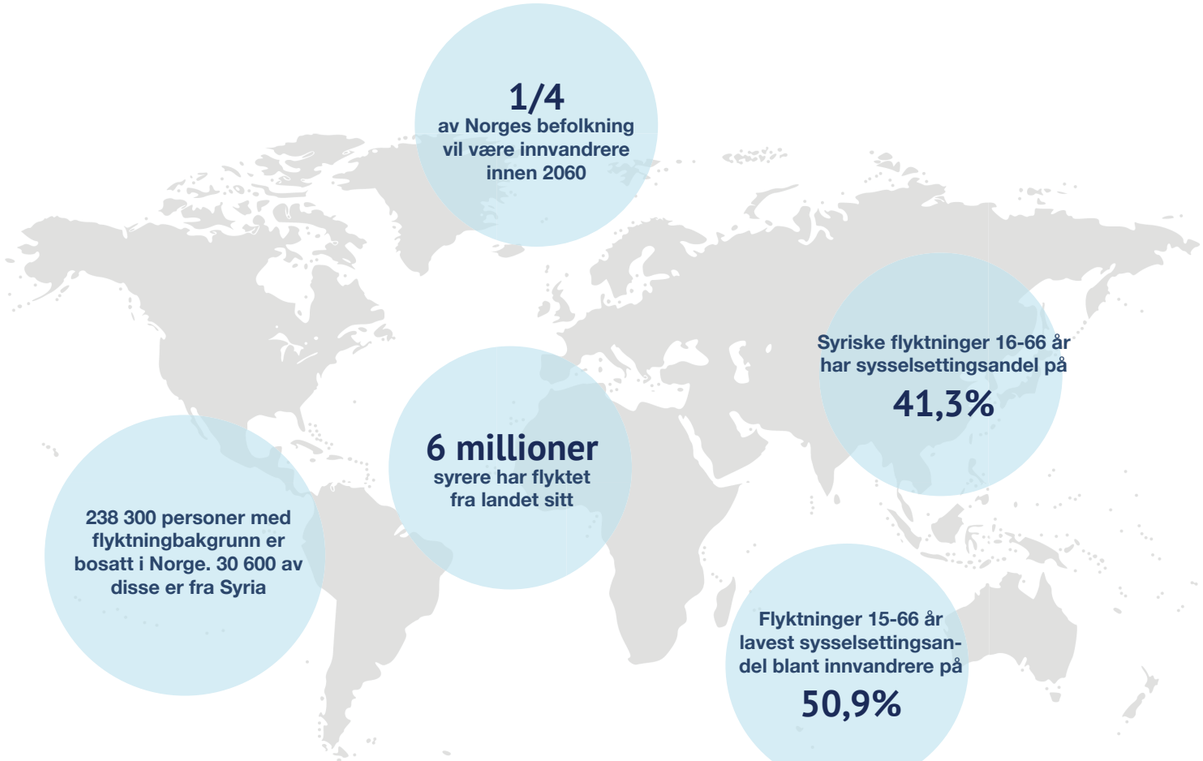
Hvordan ble innsiktsarbeidet gjennomført?

Da jeg ikke visste på forhånd om språket ville gi kommunikasjonsutfordringer, var jeg heldig å kunne ha tilgang på tolk under intervjuene med målgruppen, slik at enkelte ting kunne forklares på det språket intervjuobjektet var mest komfortabel med å snakke. Når det er sagt var det lite behov, da alle jeg snakket med hadde et tilstrekkelig godt ordforråd. Samtidig var det viktig for meg å tilpasse mitt eget språk slik at de lett skjønte hva jeg spurte om. Opplevde at samtalene gikk veldig naturlig og at det var lite behov for å stille spørsmål underveis. Samtalene mer fortellende om egen opplevelse av å starte nytt liv i Norge. Senere ble jeg også veldig glad da jeg opplevde mine egne kvalitative intervjuer stemte godt med funn og innsikt presentert i innsiktsrapporten gjort av Halogen og brukte den som en måte å faktasjekke funnene mine på.

Hovedfunn fra sekundærinnsikt

En verden i bevegelse

Vi lever i en verden hvor mennesker konstant flytter på tvers av landegrensene. Det finnes ulike årsaker til at innvandrere flytter til Norge. Noen kommer fordi de har måttet flykte fra hjemlandet sitt.



Figur 7 er en visuell fremstilling av utvalgte nøkkeltall. Tallene er hentet fra SSB (2018)

FN's bærekraftsmål

FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030 (FN, 2021). For å sette oppgaven i en større kontekst har jeg valgt ut to av FN's bærekraftsmål som jeg mener er relevante.

Mål 8. "Fremme varig, inkluderende og bærekraftig økonomisk vekst, full sysselsetting og anstendig arbeid for alle"
Delmål 8.8 Beskytte arbeiderrettigheter og fremme et trygt og sikkert arbeidsmiljø for alle arbeidstakere, herunder arbeidsinnvandrere og særlig kvinnelige innvandrere, samt arbeidstakere i vanskelige arbeidsforhold

Mål 10. "Mindre ulikhet"
Delmål 10.2 Innen 2030 sikre myndiggjøring og fremme sosial, økonomisk og politisk inkludering av alle, uavhengig av alder, kjønn, funksjonsevne, rase, etnisitet, nasjonal opprinnelse, religion eller økonomisk eller annen status.

"Norge har lykkes med å holde arbeidsledigheten stabil på et nivå som ligger langt under den generelle ledigheten i Europa. Yrkesdeltakelsen og den registrerte ledigheten varierer imidlertid betydelig mellom innvandrere og nordmenn"

- FN - bærekraftsmål 8

De neste sidene gir et innblikk i kunnskap jeg har tilegnet meg om temaet gjennom arbeidet med bacheloroppgaven. Målet er å gi en kort grunnleggende forståelse for temaet til deg som leser denne oppgaven.

Norge kyttet til EU

På regjeringen.no (2020) står det at rekordmange mennesker er på flukt fra krig og konflikt og som følge av de store ankomstene av flyktninger og migranter til Europa i 2015 og 2016 resulterte dette i krav om en samlet respons fra EU. Ankomster til Europa og EUs håndtering av migrasjon berører Norge både faktisk og rettslig. I Norge har vi et system for å ta imot flyktninger gjennom UDI, IMDi, NAV og kommunene, for å sikre at flyktninger får nødvendige tjenester innen helse, språkopplæring og utdanning, bosted, og kommer ut i arbeid.

Mennesker med flyktningstatus har rett til grunnleggende menneskerettigheter:

- religions- og bevegelsesfrihet
- retten til arbeid
- utdanning og reisedokumenter

Hovedfunn fra sekundærinnsikt

Dagens integreringspolitikk

Integreringsstrategi
I Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022: ”Integrering gjennom kunnskap”, er hovedmålet høyere deltakelse i arbeids- og samfunnsliv. Et av fokusområdene er å få flere innvandrere med stabilt og godt fotfeste i arbeidslivet.

Hovedgrep 5: Stimulere arbeidsgivere til økt bevissthet om mangfold som ressurs

Hovedgrep 6: Forbedre og styrke kvalifiserings- og arbeidsmarkedstiltak

Ny integreringslov
Stortinget har vedtatt ny lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid, som gjelder fra 1. januar 2021(IMDi.no, 2021). Den nye integreringsloven skal gi asylsøkere og innvandrere relevant kompetanse, tilgang til arbeidsmarkedet og muligheten til å bli økonomisk selvstendige. Det vil ikke lenger være et krav om å fullføre et visst antall timer med opplæring i norsk, men i stedet krav om at den enkelte skal nå et individuelt bestemt nivå i norsk.

Introduksjonsprogram
Introduksjonskurset fra 2004 som Norges største og viktigste integreringstiltak. Målet med introduksjonskurset er at flest mulig skal være i utdanning eller jobb etter gjennomført program. Det er hver enkelt kommunene som har ansvar for utførelsen av programmet og det er derfor varierende hvordan introkurset gjennomføres.

Arbeidslivet tjener på mangfold. Innvandrere i Norge representerer en viktig ressurs for det norske arbeidslivet, som vi går glipp av dersom de ikke kommer i jobb og får brukt sin kompetanse.

- Kunnskaps- og integreringsminister Guri Melby (2020)

”Integrering ble ikke mindre viktig av koronakrisen, men det ble vanskeligere. Den høye arbeidsledigheten rammer svært mange, og særlig allerede sårbare grupper som flyktninger og nyankomne innvandrere.”

- Kunnskaps og integreringsminister Guri Mellby, (2020)

Figur 8 er en enkel fremstilling av hvordan integreringspolitikken er organisert

Regjeringen er landets utøvende makt. Statsforvaltningen i Norge deles inn i departementer med underliggende virksomheter.

Utlendingsdirektoratet (UDI) er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet og har ansvar for behandling av søknader om visum, oppholdstillatelse, statsborgerskap, reisedokumenter for utlendinger og beskyttelse (asyl), samt driften av asylmottak.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) er et norsk statlig direktorat underlagt Kunnskapsdepartementet og har ansvar for å iverksette regjeringens integreringspolitikk.

Livshendelsen Ny i Norge
Våren 2019 la regjeringen frem digitaliseringsstrategien «Én digital offentlig sektor 2019 – 2025», der det pekes ut syv livshendelser. «Ny i Norge» er en av disse, og bygger på at “Brukerne skal settes i sentrum gjennom utviklingen av mer sammenhengende tjenester basert på viktige livshendelser”. Videre skal arbeidet med livshendelsen Ny i Norge bidra til samfunnsmålet “varig tilknytning til arbeidslivet”. Samtidig vil arbeidet gi grunnlag for, og understøtte, mål i tildelingsbrev 2020 “Flere deltar i arbeids- og samfunnsliv.” Konkret innebærer dette i første omgang et omfattende kartleggingsarbeid. På oppdrag fra IMDi har Rambøll og Halogen innhentet informasjon fra innvandrere for å kartlegge hvordan det oppleves å være ny i Norge. I innsiktsrapporten, nevnes flere funn og muligheter. Her har jeg valgt å trekke frem to spesielt viktige for denne oppgaven. Som ny i Norge har målgruppen:

1. Behov for oppfølging, støtte og veiledning

2. Varierende muligheter for relevant arbeid og praksis i kommune.

“Norge har et arbeidsmarked med høye kompetansekrav. Samtidig synes innvandreres medbrakte kompetanse å bli lite verdsatt i det norske arbeidslivet, og overkvalifisering er langt mer vanlig blant utenlandsfødte enn innenlandsfødte”

”Systemet er for dårlig i dag.”

- Kunnskapsminister Røe Isaksen

Halvparten er misfornøyd med integreringen av innvandrere

Det er utbredt skepsis blant folk til hvordan det går med integreringen av innvandrere i Norge. 48 prosent av de spurte synes integreringen går dårlig.

Svensk forfatter og økonom: Problemene med innvandring og integrering vil bli gradvis verre i årene som kommer

Forskningsdagene åpnet med innvandringsdebatt. Se hele debatten i opptak her.

Debatt | Integrering

Sysselsettingen blant innvandrere er for lav | Jan Tore Sanner

Tusenvis av innvandrere jobber i lavlønnsyrker de er overkvalifiserte for. Det koster Norge over fem milliarder kroner hvert år.

Norge | Sysselsetting

Får vi innvandrere i jobb? Nye tall viser hvordan det faktisk går.

De fleste partier i Norge er enig om én ting i innvandringspolitikken: Få flest mulig i jobb. De siste tallene inneholder både en positiv og en negativ nyhet.

Norge | Sysselsetting

Norge brukte 65,8 milliarder kroner på å få flyktninger i arbeid. Dette ble resultatet.

37.000 flyktninger fullførte introduksjonsprogrammet fra 2005 til 2016. 55 prosent av dem var i arbeid i 2017.

