



Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2020

Rapport fra faggruppen for tjenestekjeder



Innhold

Forord	
Innledning	4
1. Tjenestekjeder gir mer sammenheng for brukerne	5
1.1. Hva mener vi med tjenestekjeder?	5
1.2. Overordnede føringer	6
2. Forslag til tjenestekjeder	7
2.1. Sette studielånet på pause.....	7
2.2. Bedre dataflyt for prøve kandidater	10
2.3. Min kompetanse	12
2.4. Digitalisering av studentmobilitet	15
2.5. Status på tidligere forslag fra faggruppen for tjenestekjeder	18
2.6. Sammenhengende tjenester rundt livshendelser	19
2.6.1. Livshendelsen <i>Ny i Norge</i>	19
2.6.2. Livshendelsen <i>Alvorlig sykt barn</i> – barn og unge med særskilte opplæringsbehov	19
3. Rammebetingelser for tverrgående tjenestekjeder.....	21
4. Faggruppen for tjenestekjeder	22
4.1. Om faggruppen for tjenestekjeder	22
4.2. Områder som berører arbeidet med tjenestekjeder	22
4.3. Faggruppen fremover	23
4.4. Kontaktpersoner for faggruppens arbeid.....	24

Forord

Faggruppen for tjenestekjeder utforsker mulige sammenhengende tjenester i kunnskapssektoren. Gruppen består av deltakere fra Kunnskapsdepartementets ni underliggende virksomheter med sentraladministrative oppgaver:

<i>Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen (NOKUT)</i>	<i>Utdanningsdirektoratet</i>
<i>Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)</i>	<i>Direktoratet for IKT og fellestjenester i høyere utdanning og forskning (Unit)</i>
<i>Statped</i>	<i>Forskningsrådet</i>
<i>Direktoratet for internasjonalisering og kvalitetsutvikling i høyere utdanning (Diku)</i>	<i>Kompetanse Norge</i>
<i>Lånekassen</i>	<i>Kunnskapsdepartementet (KD) Gruppen ledes av knutepunkt for digitalisering</i>

Innledning

Dette er faggruppens tredje rapport og presenterer aktuelle tjenestekjeder faggruppen har samarbeidet om i 2020.

Følgende forslag til tjenestekjeder blir beskrevet nærmere i rapporten:

- Sette studielånet på pause: Bedre tilrettelegging for brukere som har behov for betalingslettelse ved tilbakebetaling av studielån ved å dele data mellom involverte aktører. Et konsept der det gis mulighet for å sette studielånet på pause blir introdusert.
- Bedre dataflyt for prøve kandidater: Bedre dataflyt og kvalitet ved gjennomføring av norskprøver, samfunnskunnskapsprøver og statsborgerprøven. Data om prøve kandidaten hentes fra andre kilder enn kandidaten selv, og prøveresultater kan deles videre slik at kandidaten enklere kan nyttiggjøre sin dokumentasjon.
- Min kompetanse: Tilgjengeliggjøre resultater fra utdanning, autorisasjoner og sertifiseringer i én løsning som gir borgere bedre oversikt over egne kompetansedokumenter og mulighet til å dele disse videre på en sikker måte.
- Digitalisering av studentmobilitet: Behov for en utvekslingsportal hvor studenter kan finne relevant informasjon om utvekslingsopphold i forbindelse med studier, og løse ulike oppgaver når de skal på utveksling. I tillegg bedre løsninger og verktøy for institusjonene som administrerer utvekslingsavtaler.

Rapporten gir i kapittel 1 en generell beskrivelse av tjenestekjeder. Kapittel 2 tar for seg faggruppens forslag til tjenestekjeder som bør utvikles (ref. punktene over), og status på forslag gruppen har arbeidet med tidligere. Videre er det vurdert hvordan deler av gruppens arbeid kan være bidrag til arbeid med sammenhengende tjenester rundt livshendelser. I kapittel 3 har faggruppen sett nærmere på områder som er viktige for utvikling av tjenestekjeder. Kapittel 4 beskriver faggruppens funksjon ytterligere og gir en oversikt over kontaktpersoner i de enkelte virksomhetene.