Kronikk | Innvandring

Hvor mange innvandrere har en ordinær heltidsjobb, uten tilskudd fra det offentlige? Det vet vi ikke | Kjetil Rolness

NOKUT: Stor andel av syriske flyktninger har høyere utdannelse

DRAMMEN/OSLO (VG) Antallet syrere som søker å få utdannelsen sin godkjent hos Norsk organ for kvalitet i utdanningen (NOKUT) er firdoblet. Ghazwan Mekhaeil (35) har allerede tatt ingeniør-utdannelsen i bruk i Norge.

SYRISKE INGENIØRER

Eksplosjon i antall syrere som vil jobbe som ingeniør i Norge

Forventer mangedobling i 2016.

Hva skriver media?

”Er tid den viktigste faktoren for vellykket integrering?”

Hovedfunn fra sekundærinnsikt

Integrering i praksis

I rapporten ”Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre fra Syria” utgitt av SSB i 2018 pekes det på at flyktninger og familiegjenforente kommer fordi de har et behov for beskyttelse. Personer med flyktningbakgrunn har generelt større utfordringer siden mange sliter med belastninger fra krig og flukt. Dette kan gjøre tilpasningen til det norske samfunnet mer krevende. Det er rimelig å tro at overføringsflyktninger har færre ressurser og større utfordringer enn flyktninger som har tatt seg til Norge på egen hånd og fått asyl her.

Videre nevner rapporten at både innvandringsalder og tiden man har oppholdt seg i landet er av vesentlig betydning når det gjelder innvandreres muligheter for en vellykket integrering. Med økt botid øker økonomisk selv- hjulpenhet, deltakelse i arbeidsliv og utdanning, tilhørigheten til Norge, norskferdigheter, for å nevne noen indikatorer.

OECD oppsummerer i rapporten Making Integration Work – Refugees and other in need of protection fra 2016, at det er viktig med tidlig innsats og et system som tilrettelegger for individuelle behov. Videre anbefaler rapporten ulike integreringsløp for arbeidsinnvandrere, høytutdannede og lavtutdannede, mindreårige og for alvorlig traumatiserte flyktninger som følge av konflikt og flukt, for å best lykkes med integreringen.

Relativt få av de som har kommet til Norge som flyktninger er i jobb de første årene, som følge av introduksjonskurset (IMDi, 2020). Yrkesdeltakelsen stiger imidlertid raskt, og rundt fem år etter ankomst topper den seg på rundt 60–70 prosent for menn og 40–50 prosent for kvinner. Rapporten ”Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet” av Bratsberg, Raaum og Røed fra 2016 påpeker at sysselsettingen er fallende for flyktninger som har vært i jobb i 7-10 år. De påpeker at det er “overraskende, ettersom man i utgangspunktet skulle anta at ulemper knyttet til for eksempel manglende språkkunnskaper og kulturforståelse skulle bli mindre over tid”. En teori kan være at arbeidsdeltakelsen faller, fordi mange ikke får seg relevant arbeid.

”Det er viktig at kvalifisering til arbeidslivet starter allerede på asylmottak. Ventetiden på mottak kan være veldig ødeleggende og passiviserende for asylsøkere.”

- Forfatter Sylo Taraku

Vi som har flyktet fra Syria, er svartelistet av myndighetene i hjemlandet. Vi får ikke ut papirer. En bedriftseier står fritt til å ikke ansette akkurat meg. Men jeg forstår ikke at et statlig organ kan nekte å godkjenne en internasjonalt anerkjent utdanning.

”Det vanskeligste er at det tar så lang tid. Da vi først kom, ville vi fortsette våre liv med en gang. Vi har lært at man må være tålmodig i Norge”

- Flyktning, 45

Opplevelsen i kommunen

For å få et kommunalt perspektiv på integrering, har jeg vært i kontakt med to ansatte i to ulike kommuner. Felles er at begge er relativt velstående og folkerike kommuner i Norge. Begge har spesielt utmerket seg med gode resultater innen integrering, har vært nominert eller tidligere vinner av IMDis bosettings- og integreringspris. De ligger geografisk langt unna hverandre. Jeg valgte disse to ettersom det hovedsakelig var disse to kommunene informantene jeg intervjuet er bosatt. Navn på kommunene er holdt anonymt for å ikke kunne koble informasjonen til informantene.

Forskjeller i kommunen

Etter at en flyktning blir bosatt, er det kommunens ansvar å tilby introduksjonskurs og videre oppfølging. Målet er at 70 % skal være i arbeid eller utdanning etter endt program. I 2017 var det 63 % av nyankomne innvandrere i arbeid eller utdanning ett år etter endt program(SSB, 2019). Det er store forskjeller mellom kvinner og menn og mellom ulike kommuner, noe som kan tyde på at det er et forbedringspotensial. “Kommunene sliter med å tilby et introduksjonsprogram som både er tilpasset deltakernes forutsetninger, men også de forventningene som ligger i arbeidsmarkedet.” (Forsker ved Fafo: Erika Braanen Sterri)

Kommuneansatt Marie skriver: Vi har lang erfaring, kompetanse og mulighet til å bosette mange flyktninger, men stengte grenser og streng norsk innvandringspolitikk fører til at arbeidet med flyktninger går harde tider i møte fremover. Lovverk og politikk støtter ikke opp om det som vi vet må til for at flyktningene skal lykkes. Et eksempel er den nye integreringslov: en person som kommer med utdanningsbakgrunn skal få max 6 måneder i intro, dette vil for de aller fleste personer selv med høy utdanning vil være helt urealistisk da disse personene må opp på et så høyt norsknivå fordi de ønsker jobber som krever det. Nye krav til familiegjenforening og hva de må ha av inntekt vil føre til at flere som ville tatt utdanning vil proritere å jobbe for å få familien sin hit, så konsekvensene av dagens flyktningpolitikk har mange negative konsekvenser for flyktningene som politikere ikke alltid tar høyde for.

”Det er viktig å bygge folk opp og la de kjenne på mestring. Gjør jeg for mye for en som er ny i Norge, kan vedkommene tenke om seg selv at de enten ikke kan eller ikke trenger å lære seg hvordan de skal løse gitte utfordringer.”

- Lisa i kommunen

”Lovverk og politikk støtter ikke opp om det som vi vet må til for at flyktningene skal lykkes.”

Marie fra kommunen

Vi jobber med hele flyktningen. Det vil si vi jobber med tiltak som skal føre til jobb, norskopplæring, styrke foreldrerollen, samarbeider tett med frivilligheten, NAV og andre instanser for å sikre helhetelig oppfølging. Vi har stor fagkompetanse med flerfaglig og flerspråklig ansatte og eget migrasjonshelseteam som sørger for å være tett på flytktningen.

Individuell oppfølging av flyktningene er helt essensielt! Å ha en kontaktperson som de kan ha en relasjon til er etter min mening kjempeviktig. Å skape tillit er nøkkelen i mye av integreringsarbeidet, uten tillit til systemet er det vanskelig å hjelpe flyktningene.

Fra kommunens side kan hindringer være at det ikke finnes økonomi til å gjøre det lille ekstra som man vet har stor effekt. Det kan være at politikere ønsker å ha deler av tilbudet ut på anbud, slike ting som forstyrrer det vi har bygd opp over tid.

Lisa fra kommunen

For flyktningene er det den største utfordringen å få seg fast full stilling. Utfordringer med språk og bygge nettverk er også utfordringer som går igjen. Det at det er få fysiske møteplasser der en kommer i prat og blir kjent med folk i Norge er enda en utfordring.

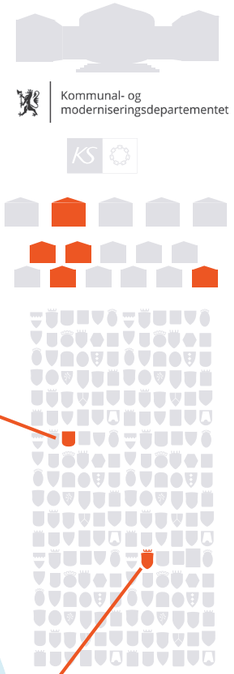
Det trengs absolutt tettere oppfølging! Alle studier og prosjekter viser at tettere oppfølging virker. Det ville helt klart vært nyttig å følge opp folk også etter at de har kommet i jobb, fordi da skjer det mye læring og misforståelser som det ville vært fint å få veiledning rundt. Det er en sårbar fase i overgangen til arbeid. De som ikke er i jobb følges opp av jobbveileder i NAV etter introduksjonsprogram.

Folk burde hatt mer hjelp med ting som gir levekårsstress (konsekvenser av fattigdom, søknader som må fylles ut, systemer en ikke forstår, bekymringer), et sted å gå også etter program for å få hjelp med slike praktiske ting.

Utdanningssystemet i Norge er for rigid, om du ikke passer helt i formen må du starte på nytt og gå mange år på skole når du egentlig bra trenger noen fag, litt påfyll eller kanskje å ta grunnskolefag og VGS-fag samtidig.

Jeg fikk karriereveileder i NAV og kommunen, men ingen av dem kunne forstå at jeg ikke kan jobbe som renholder eller servicemedarbeider resten av livet. Jeg følte at mine ønsker ikke ble hørt, til tross for at jeg jobbet hardt for å nå mine egne mål.

- Flyktning, 31



Regjeringen er landets utøvende makt. Statsforvaltningen i Norge deles inn i departementer med underliggende virksomheter.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) er et departement med ansvar for blant annet IKT, kommunal-, regional- og distriktspolitikk, lokalforvaltning, kommuneøkonomi og boligpolitikk.

Kommunesektorens organisasjon (KS) arbeider for en effektiv og selvstendig kommunesektor som ivaretar innbyggernes behov. Alle norske kommuner og fylkeskommuner er medlemmer i KS.

Fylkeskommunene har forvaltnings- og tjenesteproduserende oppgaver innen et fylke. I Norge er det 11 fylker i 2021.

Kommunen har ansvar for at innbyggerne i kommunen får grunnleggende velferdsgoder som skolegang, barnehage, sosialhjelp, barnevern, legehjelp og sykehjem. Fra 1. januar 2020 er det 356 kommuner i Norge.

Figur 9 viser en oversikt over sentrale statlige organisasjoner

Hovedfunn fra primær- og sekundærinnsikt

Næringslivet

Høye krav for arbeidslivet

Ifølge FN's bærekraftsmål 8 (2021) har Norge lykkes med å holde arbeidsledigheten stabil på et nivå som ligger langt under den generelle ledigheten i Europa. Yrkesdeltakelsen og den registrerte ledigheten varierer imidlertid betydelig mellom innvandrere og nordmenn. I 2021 er arbeidsledigheten i Norge høyere enn før, blant annet som følge av koronapandemien. Generell høy ledighet påvirker flyktningers mulighet til å få jobb, fordi det blir flere om de samme jobbene og dermed enda høyere krav enn før. Rapporten "Flyktninger og arbeid" utgitt av regjeringen, bekrefter at kravene til kompetanse og kvalifikasjoner i norsk arbeidsliv er høyt og vil trolig øke i årene fremover. De fleste jobber i Norge krever at man er god i norsk både skriftlig og muntlig og ikke minst har gode digitale ferdigheter.

Samtidig opplyser regjeringen og språkrådet at arbeidsplassen er en god arena for integrering og språkopplæring. NHO skriver på sine hjemmesider at all forskning viser at det er på arbeidsplassen voksne blir best integrert. Jo fortere man kommer i jobb, jo raskere blir man en del av samfunnet vårt.

70 %
av alle stillinger blir ikke utlyst

1 av 3
bruker nettverk i jobbjakten

24%
av innvandrermenn har opplevd diskriminering ved ansettelsesprosessen

"Det norske utdannings- og arbeidslivet krever at man er selvgående, selvreflekterende og kritisk tenkende. Dette er fremmed for mange som kommer fra skolesystem der en repeterer det læreren sier og i arbeidslivet er vant med et mye mer hierarkisk system der sjefen kontrollerer og instruerer deg."

- Lisa i kommunen

"Innvandrere må være tilgjengelige på de riktige stedene og vise seg frem. Og de trenger nettverk for å forstå systemet, norsk arbeidslivskultur og hvordan arbeidsmarkedet fungerer"

- Kjersti Granaasen, NHO

"Jeg vil prioritere å ansette nordmenn, fordi jeg har dårlig erfaring med ansettelse av innvandrere. De har en annen arbeidsmoral, dårlige norskkunnskaper som skaper misforståelser eller er lite tilpasset det norsk klimaet."