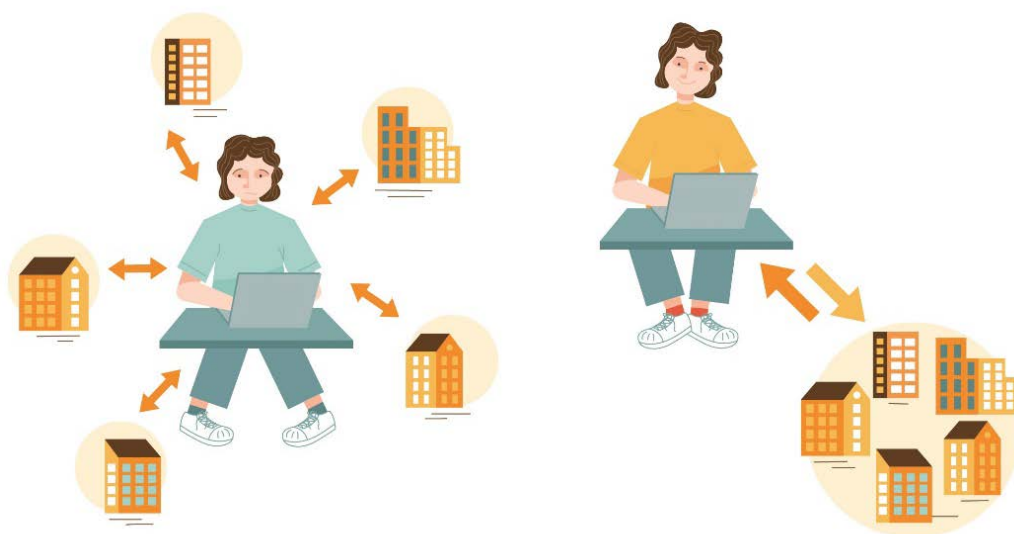
1. Tjenestekjeder gir mer sammenheng for brukerne

Kunnskapssektoren har et stort antall brukerrettede tjenester som ivaretar oppgaver og kommunikasjon mellom brukere og virksomheter. Dette kan for eksempler være studieopptak, prøvegjennomføring, godkjenning av utenlandsk utdanning og studiefinansiering. Når du skal gjennomføre en høyere utdanning må du først søke opptak til et studium, søke stipend og lån, og kanskje vil du gjennomføre et utvekslingsopphold i løpet av studietiden. Etter hvert vil det være behov for å bruke resultater fra studiene til jobbsøking eller videre studier. For en *bruker* er dette ulike sider av det å være student, og innebærer kontakt med ulike tjenester og *aktører* i forvaltningen.

1.1. Hva mener vi med tjenestekjeder?

Gjennom bedre samarbeid og økt deling av informasjon kan offentlig sektor levere bedre tjenester til borgerne, og i mange tilfeller effektivisere eget arbeid. Med tjenestekjeder mener vi tjenester fra ulike virksomheter som henger sammen, slik at brukeren opplever at der én virksomhet er ferdig, fortsetter den neste. Et godt eksempel fra vår sektor er hvordan vitnemålet fra videregående skole hentes inn i Samordna Opptak når en søker opptak til høyere utdanning.

Ved å se nærmere på brukerens opplevelse av forløpet og hvilke tjenester brukeren er i kontakt med før, under og etter, kan vi se nye muligheter. Noen ganger kan flere oppgaver løses samme sted, eller informasjon kan gjenbrukes slik at brukeren ikke må gi samme informasjon flere ganger. En virksomhet kan være i forkant med informasjon og i noen tilfeller også kunne automatisere sin saksbehandling. For å få til dette er deling av informasjon sentralt, men det handler også mye om å etablere samarbeid mellom virksomheter med en felles brukergruppe.



Figur 1 Når virksomheter samarbeider godt vil brukeren få en bedre opplevelse i møte med det offentlige.

Eksempler på tjenestekjeder:

Flyktninger i mottak får kartlagt sin kompetanse. Denne informasjonen er viktig for sysselsetting og integrering i samfunnet, og flere ulike aktører har behov for tilgang til denne informasjonen. Flyktningen selv kan få innsyn og mulighet for å bruke sin informasjon videre .

Borgere har ofte utdanning, kurs og sertifiseringer fra ulike utdanningsinstitusjoner og kurstilbydere. En tjeneste som holder orden på og viser frem utdanningsresultater og kompetansebevis kan forenkle hverdagen og gjøre det lettere for arbeidsgivere å sjekke at dokumentasjon er riktig.

1.2. Overordnede føringer

Brukerens behov i fokus for tjenesteutvikling, gjenbruk av data og mer sammenheng mellom offentlige tjenester er viktige føringer i Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet (Meld. St. 27 (2015-2016)¹, og i regjeringens digitaliseringsstrategi for offentlig sektor Én digital offentlig sektor 2019-2025². Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke og hvor mange virksomheter som tilbyr dem. Dette forutsetter samarbeid på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må samarbeide med næringslivet og frivillige organisasjoner for å lykkes med denne ambisjonen. Brukerne omfatter både den enkelte innbygger, offentlige og private virksomheter og frivillig sektor. Målsettingen er helhetlige brukerrettede løsninger, med enkelttjenester satt sammen i tjenestekjeder, tilpasset brukernes behov og livssituasjon. Livshendelser som utgangspunkt for sammenhengende tjenester er nærmere beskrevet i kap. 2.6.

¹ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/?ch=1>

² <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1>

2. Forslag til tjenestekjeder

Faggruppen har det siste året samarbeidet om følgende tjenestekjeder:

- Sette studielånet på pause
- Bedre dataflyt for prøve kandidater
- Min kompetanse
- Digitalisering av studentmobilitet

2.1. Sette studielånet på pause

Initiert av: Lånekassen

Andre aktører: NAV, Skatteetaten, Unit

Bakgrunn

Inntektsreduksjon som følge av uførhet er omfattet av ulike ordninger for betalingslettelse av studielån. Overgang til uføretrygd er et mulig utfall av et langvarig sykdomsforløp. I tillegg har Lånekassen andre kundegrupper med behov for betalingslettelse. Dette kan for eksempel gjelde de som har lav inntekt og de som er arbeidsledige.

Metode

Lånekassen har gjennomført en **enkel mulighetsstudie** fra et tjenestedesignperspektiv av brukerreisen for kunder i Lånekassen som blir uføre. Å bare se på ufør alene, er vel snevert, ettersom man ikke går fra å være yrkesaktiv til ufør på én dag. Ufør er et *mulig* utfall av en mangeårig kundereise, og sett opp mot ordningene Lånekassen har, sammenfaller kundegruppen "ufør" med andre kunder med behov for betalingslettelse.

Med utgangspunkt i Lånekassens kunnskapsgrunnlag om sine kunder er det gjennomført intervjuer med personer som har vært på arbeidsavklaringspenger (AAP), er blitt uføre, eller har betalingsutfordringer av andre årsaker. Det er i tillegg brukt innsikt fra tidligere arbeid på området betalingslettelse. På grunn av tidsbegrensninger og pandemien er det ikke tatt kontakt med andre statlige aktører.

Ordninger for betalingslettelse av studielån

Lånekassen har ulike ordninger for personer som har behov for betalingslettelse. Dette er som allerede nevnt, aktuelt ved overgang til uføretrygd. Lånekassen tilbyr betalingsutsettelse opp til tre år (mulig med utvidelser), sletting av renter og sletting av gjeld. De to siste ordningene legger også inntekt til grunn, så du må tjene under et visst beløp for å få ytelsen.

Ordninger som gir betalingslettelse i Lånekassen er:

Ordning	Årsak som vilkår	Inntektsgrenser	Antall per år (2019)
Betalingsutsettelse	Nei	Nei	120 863
Sletting av renter	Ja	Ja	22 366
Sletting av gjeld	Ja, ufør	Ja	3 324

Problembeskrivelse

Potensialet for en tjenestekjede er synliggjort ved å se på Lånekassekunders livssituasjon og behov. Personer som blir langvarig syke, har en hverdag som i stor grad handler om å forvalte egen livssituasjon og holde hjulene i gang med NAV, lege og arbeidsgiver. Overgang til AAP og eventuelt uføretrygd, kan innebære flere år med søknader, utredninger og tiltak. Lånekassen er i denne fasen gjerne ikke en del av kundens hovedfokus og de kan potensielt gå glipp av ytelser. I tillegg kan lang saksbehandlingstid hos Lånekassen og krav til innsending av informasjon som allerede er delt med eller registrert hos NAV føre til en negativ brukeropplevelse.