- Arbeidsgiver Geir

"Jeg vil gjerne at vi skal være modigere i integreringsarbeidet, at vi skal tørre å prøve nye virkemidler, nye metoder for å lykkes bedre i integreringsarbeidet. Og da er det utrolig viktig at vi får til et bedre samarbeid med næringslivet. Det er de som kjenner best arbeidsmarkedets behov. "

Direktør i IMDi, Libe Rieber-Mohn

Diskrimminering i ansettelsesprosessen

I en analyse om innvandrere utenfor arbeidsmarkedet, står det at innvandrere har vanskeligere for å komme i arbeid enn oss andre(Statistisk sentralbyrå 2018). En av grunnene til at det er vanskelig for flyktninger og innvandrere å komme i arbeid i Norge kan være en grunnleggende skepsis i samfunnet. Innvandrere selv opplyser at 24 % av mennene og 16 % av kvinnene påpeker at de har opplevd diskriminering ved ansettelse.

Tidligere har fokuset vært på hva innvandrerne selv kan bidra med for å komme i jobb og bli integrert. En ny studie viser at bremsen kanskje ikke sitter hos de høykompetente innvandrerne, men i bedriftene som skal ansette dem. Vi fant ut at innvandrere med høy kompetanse, og som har gjort alt riktig, likevel blir vurdert som en potensiell trussel mot en organisasjons normer og praksis, skriver Professor Anette Risberg på forskning.no(2021).

I et forskningseksperiment ble det observert en betydelig forskjell i hvordan jobbsøknader ble behandlet(forskning.no 2012). Sannsynligheten for bli kalt inn til intervju er 25 % lavere hvis en har et utenlandsk navn, til tross for like kvalifikasjoner. Dette utfordrer grunnleggende likhetsidealer i det norske samfunnet og er verdt å ta på alvor, sier forsker Midtbøen (forskning.no, 2012) Videre nevnes det hvordan arbeidsgivere gjennomgående mener at de handler riktig og moralsk i hver enkelt ansettelse, og at de på den måten ikke ser hvordan de er med på å lage et system som reproduserer ulikhet, legger prosjektleder Rogstad til. Det blir trukket frem at arbeidsgivere har en tendens til å velge kandidater som ligner en selv og at det virker som at det går mye på mageføelsen når en vurderer om en person vil passe inn i bedriften eller ikke. Diskrimineringsratene er langt høyere for menn enn for kvinner, og for privat enn offentlig sektor. På lovdata.no (2005) står det at direkte og indirekte diskriminering på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion eller livssyn er forbudt.

Verdi i mangfoldige team

Til tross for at mange flyktninger og innvandrere ikke engang blir kalt inn til intervju, viser forskning at det skapes mer innovative løsninger, fattes bedre beslutninger og det gis et bedre resultat på bunnlinjen, sier Magnell og Sohal-David skyter inn: Det er viktig at kompetansen til mennesker med ulik kulturell bakgrunn blir utnyttet på riktig måte på arbeidsplassen. Det holder ikke å bare krysse av på listen at man har ansatt noen med flerkulturell bakgrunn.
Nå som Norge går over til en mindre oljeavhengig økonomi, vil innovasjon være en sentral faktor i hvordan bygge den norske økonomien. Fundamentet for innovasjon er blant annet mangfold i tanker, talent og erfaring. Har næringslivet råd til å gå glipp av dette? (E24)

"Det er ikke det jeg drømte om, men man må ha en jobb. Det har vært tøft å innse at jeg i Norge kanskje aldri får jobbe med det jeg har utdannet meg til."

- Flyktning, 42

"Jeg har søkt utallige jobber, men blir sjelden kalt inn til intervju."

- Flyktning, 35

"Mangfoldige team skaper mer innovative løsninger, fatter bedre beslutninger og det gir et bedre resultat på bunnlinjen"

Hovedfunn fra primær- og sekundærinnsikt

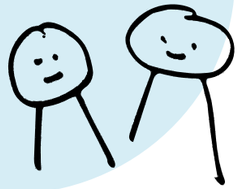
Frivillig sektor

Stor deltakelse

Frivillig sektor kan både utfylle og utfordre myndighetene. Det finnes flere eksempler på at frivillige aktiviteter med tiden har blitt tjenester i offentlig sektor. Frivilligheten har også en verdi utover det man kan måle. Frivillig arbeid handler om å gjøre noe for andre og samtidig utvikle seg som menneske. Det handler om å dele kunnskaper og erfaringer, og å kunne ta imot. Frivillighet bidrar til å gi mennesker helse og mening i tillegg til at det er med på å forhindre at folk faller utenfor. En sterk frivillig sektor er viktig for å sikre et levende sivilt samfunn(vi over 60.no). 63 % av befolkningen (over 15 år) har gjort frivillig arbeid i løpet av det siste året (Frivillighetsbarometeret 2019).

“Det er vanskelig å integrere seg i Norge.

- Nordmann, 57



”De fleste jeg møter er motiverte og ønsker å komme ut i arbeid, men det er vanskelig uten nettverk eller noen som kan forklare de formelle og uformelle kodene.”

”Jeg har deltatt og jobbet som frivillig i flere organi-sasjoner og var heldig som klarte å få meg relevant jobb via nettverket mitt”

- Flyktning

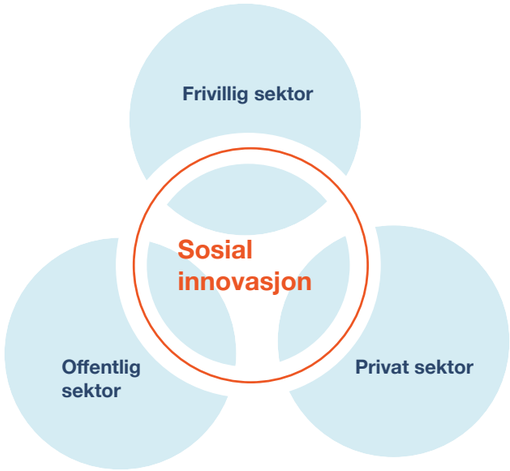
“Frivillige organisasjoner bidrar med et lavterskel tilbud som gjør det enklere å få et nettverk gjennom sosiale aktiviteter. Frivil-ligheten gjør det også lettere å bli inkludert.”

- Frivillige Kamilla

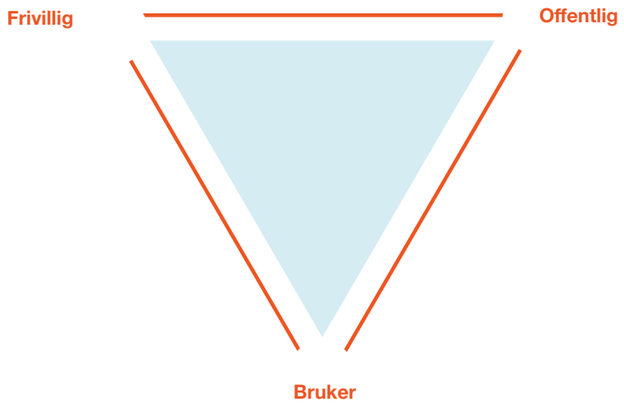
Sosial innovasjon

Sosial innovasjon handler om å utvikle og ta i bruk nye løsninger på sosiale og samfunnsmessige problemer(Regjeringen, 2015) og tjenestedesign er en metode som egner seg godt til sosial innovasjon. I sitt forslag til statsbudsjettet vil regjeringen styrke designdrevet innovasjonsprogram og utvide bruk av tjenestedesign i offentlig sektor(DOGA, 2018).

KS har utgitt en Håndbok for i lokal samskapende sosial innovasjon(2018) som peker på at samskapende sosial innovasjon foregår i grenseflater mellom tradisjonelle sektorer og bransjer. Videre nevner håndboken at mange eksempler fra praksisfelt og erfaringer i et sterkt voksende internasjonalt forskningsfelt om sosial innovasjon, viser at mange innovative løsninger på definerte komplekse utfordringer, også kalt ”wicked problems”, skjer i nye overlappingsfelt, slik som vist i figurene til høyre.

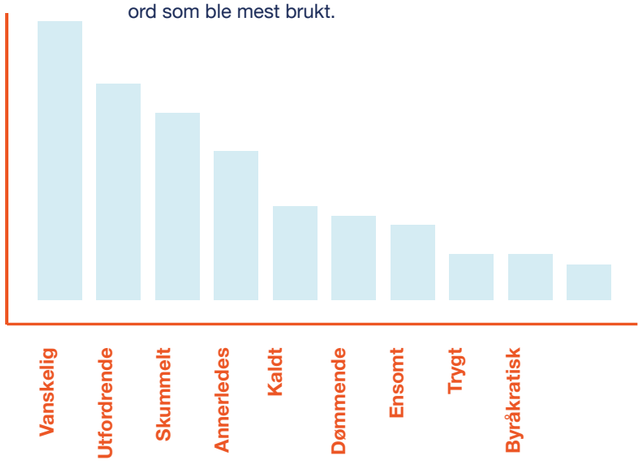


Samskaping



Spørreundersøkelse

Jeg har gjennomført en kvalitativ undersøkelse, hvor jeg spurte nordmenn hvordan de tror det er å være ny i Norge. Det var 60 som deltok i undersøkelsen. Under vises hvilket ord som ble mest brukt.



Oppdage Definere Utvikle Levere

Hovedfunn fra primærinnsikt

Hva sier målgruppen?

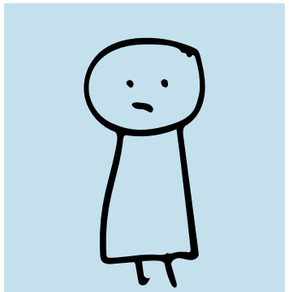
Jeg har intervjuet totalt 8 syriske flyktninger i alderen 25 til 38 år for å få innsikt i deres emosjonelle og praktiske reise de første 5-6 årene i Norge. Et gjennomgående funn var at det var store likheter i opplevelsen av å komme til Norge. I denne prosessmappen fremstilles sammendragene av intervjuene som fire sammenslåtte fortellinger. Dette er gjort for å anonymisere informantene i større grad.

“Tenk om jeg kunne vært en ressurs helt fra starten, i stedet for å være en belastning på systemet”

“Jeg vil være en del av samfunnet og bidra med det jeg kan. Jeg må bare få muligheten.”

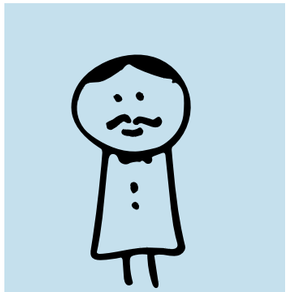
“Hvis du har hatt suksess i ditt eget hjemland, kan realiteten i Norge få deg til å tro at du har mistet evnene.”

”Det vanskeligste er at det tar så lang tid. Det har tatt meg mange år å komme dit jeg er i dag og jeg har kastet bort flere år i Norge, som jeg kunne brukt på noe mer nyttig som å lære norsk eller ta mer utdanning. ”



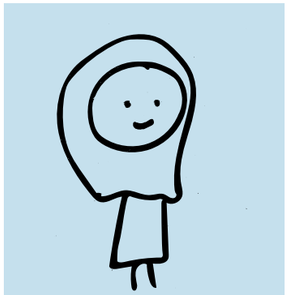
Nabil, 26

Da jeg kom til Norge, måtte jeg vente på asylmottak i Nord-Norge i over et år. Det var ingenting å gjøre og veldig ensomt. Det gjorde noe med livsstilen og psyken min. Jeg var deprimert og det var hardt å venne seg til en aktiv hverdag etter å ha blitt holdt på en institusjon så lenge. Jeg søkte selv om å få bo i over 200 kommuner, men fikk avslag om selvbosetting. Det er ingen å snakke med og det er vanskelig å finne venner her i Norge. Når andre spør meg når jeg kom til Norge, regner jeg ikke med den første tiden på mottak.



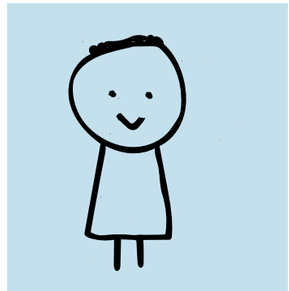
Abdel, 42

Jeg hadde et godt etablert liv i Syria før krigen. I Norge fikk jeg karriereveileder i både NAV og kommunen, men ingen av dem kunne forstå det faktum at ikke alle flyktninger bare kan jobbe som renholder eller butikkmedarbeider resten av livet. Jeg følte at mine ønsker ikke ble hørt, til tross for at jeg jobbet hardt for å nå mine egne mål. Jeg deltok frivillig i organisasjoner og var heldig som klarte å få meg relevant jobb via nettverket mitt. Likevel kjenner jeg flere flyktninger, som er utdannet lege eller ingeniør, men som jobber som hjelpepleier, assistent eller i serviceyrker.



Aisha, 31

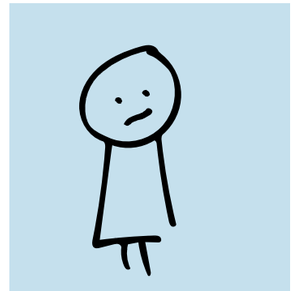
Da jeg var i Syria ville jeg ikke at mannen min skulle reise fra meg og barna. Reisen var farlig og vi visste begge at det var en sjanse for at vi kanskje aldri ville se hverandre igjen. Det tok 1,5 år før jeg kunne reise til Norge gjennom familieinnvandring. Da kunne vi starte et nytt liv i Norge. Jeg deltok i introduksjonskurset i tre år, mens jeg tok fagbrev som barne- og ungdomsarbeider. Nå jobber jeg midlertidig i en barnehage, men etter sommeren har jeg ikke lenger jobb. Drømmen min er egentlig å åpne egen klesbutikk.



Hassan, 37

Jeg har kastet bort flere år i Norge, som jeg kunne brukt på noe mer nyttig som å lære norsk eller ta mer utdanning. Jeg er utdannet ingeniør fra Syria og hadde en karriere der. Da jeg flyktet til Norge, måtte jeg tilpasse meg norske samfunnskrav og lære meg språket. Alt jeg ønsket var å kunne fortsette livet mitt, slik det var før krigen.

Vi som flyktet fra Syria, er svartelistet av myndighetene i hjemlandet og får ikke ut papirer. Da utdanningen min ikke ble godkjent, bestemte jeg meg for å studere mer. Selv med godkjent Bachelor fra universitet i Norge, har jeg ikke fått relevant arbeid som ingeniør. Arbeidsgivere bør gi innvandrere en sjanse til å vise hva de kan, og ikke basere alt på papirer. Jeg har nå vært i Norge i 7 år.



Bashir, 34

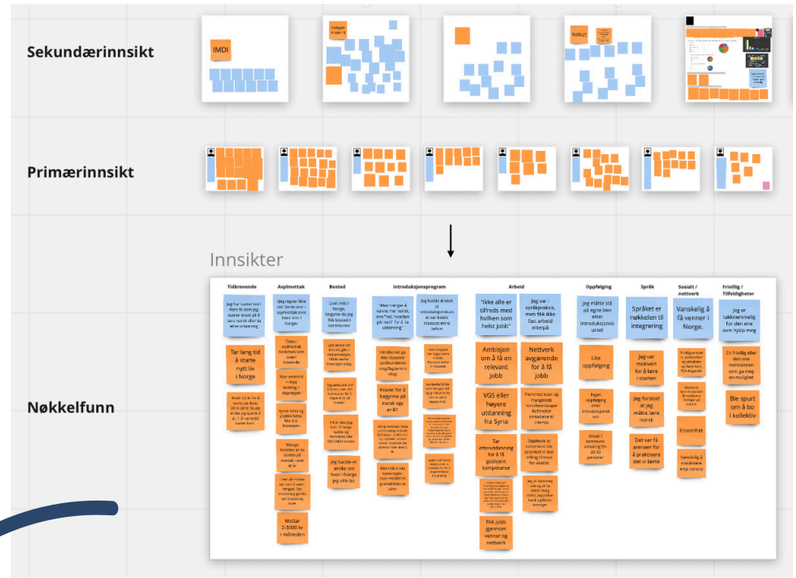
Norge er mitt land nå. Her vokser barna mine opp og her er fremtiden. Det har vært tøft å innse at jeg i Norge kanskje aldri får jobbe med det jeg er utdannet til og har lyst til å holde på med. Etter introduksjonskurset måtte jeg stå på egne ben. For meg var det uaktuelt å få penger fra NAV, så da muligheten for å jobbe som bussjåfør dukket opp, takket jeg ja til jobben. Jeg har ikke lyst til å være bussjåfør, men det er viktig for meg klare meg selv og forsørge familien.

Prosessarbeid

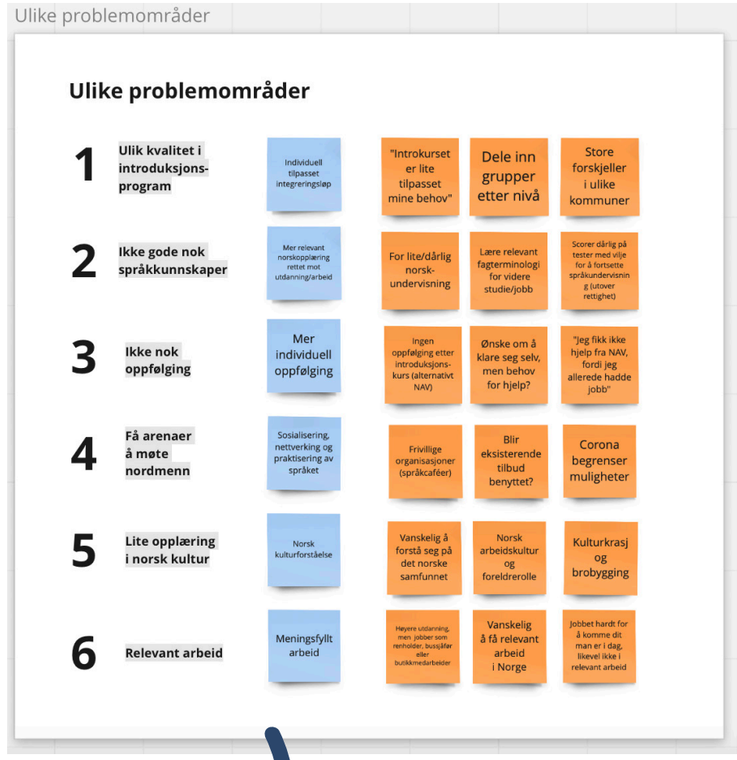
Organisering i Miro

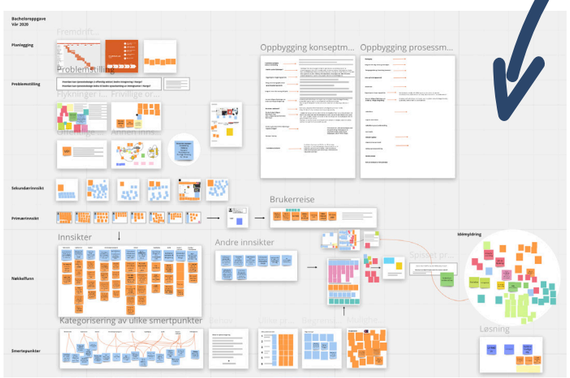
For å få oversikt over all innsikt og trakten i prosjektet, var det til stor hjelp å samle alle funn digitalt verktøyet Miro. Dette begynte jeg med relativt tidlig i innsiktsfasen. I Miro kategoriserte jeg ulik innsikt etter hva innsikten handlet om og hvor innsikten var hentet. I tillegg organiserte jeg Miro-boardet fra start etter en hiarkisk inndeling med det mest overordnede øverst og så mer og mer zoomet inn mot individ og spisset problem. En overordnet innsiktskategori var for eksempel sekundærinnsikt om flyktninger i verden og norsk integreringspolitikk, mens en underkategori var primærinnsikt om flyktninger i jobbsøkerprosessen.

Som vist på bildet, valgte jeg så å sortere ut hva jeg syntes var de mest interessante smertepunktene og videre kategorisering av funn, utifra de transkriberte brukerintervjuene med flyktninger. Videre prøvde jeg en annen måte å koble ulike funn etter de samme kategoriene og oppdaget hvordan de fleste smertepunktene var knyttet til flere kategorier. Jeg definerte også ulike behov målgruppen har for integrering. Etter mye frem og tilbake (her skjedde nok en del av prosessen gjennom samtaler med medstudenter og bekjente), lagde jeg en oversikt over seks problemområder som jeg kunne tenke meg å jobbe med videre.

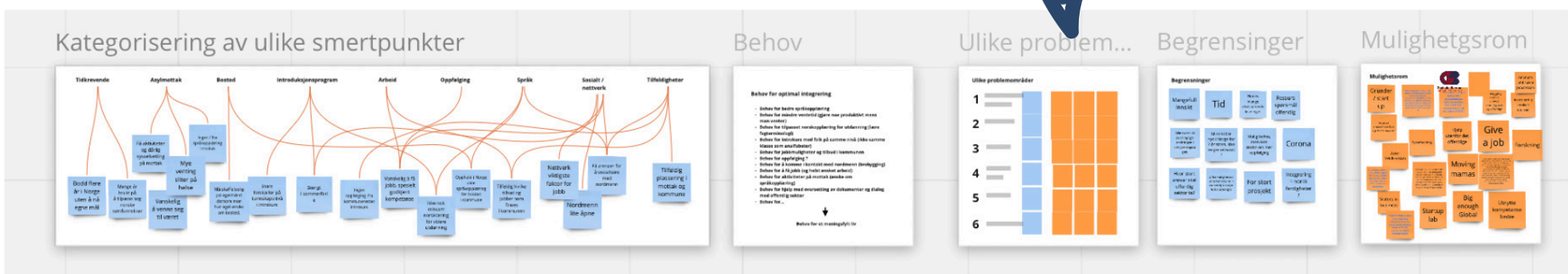


Bildet over viser hvordan jeg har sortert og spisset primær- og sekundærfunn i Miro





Bildet over viser overblikk av hele Miro-boardet.



Bildet over viser hvordan jeg har kategorisert ulike funn, kartlagt behov, mulighetsrom og begrensinger.

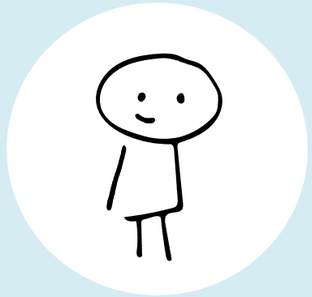
Personas

Refleksjon

Etter et omfattende innsiktsarbeid med mange interessante funn, som er blitt presentert på de forestående sidene, ble det viktig å velge hvem man designer løsningen for. Dette ble gjort gjennom personas i flere runder. En persona er en fiktiv personalisering basert på reelle interessenter. Personas er med på å strukturere og sette ansikt på funnene. Det er et godt verkøy å ha med videre til idégenereringsfasen, når man skal prioritere idéforslag og ta beslutninger.

I et tjenestedesignprosjekt uten en bestemt retning, er det fullt mulig å endre målgruppe underveis, dersom man oppdager at problemet ligger et annet sted. Underveis ble det vurdert å lage løsninger for kommunen eller arbeidsgivere, men valget falt til slutt på flyktninger, da jeg opplevde at flyktninger var knyttet til offentlig, privat og frivillig sektor og ved å lage en løsning for denne brukergruppen kunne man kombinere det beste fra flere sektorer i en løsning.