Figur 2 Kunden har mer fokus på sykemeldinger og NAV, Lånekassen er ikke i fokus for kunden.

Det at kundene selv må være detektiver og finne ut av ordninger som kan hjelpe dem i deres livssituasjon, kan være belastende. Men, det må påpekes at dette er en hypotese og at det er nødvendig å gjøre en grundig tverrsektoriell analyse av hele målgruppen som har en livssituasjon som kan føre til betalingsproblemer.

Problemstillinger knyttet til Lånekassens ordninger

Basert på gjennomgang av eksisterende regelverk, ytelser og saksbehandling av disse, er det bl.a. identifisert følgende problemstillinger:

- Ordning for sletting av renter er lite intuitiv og komplisert
 - Det er ikke intuitivt for kunden å forstå at man sletter renter bakover i tid
 - Kunden må selv opplyse om hvilke perioder de ønsker å få slettet renter for
 - Kunden må selv dokumentere årsak i deler av tjenestekjeden. Det er noen unntak hvor data innhentes, for eksempel på AAP og inntekt.
 - Både årsak og inntekt legges til grunn
 - Rekkefølgen du må søke i, endres når du har brukt opp betalingsutsettelsene dine
- Lang saksbehandlingstid
 - Saksbehandling er i for liten grad automatisert
 - Må vente på skatteoppgjøret
- Ingen selvfølge at kundene er klar over at det finnes ordninger for dem.
 - Mistanke om underforbruk

Vurdering av relevante tiltak

Uavhengig av hvilke kundegrupper den skisserte tjenestekjeden vil omfatte, er målsettingen at kunden skal slippe å være sin egen saksbehandler i møte med staten, og at saksbehandlingstiden blir redusert. Dette vil være positivt for både kunden og Lånekassen.

Minimumsløsning

Når det gjelder uføre helt isolert, kan automatisert datainnhenting fra NAV være et godt minimumstiltak, som vil lette dokumentasjonskravet for kundene og støtte saksbehandlingen. Ettersom dette er en liten kundegruppe, er det knyttet usikkerhet ved kost/nytt for tiltaket. I de påfølgende tiltakene er derfor målgruppen for betalingslettelser i Lånekassen utvidet.

Automatisering av sletting av renter og gjeld

Et tiltak som kan gi positive effekter for kunder som har betalingsproblemer er å automatisere sletting av renter og gjeld. Når kunden søker om betalingslettelse, kan Lånekassen følge kunden med data fra NAV og Skatteetaten, og i større grad tildele ytelse automatisk. Dette kan sees som en slags «abonnementsløsning» i motsetning til at kunden selv må fylle ut og sende samme søknad gang på gang. For studenter, som også kan ha rett på sletting av renter, vil innhenting av studentstatus fra Felles studentsystem (FS), ta bort dokumentasjonskrav for kunden og sikre raskere behandlingstid. I en slik abonnementsløsning kan man vurdere å bruke A-ordningen som dokumentasjon for inntekt, ikke skatteoppgjøret, noe som igjen kan føre til kortere saksbehandlingstid. Det er knyttet stor usikkerhet ved kost/nytte for dette tiltaket, og det er behov for at forslaget kostnadsberegnes.

Har vi riktig regelverk?

En annen og mye brukt ytelse er å utsette betaling av regninger, noe som løser et problem for kunden i «sanntid». De andre ordningene for betalingslettelse har ikke denne kvaliteten, og i dette arbeidet har Lånekassen spurt seg selv om dagens innordning av sletting av renter og gjeld er formålstjenlig.

Årsaker til dette er at:

- Ordningen kombinerer to vilkår; årsak (arbeidsledighet, sykdom m.m.) og inntekt, men lave inntektsgrenser gjør at det ikke er gitt at kunden får redusert gjelden i betydelig grad.
- Vilklårene som legges til grunn kan ses på som overflødige; de er mange og dekker de aller fleste årsakene til at kunden har lav inntekt, men ekskluderer blant annet de som har deltidsarbeid.