Mohammed, 31



Mohammed er fra Syria og flyktet til Norge i 2014. Han har kone og en datter på tre år. Familien har en hektisk hverdag. I Syria var Mohammed utdannet ingeniør og hadde et etablert liv. I Norge jobber han som bussjåfør. Han er opptatt av å klare seg selv og forsørge familien. På fritiden liker han å være med familien sin, dra på utflukter, trene og lage mat. Han er opptatt av å gi familien et godt og trygt liv og lykkes i Norge.

Mohammed har en ambisjon om å få relevant jobb som ingeniør i Norge.

Han er bekymret for å ikke få relevant jobb og han vil ikke jobbe som bussjåfør lenger.

Han har søkt mange stillingsannonser, men blir svært sjelden kalt inn til intervju. Det gjør han demotivert og han vet ikke hvorfor han ikke får jobben han mener han er kvalifisert for.

Brukerreise

Før ankomst

Flukt

“Det er ikke lenger trygt. Jeg må flykte for et bedre liv”

Mohammed må flykte fra krigen i Syria. Han forlater alt han kjenner og drar på en farlig reise til Europa hvor han håper på en bedre fremtid. Hans første møte er med politiet i Oslo.

Første møte

Møte norsk politi

“Norge er et nytt og fremmed land, alt er ukjent”

Vente i asylmottak

Ankomstsenter, transittmottak, asylmottak

Han blir først sendt til ankomstsenter hvor han får helsesjekk, så transittmottak, før han blir sendt på et asylmottak i Nord-Norge.

! Nordmenn lite åpne
Vanskelig å venne seg til været

! **Asylmottak**
Ingen språkopplæring på mottak
Dårlig helse som følge av lite å gjøre

Møte med UDI

“Livet står på vent og det tar lang tid å få bosted”

Etter møte med UDI venter Mohammed på å få bosted i Norge. Det tar mange måneder og på asylmottaket er det lite å gjøre.

! **Tidkrevende**
Lang ventetid på å få bosted
Blir frustrert av mye venting

Lang ventetid

Bosetting og introduksjonskurs

Familiegjenforening

“Jeg har savnet familen min. Endelig har vi fått et sted å bo”

Det har gått over et år og endelig får Mohammed bosted og kan se familien sin igjen.

! **Tilfeldig**
Får ikke bo i kommunen han vil
Tilfeldig hvilke tilbud og jobber som finnes i kommunen

Introduksjonskurs

“Jeg har lært meg norsk og jeg må studere mer for å få utdanningen min godkjent i Norge”

Mohammed deltar på introduksjonskurset, lærer norsk og får språkpraksis i barnehage. Etter at introduksjonskurset er ferdig, må han studere mer for å få utdannelsen sin godkjent.

! **Introduksjonskurs**
Stengt i sommerferien
Store forskjeller i nivå i klassen
Lærte ikke avansert norsk for videre jobb eller utdanning
Ferdig med norskkurs etter timer, ikke nivå

! **Oppfølging**
Ingen oppfølging etter introkurs (NAV)

Ny hverdag

Studere mer

“Jeg vil gjøre noe meningsfylt og jobbe med det jeg har utdannet meg som”

Jobbsøking

Familien trives i Norge, men det har tatt lang tid. Mohammed har jobb, men drømmer å få relevant arbeid som ingeniør. Han er aktiv jobbsøker, men blir sjelden kalt inn til intervju.

! **Arbeid:**
Vanskelig å få godkjent tidligere kompetanse
Får ikke jobb og hvertfall ikke relevant jobb
Få arenaer for å sosialisere og bygge nettverk
Får ikke jobb etter praksis

Refleksjon

Brukerreise har blitt brukt flere ganger i prosjektet. Under kvalitative intervju med målgruppen tegnet jeg opp en tidslinje hvor jeg fylte inn informasjon fortløpende for å få god oversikt over tidsperspektivet som ny i Norge. Videre ble brukerreisen over brukt for å forklare prosjektet for medstudenter og for å belyse smertepunkter, slik at vi fikk en felles forståelse for en flyktnings første 5 år i Norge. I brukerreisen har jeg valgt å ikke vise detaljer rundt offentlige systemer, da det ikke er relevant i prosjektet. I brukerreisen kom det frem flere smertepunkter. Flere av disse, som for eksempel at det kan ta lang tid å vente på asylmottak og at det vanskelig å få oversikt over systemet, gjelder ikke lenger for Mohammed idag. Derimot er en utfordring i hverdagen hans nå at han ikke får seg relevant jobb til utdanningen sin. Jeg har derfor valgt å gå videre med fokus på arbeid og sysselsetting.

Hvordan kan flere flyktninger få varig arbeidstilknytning i Norge?

Hvordan kan tjenestedesign bidra til bedre integrering?

Oppgaven startet altså med problemstillingen hvordan kan tjenestedesign bidra til bedre integrering i Norge. Relativt fort skjønte jeg at målet med integrering fra regjeringens side og fra et samfunnsperspektiv er å få flest i arbeid for å bli økonomisk selvhjulpne. Videre forstod jeg at integrering er en sammensatt prosess som består av ulike faktorer som språk og kommunikasjon, kulturforståelse og kunnskap, økonomisk selvhjulpenhet og bidrag til fellesskapet, samt inkludering i samfunnet. God integrering avhenger av individet selv, staten og offentlig tjenester og samfunnet for øvrig. Videre er det ingen entydig definisjon av integrering eller hva det innebærer i praksis. Derfor er det heller ikke enkelt å svare på hva som fører til bedre integrering og hvordan tjenestedesign kan bidra.

Innvandrere som bor i Norge må integrere seg. I dag mottar innvandrere mer sosialstøtte enn befolkningen for øvrig. Dette tyder på at innvandrere ikke integreres godt nok i samfunnet. Samtidig som en større del av Norges befolkning vil ha innvandrerbakgrunn i fremtiden (SSB, 2019), bekrefter rapporten “Flyktninger og arbeid” (2016), at kravene til kompetanse og kvalifikasjoner i norsk arbeidsliv er høyt og vil trolig øke i årene fremover.

Blant innvandrere er flyktninger innvandringsgruppen med lavest sysselsettingsandel på 50,9% (SSB 2019). Derfor ble det naturlig å fokusere på sysselsetting av flyktninger. Syriske flyktninger 16-66 år har igjen enda lavere sysselsettingsandel på kun 41,3 % og så godt som alle syriske innvandrere i Norge regnes som flyktninger (side 5). I tillegg er syriske flyktninger en relativt ny og største innvandrergruppen av flyktninger i Norge. Ikke helt tilfeldig ved inngangen av prosjektet, var det også syriske flyktninger jeg hadde tilgang til som informanter. Derfor ble dette avgjørende for valg av målgruppe.

Innvandrere har generelt lavere lønn, flere er i deltidsjobber, midlertidig stillinger og i underkvalifisert arbeid. Man kan tenke seg at dette skyldtes faktorer hos flyktningen selv som manglende kvalifiskajsjoner, språkkunnskaper, kulturforståelse eller dårligere helse som følge av traumer knyttet til flukt. Til tross for lav deltakelse i arbeidsliv, er det bare et par prosentpoeng som skiller syriske menn med høyere utdanning fra høyskole eller universitet (28%) fra resten av befolkningen i Norge (34%). En ny studie viser at bremsen kanskje ikke sitter hos de høykompetente innvandrerne, men i bedriftene som skal ansette dem (Forskning.no, 2019). Dette ble et avgjørende funn.

Et annet viktig funn var at sysselsettingen blant flyktninger en tendens til å falle etter mellom 7 og 10 års botid i Norge (Bratsberg, Raaum og Røed (2016). Dette gjelder spesielt for menn. Rapporten skriver at dette er overraskende, ettersom man i utgangspunktet skulle anta at ulemper knyttet til for eksempel manglende språkkunnskaper og kulturforståelse skulle bli mindre over tid.

I følge IMDis rapport ”Hvorfor faller flyktninger ut av arbeidslivet?” (2020) er den vanligste årsaken at arbeidsgiveren ikke lenger etterspør flyktningenes arbeidskraft, som følge av nedbemanning. Siden mange flyktninger har hatt løse arbeidskontrakter er det enkelt for arbeidsgiveren å avslutte deres arbeidsforhold først. Den nest vanlige årsaken til at flyktninger sluttet i en jobb er helseproblemer. Flere peker på helseproblemer på grunn av slitasje knyttet til en tung fysisk jobb. De øvrige årsakene til å slutte i en jobb er valg flyktningene selv har tatt.

Ut fra min forståelse av problemet fikk jeg to teorier til hvorfor syriske flyktninger har lav sysselsetting, dersom det ikke er kompetansen det gjelder. Det ene er bosettingspolitikken som har bosatt syriske flyktninger der det ikke finnes nok arbeidsplasser eller relevante jobber (side 5). Rapporten “Nordic integration and settlement policies for refugees” (2019) skriver at en statlig styrt bosetting ikke har gagnet flyktningene i å bli integrert på arbeidsmarkedet. Min andre teori til at flyktninger faller ut av arbeidslivet, er at flykninger ikke får relevant arbeid. Mulig henger begge teoriene sammen også.

En viktig avgrensing for videre arbeid var at informantene jeg snakket med allerede var i jobb. Derfor valgte jeg å fokusere på smertepunkter knyttet til arbeid i brukerreisen. Det var heller ingen som hadde flyttet eller var misfornøyde med bostedet sitt. I tillegg opplevde jeg at informasjon knyttet til introduksjonskurset og asylmottak ikke var like gjeldende, da mye har endret seg de siste årene, som for eksempel ny lov om integrering og at mange asylmottak er lagt ned som følge av at det har kommet færre flyktninger de siste par årene. Det gjorde at jeg i prosjektet tok noe avstand fra offentlige tjenester som forbedring av tilbud i asylmottak eller introduksjonsprogrammet.

Jeg oppdaget at de tidligere definerte nøkkelinnsiktene min kun hentet fra brukerintervjuene og manglet “de større bildet” og all sekundærinnsikt og annen primærinnsikt jeg hadde samlet inn. Derfor jobbet jeg lenge med å definere nye hovedfunn som oppsummerte relevant innsikt fra hele prosjektet.

Hvordan kan tjenestedesign bedre integrering?

↓

Hvordan kan flere flyktninger få varig arbeidstilknytning i Norge?

↓

Hvordan kan syriske flyktninger få arbeidstilknytning i Norge?

Et sammensatt problem

Det finnes mange utfordringer knyttet til å få flere flyktninger i jobb. Noen har med flykningen selv å gjøre, mens andre ligger utenfor flyktningens hender. Begrensede norskkunnskaper, lite kjennskap til norsk arbeidsliv og kultur, manglende nettverk i Norge, samt fordommer og opplevd risiko for arbeidsgiver kan være noen av de viktigste årsakene til at det er vanskeligere for innvandrere å komme i relevant arbeid. Dette er hindringer som ikke kan løses på egenhånd og det er derfor behov for å hjelpe flyktninger i jobb. Under har jeg oppsummert noen hovedutfordringer for å illustrere konturene av et sammensatt problem.

Språk
“Mange innvandrere er svært motivert for jobb, men manglende språkkunnskaper er en viktig barriere.” - Kommunearbeider

Kultur
“Det er mye i Norge som er underforstått, som ikke blir eksplisitt fortalt, men som vi forventer at folk skal skjønne og følge. Kulturelle koder er subtile, og det tar tid for innvandrere å lære og forstå disse.” (Ti bud for bedre integrering, 2017)

Helse
”Innvandrere er ikke tilpasset det norske klimaet, noe som fører til flere sykemeldinger. Mange flyktninger sliter også med psykisk traumer.” - Arbeidsgiver, 54

Bosted
”Spredt bosetting av flyktninger fører ikke til økt sysselsetting, snarere tvert imot er jobbmulighetene i byene.” (Nordic integration and settlement policies for refugees, 2019)

Fremmed navn
”Jeg hadde trolig fått jobben, derson jeg hadde byttet navn fra Ahmed til Marius, men jeg har ikke lyst til å bytte navn for å få jobben jeg fortjener” - Flyktning, 28

Godkjent kompetanse
”Det blir stadig vanskeligere å verifisere dokumenter fra syriske utdanningsinstitusjoner og det er mye falske vitnemål og ID-papirer i omløp. Mange har også måttet reise fra vitnemål og attester, eller mistet dem på flukt.” (Arbeidslivet.no)

Fordommer
”80% av ledere ansetter en som er lik seg selv” (IMDi, 2021)

Nettverk
”Når 60% av alle stillinger aldri lyses ut og 40% får jobb gjennom bekjentskap, er det åpenbart at nettverk er viktig for å få jobb i Norge.” (Aetat, 2005)

Covid-19
”Det blir stadig vanskeligere å verifisere dokumenter fra syriske utdanningsinstitusjoner og det er mye falske vitnemål og ID-papirer i omløp. Mange har også måttet reise fra vitnemål og attester, eller mistet dem på flukt.” (Arbeidslivet.no)

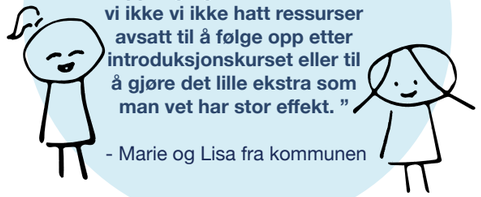
Intervju
”Innvandrere med fremmednavn har 25% mindre sannsynlighet for å bli kalt i ” (Forskning.no, 2018)

”Som arbeidsgiver er det min oppgave å finne de beste menneskene til å utføre arbeidet. Derfor ansetter jeg de jeg tror passer best.”

- Arbeidsgiver Geir

“Forskning viser at det skapes mer innovative løsninger, fattes bedre beslutninger og det gis et bedre resultat på bunnlinjen mangfoldige team. Samtidig er det 25% mindre sannsylig at du blir kalt inn til intervju dersom du har et utenlandsk navn”

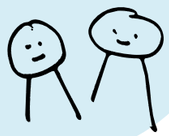
- Forsker Frode



“I kommunen jobber vi med hele flyktningen og samarbeider tett med andre instanser for å sikre helhetelig oppfølging. Dessverre har vi ikke vi ikke hatt ressurser avsatt til å følge opp etter introduksjonskurset eller til å gjøre det lille ekstra som man vet har stor effekt. ”

- Marie og Lisa fra kommunen

“Som frivillig ser jeg at mange har et stort ønske om få jobb, men at de trenger hjelp for å lykkes.”



“Å starte et nytt liv i Norge virker veldig vanskelig.”

“Å måtte starte et nytt liv har vært tøft og vanskelig. Før jeg kom til Norge jobbet jeg som ingeniør, men nå må jeg ta de jobbene jeg får. Det har vært tøft å innse at jeg i Norge kanskje aldri får muligheten til å jobbe med det jeg har utdannet meg som.”

Utforske muligheter

Jeg har spisset problemstillingen til hvordan kan syriske flyktninger få varig arbeidstilknytning i Norge? I tillegg har jeg definert noen hovedutfordringer som forhindrer flyktninger å komme i job og relevant arbeid. I prosessen startet jeg med utviklingsfasen for tidlig og innså at jeg måtte gå et steg tilbake for velge kun et problem å ta tak i. Videre utforsket jeg mulige fokusområder innen smertepunkter knyttet til "arbeid" i brukerreisen.

Smertepunkt knyttet til arbeid

Vanskelig å få godkjent tidligere kompetanse

Får ikke jobb etter praksisplass

Får ikke relevant jobb

Få arenaer for å sosialisere og bygge nettverk

Mulige fokusområder

- Hvordan kan vi få flyktninger raskere i lønnet arbeid?
- Hvordan gi flyktninger et bedre nettverk i Norge?
- Hvordan kan man få flere flyktninger til å starte Gündervirksomheter og hjelpe med å sikre lønnsomme bedrifter?
- Hvordan kan oppfølging for de som er ferdig i introduksjonsprogrammet hjelpe flyktninger i relevant jobb?
- Hvordan kan man legge til rette for at flere flyktningkvinner får jobb i Norge?
- Hvordan kan man øke kompetansen til flyktninger, slik at de er mer attraktive for arbeidsmarkedet?
- Hvordan kan man få flere i relevant arbeid gjennom praksisplasser?

"Jeg vil gjøre noe menings-fylt og jobbe med det jeg har utdannet meg som"

Familien trives i Norge, men det har tatt lang tid. Mohammed har jobb i matbutikk, men drømmer å få relevant arbeid som ingeniør. Han er aktiv jobb-søker, men blir sjelden kalt inn til intervju.

Arbeid:
Vanskelig å få godkjent tidligere kompetanse
Får ikke jobb og hvertfall ikke relevant jobb
Få arenaer for å sosialisere og bygge nettverk
Får ikke jobb etter praksis

Hvem skal jeg fokusere på?

Jeg presenterte personas i forbindelse med brukerreisen. I virkeligheten var detaljene rundt "Mohammed" noe uklare på dette stadiet av prosessen og jeg måtte dermed spisse valg av målgruppe. Skulle jeg fokusere på menn eller kvinner, flyktninger med høyere eller lavere utdanning eller analfabeter? Unge eller eldre? Akademiker eller håndverkere? Skulle oppgaven fokusere på folk fra et område eller et land? En type bransje, som for eksempel IT eller helse?

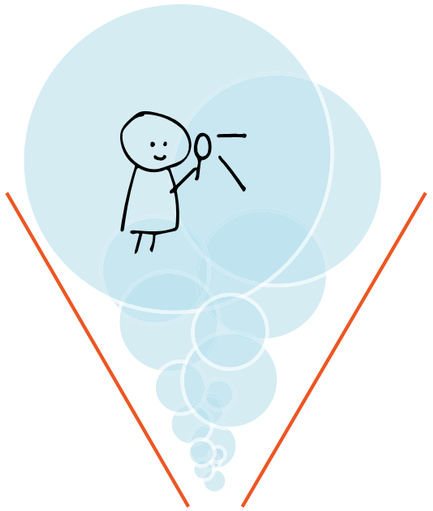
Jeg tok valgene basert på informasjon om informantene og den innsikten jeg satt på. Flest av de jeg hadde intervjuet hadde høyere utdanning og jobb etter ca. 5 år i Norge. 7 av 8 fortalte at de ikke har relevant jobb eller den jobben de ønsker. Fordi jeg ønsket å hjelpe informantene der de er i dag og ikke hvor de var i går, ga det mening å fokusere videre på relevant arbeid.

Hvordan kan syriske flyktninger få varig arbeidstilknytning?

Hvordan kan syriske flyktninger få relevant arbeid i Norge?

Det har vært tøft å innse at jeg i Norge kanskje aldri får mulig-heten til å jobbe med det jeg har utdannet meg som.

Spissing av problemstilling



Spisset problemstilling

I tjenestedesign er brukerfokus viktig. Fokuset til nå har vært noe vekslende mellom ulike interresenter og perspektiver. Jeg stilte meg spørsmålet hvem er det jeg lager tjenesten for og innså at jeg ønsket å få med brukeren i problemstillingen. Derfor ble:

Hvordan kan syriske flyktninger få relevant arbeid i Norge?

Hvordan kan Mohammed få relevant arbeid i Norge?

Som presentert tidligere er det mange årsaker som hindrer flyktninger å få relevant arbeid. For å videre spisse prosjektet ønsket jeg å se på ulike muligheter innen hvert problemområde. Dette gjorde jeg på flere måter. For det første gjorde jeg mer research knyttet til flyktninger og innvandrere i relevant arbeid. Jeg fant mye ny informasjon og eksisterende løsninger på ulike problemer. Den viktigste informasjon jeg fant i denne delen av prosessen er presentert som en del av innsiktsfasen. Det andre jeg gjorde var å lage flere underspørsmål og gjøre en brainstormingsprosess på hver av de for å utforske muligheter.

Hvordan kan Mohammed..

..bli kalt inn til intervju på tross av fremmed navn?
..få et relevant nettverk innen bransjen han vil jobbe i?
..vise sin bakgrunn som en styrke i arbeidslivet?
..få brukt kompetansen sin i arbeid?

Da jeg gikk tilbake til primærinnsikten min, oppdaget jeg en viktig ting. Målgruppen kjenner ikke mange nordmenn og har lite nettverk i Norge. Samtidig viser statisitkk at nettverk er en av de mest brukte metodene for å få jobb i Norge. Ut i fra ny innsikt og utforsking av mulighetsrom falt valget på nettverk som spisset problemområde.

Hvordan kan Mohammed få et relevant nettverk innen bransjen han vil jobbe i?

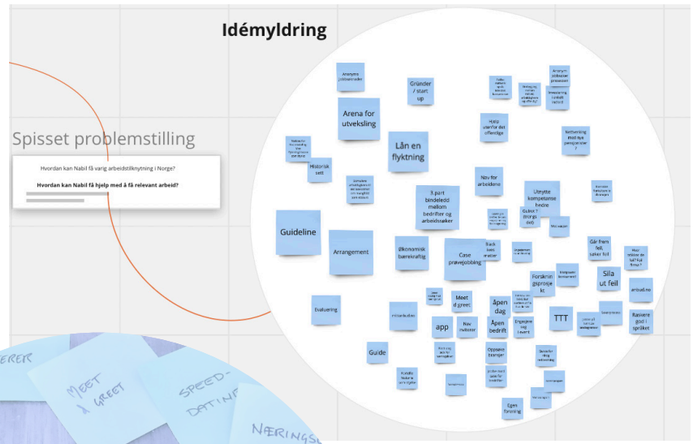
”Jeg har deltatt og jobbet som frivillig i flere organisasjoner og var heldig som klarte å få meg relevant jobb via nettverket mitt”

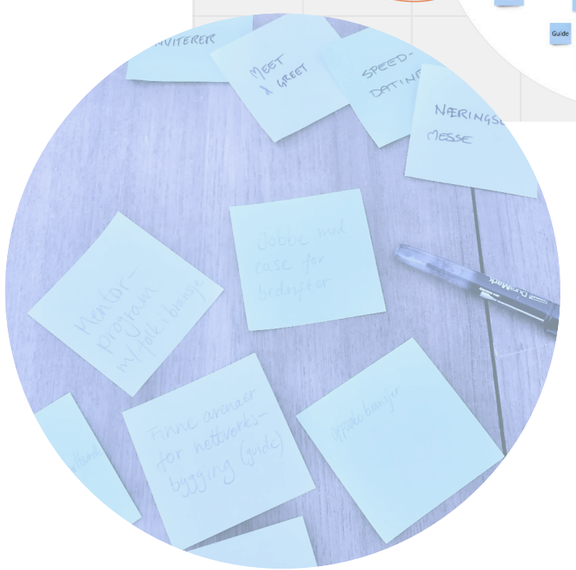
- Flyktning

Idéegenerering

Idégenerering ble gjort i ulike runder over tid, med ulike mennesker. Både interressenter, men også innspill fra andre designere og andre ble nyttig for å få mange ulike idéer og innspill til løsningsforslag. Da jeg genererte ideer rundt mulighetsområdene, utforsket jeg både digitale og fysiske forslag. Jeg gjennomførte metoder både fysisk, digitalt og muntlig. Derfor har denne fasen vært vanskeligere å dokumentere fullstendig.

Allerede før idémyldringsfasen hadde jeg noen idéforslag og det var utfordrende å gi slipp på disse for å uftorske andre muligheter. En annen stor utfordring i denne fasen var at jeg i utgangspunktet var alene i prosjektet. All litteratur om idéskaping forteller at det bør skje i grupper. Jeg prøvde så godt jeg kunne å idémyldre med ulike mennesker, men merket at det var vanskelig å forklare nødvendig bakgrunnsinformasjon til utenforstående og dermed komme opp med løsninger. Ideelt skulle jeg hatt en fast gruppe over lengre tid å idémyldre med.





Refleksjon
En ”feil” jeg gjorde var å starte idémyldre for tidlig. Jeg oppdaget omsider at jeg måtte gå et steg tilbake og fortsatt var i define-fasen og derfor nødt til å spisse problemstillingen enda mer.

Hva bør løsning inneholde?

“Kommunen og NAV hjalp meg å få en jobb, men ikke jobben jeg ville ha”

Å skape tillit er nøkkelen i mye av integreringsarbeidet, uten tillit til systemet er det vanskelig å hjelpe flyktningene.

”Selv om jeg har lyst på en bedre jobb, kan jeg ikke si opp jobben jeg har nå. Da blir risikoen for høy.”

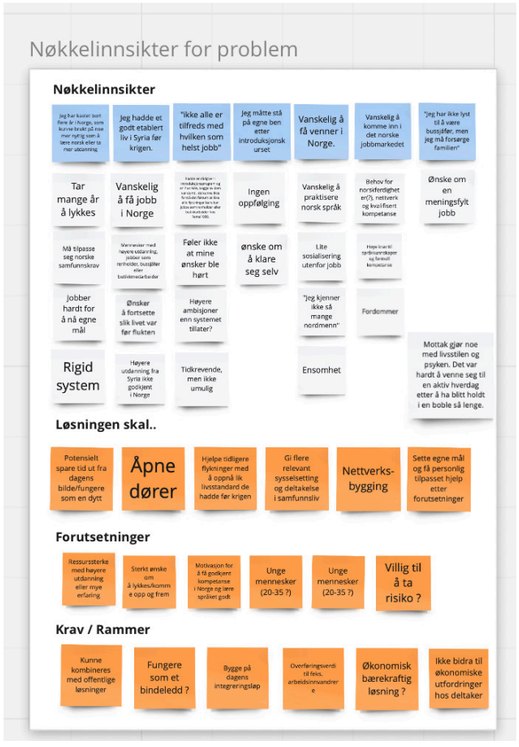
“Det er vanskelig å bli kjent med nordmenn. For dem er jeg er annerledes”

Det trengs absolutt tettere oppfølging! Alle studier og prosjekter viser at tettere oppfølging virker. Det ville helt klart vært nyttig å følge opp folk også etter at de har kommet i jobb, fordi da skjer det mye læring og misforståelser som det ville vært fint å få veiledning rundt. Det er en sårbar fase i overgangen til arbeid.

Jeg fikk karriereveileder i NAV og kommunen, men ingen av dem kunne forstå at jeg ikke kan jobbe som renholder eller servicemedarbeider resten av livet. Jeg følte at mine ønsker ikke ble hørt, til tross for at jeg jobbet hardt for å nå mine egne mål.

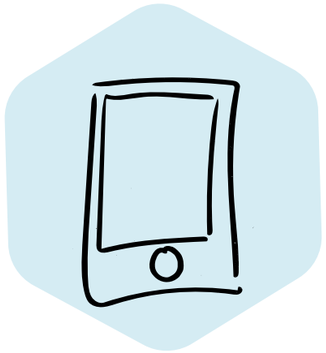
Basert på innsikt bør løsningen:

Skreddersydd	Tillitsbyggende	Profesjonell	Personlig
Kunne kombineres med den jobben flyktningen allerede har, ikke bidra til økonomiske utfordringer hos deltaker	Ta utgangspunkt i at målgruppen har mindre tillit til offentlig sektor	Åpne muligheter for å gi flere relevant sysselsetting.	Være sosial
Kunne kombineres med offentlige løsninger og bygge på dagens integreringsløp	Skape tillit mellom aktør og brukere	Gir bransjerettet nettverk	Tilpasses enkeltindividet. ”One size, fits no one”
Gi mulighet for tiltak der det er behov hos den enkelte	Tillitsbyggende med relevante aktører	Øke sannsynlighet for relevant jobb	Gjøre målgruppen kjent med flere nordmenn
	Bygge personlig relasjon	Gi klare forventninger	Gi tett oppfølging



Idéforslag

Etter å ha idégenerert mange idéer, gikk jeg tilbake til rammeverket for å se hvilke idéer som svarte best på problemstillingen. Da endte jeg videre med tre løsningsforslag. En måte jeg fikk innspill på idéene var ved å sende ut en poll (med idénavn og kort beskrivelse) for å få innspill på hvilket forslag som virket best. Etter ny veiledning fikk jeg også diskutert ulemper og fordeler og bekreftet hvilken idé som ville hjelpe brukeren mest. Tilbakemeldingene var at idéen om Linkedin for flyktninger var for passiv og ikke interagerende. Idé om guide fikk bedre respons, men var også passiv og ville ikke nødvendigvis bli brukt. Derimot var mentorprogram mer personlig og sosialt. I tillegg vil en mentorordning gi stor verdi for begge parter og være vinn-vinn. Det ble også tydelig at mentorløsningen både vil kunne gi relevant nettverk som kan bidra til jobb, men også økt deltakelse i samfunnsliv. Basert på innspill gikk jeg videre med dette forslaget.

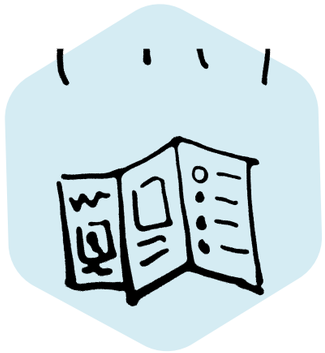


Digital tjeneste for nettverksbygging

Idéen om digital nettverkstjeneste fungerer på lik måte som Linkedin, men denne tjenesten er spesielt rettet for å koble flyktninger med arbeidsgivere for å skape flerkulturelle arbeidsmiljø. En fordel med denne idéen er at den fungerer i en hverdag med corona og er svært fleksibel. En ulempe er at tjenesten ikke bidrar til fysisk interaksjon og sosialisering.

Mentorprogram

Idé nummer to er et mentorprogram hvor ressursterke nordmenn kan være mentor for en resursterke flyktninger. En fordel med tjenesten er at flyktningen kan få en venn, referanse og eller rådgiver. En ulempe er at det krever en god match-making i koblingen av flyktning og mentor og at det krever dyktige mentorer med relevante nettverk.



Mulighetsguide

Siste idé er en samlet guide som skal gi oversikt over hvilke tilbud og muligheter som finnes og hvilke frivillige organisasjoner man kan kontakte for å få hjelp. Guiden kan være i form av en nettside. En fordel er at flyktningen selv kan velge seg ut hva han eller hun har behov for. En ulempe er at løsningsforslaget krever mye av den enkelte, noe som kan virke passiviserende.

Digital nettverkstjeneste

Mentorprogram

Mulighetsguide

Konseptutvikling

For å utvikle en sikkelig god tjeneste som svarte på brukerens behov og rammene, gjennomførte jeg en ny innsiktsrunde for å lære fra lignende løsninger, hente inspirasjon og finne ut hva som manglet ved eksisterende løsninger. For å utvikle idéen om et mentorprogram til et ferdig konsept på best mulig måte, ønsket jeg å gå strategisk til verks. Som en del av konseptutviklingsprosessen gjorde jeg nettsøk på hvordan lage et godt konsept og tips til å bygge opp en god pitch. I tillegg leste jeg om andre mentorprogram og tilbud for nettverksbygging for å få inspirasjon og kartlegge eksisterende løsninger. Jeg leste hva forskjellige mentorprogram har til felles og ulikheter, og hvilke erfaringer som var blitt gjort med ulike aktører. På den måten kunne jeg forbedre andres svakheter og ta med meg det beste fra eksisterende tjenester. Hensikten var å undersøke hvordan jeg kunne skape en tjeneste som skiller seg ut positivt fra eksisterende tilbud.

Eksisterende løsninger

Under er et utvalg av eksisterende tjenester som jeg utforsket i forbindelse med konseptutviklingen. Det er veldig forskjellig hva de ulike løsningene under har til felles med min idé. Noen er mentorordning, men har ulike målgrupper. En er en løsning som ansetter flyktninger, mens andre virksomheter baseres på mangfoldskompetanse i næringslivet eller kurs og seminarer.

Hva lærte jeg fra andre løsninger?

- Noen løsninger kostet penger og andre ikke
- Hjelp med både jobbsøking og nettverksbygging
- Fordel med balanse mellom personlig og profesjonell
- Opplæring og kurs av mentorer
- Planlegging og forventningsavklaring
- Mange inngår en mentoravtale
- Seminarer, kurs og møter utenom mentortimer
- God design skiller ut tjenesten fra andre

Det ble viktig å høre med målgruppen hva de mente var viktigst med et mentorprogram. De tre vitigste funnene ble at mentorprogrammet må sikre:

- **god match**
- **relevante mentorer**
- **fleksibel tilpasning**

Konseptutvikling

For å lande idéen om mentorprogram og gi den identitet brukte jeg brainstorming på navn. Konseptnavnet Flett kom av ordene “flyktning” og “nettverk” og at tjenesten i seg selv skulle være “lett”. Det å bevisst gi idéen en tittel, gjorde at jeg arbeidet mer konkret med innhold og fokus.

Bygge opp konseptmappe

Under konseptutviklingen gikk jeg bort fra å bruke Miro, da det var mer hensiktsmessig å skrive i et word dokument. Etterhvert fortsatte jeg med utforming av pitchen i konseptmappen. En utfordring var å formidle det jeg ønsket å si uten at det ble for mye tekst eller kjedelig. Tanken var at pitchen skulle utformes mer som en muntlig presentasjon med ”muntlig” tekst plassert nederst på hver side. En annen utfordring var oppbyggingen av konseptmappen. Her gjorde jeg flere endringer underveis basert på tilbakemeldinger.

Huskelapp

Oppbygging av pitch

Hva må tenkes på?

- Målgruppe
- Behov
- Idé
- Konkurranse
- Skisse / Prototype
- Budsjett
- Tid

Problemet
Presentere problemet kort og godt. Få frem essensen!

Forbrukerbehov
Gi oversikt over hvem som er bruker av tjenesten og deres behov

Løsning
Introdusere løsningen på problemet. Gi forståelse av verdien tjenesten tilfører samfunnet.

Prototyp
Lag en visuell prototyp av hvordan løsningen ser ut

Prototyping og testing

En viktig del av testingen til dette designforslaget ble å samle innsikt om lignende tjenester, som skrevet på forrige side. I tillegg ble konseptet sendt til flere av informantene i prosjektet, samt designstudenter og bekjente.

jeg prototyp i form av logo, nettside og app og storyboard som forklarte tjenesten. I arbeidet med prototyper benyttet jeg både hi-fi og low-fi prototyper. En fordel med low-fi er at de som tester tjenesten ikke henger seg opp i mindre viktige detaljer. Samtidig gir hi-fi prototype mer troverdighet om at tjenesten er realistisk og virkelig. Jeg opplevde ved brukertesting at en del av tilbakemeldingene gikk på utformingen av presentasjonen og ikke innholdet. Det kan tolkes som at innholdet ikke hadde noe som burde endres. Det kan også tenkes at de jeg testet løsningen på har ulike motiver, da jeg testet løsningen på både flyktninger, arbeidsgiver, kommunearbeider og designstudenter. Brukertesting (Lerdahl 2007, 218) ble nyttig, fordi det ga svar på om idéen kunne la seg realisere.

”Liker veldig godt det visuelle og flyten i presentasjonen! Det er lett å lese og luftig presentasjon! Kult å se at det kan visualiseres så enkelt!”

- Designstudent 25

”Nå er det mye bedre enn første utkast! Ser du har endret ut fra tilbakemeldingene”

- Designstudent 23

I løpet av prosjektet var jeg heldig som fikk komme på besøk hos en syrisk familie og fikk smake tradisjonell mat

”Jeg ville likt å ha en mentor som er på min alder og som jeg har noe til felles med”

- Flyktning, 28

”Hvordan skal det finansieres?”

- Designstudent, 23

”Hva er fordelene for bedrifter som inngår samarbeid?”

- Arbeidsgiver, 47

”Kan løsningen ligge i krysningen av ulike sektorer?”

- Designer, 34

”Er det språkkrav om norskferdigheter?”

- Potensiell mentor, 35

”Har man mulig-heten for å bytte mentor, dersom det ikke funker?”

- Flyktning, 31

”Jeg tror dette er en god idé, fordi det er vinn-vinn for alle”

- Designstudent, 25

”Er det sikkert at jeg får jobb etter mentor-programmet?”

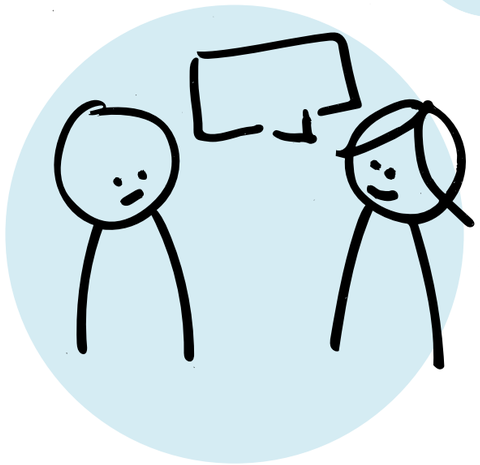
- Flyktning, 42

”Jeg tror jeg ville følt meg mislykket som mentor, dersom flyktningen ikke fikk bedre jobb”

- Potensiell mentor, 52

”Dette var en flott idé og vi trenger flere tiltak som bygger videre på introduksjonskurset”

- Kommunearbeider, 39



Endelig designforslag

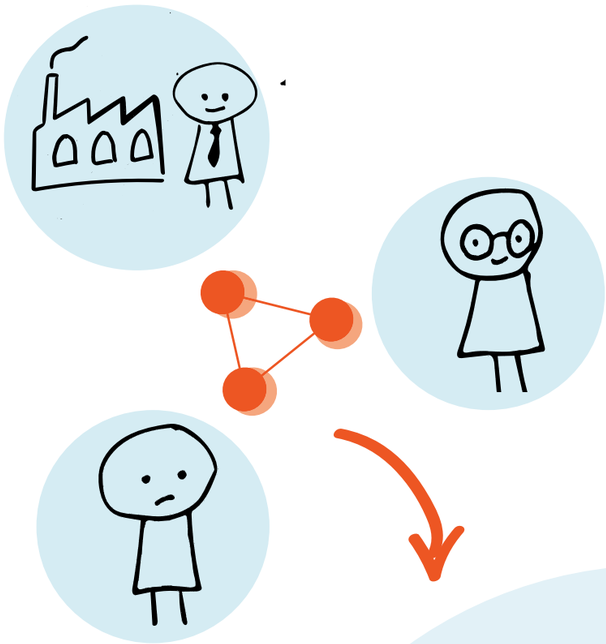
Flett

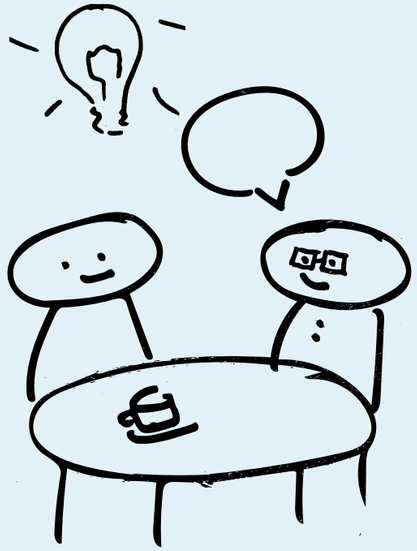
Hva
Et tjeneste for nettverksbygging som kobler flyktninger og frivillige fra næringslivet sammen gjennom et mentorprogram

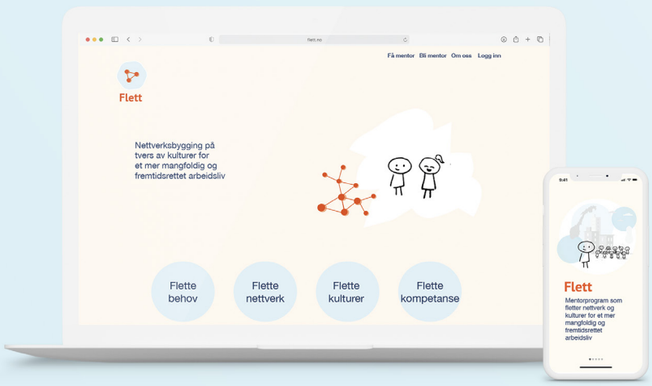
Formål
Hjelpe kompetente flyktninger ut i relevant arbeid

Strapline
Bli med og flett nettverk på tvers av kulturer for et mer mangfoldig og fremtidsrettet arbeidsliv!

Beskrivelse
Flett er et mentorprogram som gir flyktninger et relevant nettverk innen bransjen de vil jobbe i, kunnskap om norsk kultur, arbeidsliv og fagbegreper, samt hjelp med CV og jobbsøking. I tillegg er et av målene med mentorprogramet å bekjempe fordommer og fremmedfrykt i arbeidsmarkedet. Programmet kobler mentorer med lang erfaring fra norsk arbeidsliv sammen med kompetente flyktninger. På den måten skapes relasjoner på tvers av kulturer, og kompetanse videreføres slik at flere flyktninger får bidratt i det norske arbeidsmarkedet.







Flett

Fordi tjenesten er utviklet i samarbeid med målgruppen, er den spesielt tilpasset og ønskelig. For å implementere løsningen ville man startet med et pilotprosjekt for videre testing. Da ville jeg ha samarbeidet med mennesker som kan mer om implementering.

Dersom tjenesten fungerer godt, kan det tenkes at den kan utvides slik at den inkluderer andre målgrupper som har behov for bransjeriktig nettverk for å få relevant jobb. Dette kan gjelde andre innvandrergrupper som arbeidsinnvandrere eller familieinnvandrere.

Det måtte testes videre om dette var noe som arbeidsgivere hadde syntes var interessant å være med på. En fordel ved å utvide hvem som kan være mentee, er at fordelene med opplæring i språk og kulturforståelse også vil være relevante for andre innvandrere.

Litteraturliste

Litteratur

Grimsgaard, W. (2018). *Design og strategi*. Prosesser og metod-
er for strategisk utvikling av design. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Penin, L. (2018). *An introduction to service design: designing the invisible.* London: Bloomsbury Visual Arts

Stickdorn, M & Schneider, J. (2011). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases.* Netherlands: BIS Publishers

Repstad, Pål. 2020. *Religiøse trender i Norge.* Oslo: Universitetsforlaget

Lerdahl, Erik. 2007. *Slagkraft*.1.utg. Oslo: Gyldendal

Rapporter og strategier

Bratsberg, Raaum og Røed. (2016). *"Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet"* Hentet fra https://www.idunn.no/spa/2016/03/flyktninger_paa_det_norske_arbeidsmarkedet

Midtbøen, A. H. & Rogstad, J. (2012). *Diskrimineringens omfang og årsaker - Etniske minoriteters tilgang til norsk arbeidsliv* (ISF-rapport 2012:1) Hentet fra IMDi.no

Hovde, C. (2016, 6. oktober). *Hvorfor skal du bli mentor?* Ledernytt.no. Hentet fra https://www.ledernytt.no/hvorfor-skal-du-bli-mentor.5914966-311239.html

Aetat Arbeidsdirektoratet. (2005). *Undersøkelse om rekruttering av arbeidskraft* (PB-0890) Hentet fra https://www.nav.no/

Proba Samfunnsanalyse. (2020, mars). *Hvorfor faller flyktninger ut av arbeidslivet?* (ISSN: 1891-8093) Hentet fra https://www.imdi.no/contentassets/a9cc8d30b1f142f3b850ab117f54c5bc/hvorfor-faller-flyktninger-ut-av-arbeidslivet.pdf

Tankesmien Agenda. (2015). *Ti bud for bedre integrering*. Hentet fra www.tankesmienagenda.no/wp-content/uploads/Perspektivnotat-Ti-bud-for-bedre- integrering-1.pdf

Rambøll & Halogen. (2021, mars). *Informasjonsinnhenting for Livshendelsen Ny i Norge*. Hentet fra https://no.ramboll.com/-/media/images/rm/rm-no/pdf/diverse/rapport-ny-i-norge.pdf?la=no

Statistisk Sentralbyrå. (2018, 6. juli). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre fra Syria*. (ISSN 0806-2056) Hentet fra https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/_attachment/355170?_ts=1645efbce30

KS. (2018). *La oss gjøre det sammen! Hånbok i lokal samsakapende sosial innovasjon.* (978-82-7206-468-5) Hentet fra https://www.ks.no/contentassets/cc2dd10e4e054c768c0ffdbd9fa29384/handbok-for-samskaping.pdf

Kunnskapsdepartementet. (2019) *Integrering gjennom kunnskap.* Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022. Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/b98e1d0bbe9248cb94e00d1e935f2137/regjeringens-integreringsstrategi-20192022.pdf

Kommunal og moderniseringsdepartementet. (2019). *Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025*. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1

Regjeringen. (2016, mai). *Flyktninger og arbeid.* Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/f0707078220a4d499fce2bbef7cdb37d/flyktninger_og_arbeid_rapport_2016.pdf

Regjeringen. (2019). *Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022.* Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/b98e1d0bbe9248cb94e00d1e935f2137/regjeringens-integreringsstrategi-20192022.pdf

Nettsider og artikler

Statistisk sentralbyrå
www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/halvparten-opplever-diskriminering
www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/folk-flest-er-positivt-innstilt-til-innvandrere
www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/56-prosent-av-sosialhjelpsutbetalinge-ne-gar-til-innvandrere
www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/artikler-og-publikasjoner/veien-til-en-vellykket-integrering
www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/fortsatt-svak-vekst-i-antall-personer-med-flyktningbakgrunn
www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/stor-nedgang-i-antall-flyktninger
www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/fortsatt-svak-vekst-i-antall-personer-med-flyktningbakgrunn
www.ssb.no/utdanning/statistikker/introinnv
www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/flyktninger-i-og-utenfor-arbeidsmarkedet-2019
https://www.ssb.no/utniv/

Regjeringen
www.regjeringen.no/no/tema/kommuner-og-regioner/kommunereform/Verktoy/lokaldemokrativeilederen/kommunen-og-innbyggerne/frivillig-sektor-og-lokaldemokratiet/id2425555/
https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20202021/id2834218/?ch=9
https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2011-14/id647388/?ch=5
https://www.regjeringen.no/contentassets/a15355e81b7a44f38f981337fe9a44f1/regjeringens-mal-for-integrering_13-3-15.pdf

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/kunnskapsoversikt/innvandrere-i-arbeidslivet/
https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/ord-og-begreper/
https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/ny-integreringslov/

Store norske leksikon
https://snl.no/sosial_innovasjon
https://snl.no/flyktninger

Annet
https://www.oslo.kommune.no/tilskudd-legater-og-stipend/tilskudd-til-integreringsarbeid-i-regi-av-frivillige-organisasjoner/#gref
https://arbeidsgiver.nav.no/veiviserarbeidsgiver/samleside
www.frifagbevegelse.no/article-6.158.38778.7830f0e226
www.utrop.no/nyheter/notis/256290/
https://forskning.no/arbeid-hogskolen-i-innlandet-innvandring/bedriftene-stoler-ikke-pa-kompetansen-til-innvandrere-med-hoy-utdanning/1824142
https://forskning.no/arbeid-institutt-for-samfunnsforskning-ledelse-og-organisasjon/vanskeligere-a-fa-jobbintervju-med-utenlandsk-navn/731093
https://www.frivillighetnorge.no/fakta/nøkkelfakta-om-frivillighet/
https://www2.deloitte.com/no/no/pages/public-sector/articles/tjenestedesign-i-offentlig-sektor.html
https://www.digi.no/artikler/mange-jobber-blir-aldri-lyst-ut-slik-finner-du-jobb-gjennom-nettverk/482999
https://www.ledernytt.no/mangfold-er-en-noedvendighet-for-aa-lykkes.6072964.html
www.fn.no/Tema/FNs-baerekraftsmaal/Dette-er-FNs-baerekraftsmaal