Anbefalt tiltak

Funnene så langt viser at det er nødvendig med ytterligere kjennskap til målgruppen, også utover kundenes forhold til Lånekassen. Det bør gjennomføres en større tverrsektoriell analyse for å avdekke om regelverket er godt nok innordnet, og om andre instanser kan løse kundenes utfordringer. Men, mulighetsstudien som er gjennomført har både avdekket et behov og skissert en mulig løsning, som har ført til et konsept som innebærer at kunden kan sette «studielånet på pause».

Konsept: Sette studielånet på pause

Uavhengig av regelverk og praktisk løsning, vil Lånekassen imøtekomme kundenes behov og atferdsmønster ved å tilby mulighet for å **sette lånet på pause**. Når kundene tar kontakt med Lånekassen ber de ikke om å få slettet renter, men å «fryse lånet». En løsning hvor kunden kan sette lånet på pause vil i større grad imøtekomme kundens forventninger.

En pauseperiode *kan* bety at det i en periode ikke løper renter på lånet eller at kunden får en lengre betalingspause. Dette må gjelde for en begrenset periode, f.eks. tre år, og etter det vil det være nødvendig med mer varige tiltak. For en som blir ufør må mer varige tiltak gjelde, men på veien dit har kunden ikke misligholdt studielånet sitt eller økt gjeldsbyrden sin. Hva det varige tiltaket skal være bør være utkomme av en analyse av målgruppen. Konseptet har den styrken at det gjelder alle kunder som i en periode, uavhengig av årsak, ikke kan betale på studielånet sitt.

Hva vil pause innebære?

Her kommer behovet for en større analyse inn, se avsnittet «anbefalt tiltak». Et slikt tiltak må kostnadsberegnes, da dette høyst sannsynlig vil innebære en større endring av regelverket.

Forutsetninger for vellykket gjennomføring

Dette er bare en liten mulighetsanalyse, og Lånekassen har ikke sett på hvordan dette kan gjennomføres eller hva neste steg bør være. Skatteetaten er i gang med et forprosjekt på innkreving som kan påvirke hva man velger å gjøre videre. Men, det er klart at et godt tverrsektorielt samarbeid vil være en viktig hjørnestein i et slikt prosjekt, spesielt med NAV, Unit og Skatteetaten.

2.2. Bedre dataflyt for prøve kandidater

Initiert av: Kompetanse Norge

Andre aktører: Skatteetaten, Digidir, Utlendingsdirektoratet (UDI), IMDi, Udir, Unit.

Problembeskrivelse

Innvandrere i Norge trenger å tilegne seg og dokumentere norskferdigheter og kunnskap om det norske samfunnet. Dette er viktig for å kunne ta aktivt del i samfunnet, finne jobb og ta en utdanning. I tillegg er det nødvendig for å oppfylle krav til permanent opphold og statsborgerskap.

Norskprøven, samfunnskunnskapsprøven og Statsborgerprøven gjennomføres i dag i et felles prøvesystem (PAD). Registrering og oppmelding til prøvene foregår på nett av prøve kandidaten selv, eller ved at administrasjonen ved prøvestedene i kommunene står for registreringen. Prosessen med manuell innregistrering av personopplysninger er lite brukervennlig, og det er høy risiko for feil. Et eget innloggingssystem for prøvene gir brukerne enda et brukernavn og passord å holde orden på, og unødvendig administrasjon for prøvestedene.

Etter at kandidaten har gjennomført en prøve, er prøvebeviset viktig dokumentasjon for å kunne søke opptak til studier, søke arbeid og statsborgerskap. Prøvebeviset sendes til kandidaten pr. post eller hentes av kandidaten ved oppmøte i kommunen.

Som følge av manuell registrering av person- og kontaktopplysninger er det mange opplysninger som ikke blir registrert, og de som blir registrert har varierende kvalitet. Dette reduserer mulighetene for å utarbeide gode kunnskapsgrunnlag basert på opplysningene i prøvesystemet. Kunnskapsgrunnlaget brukes til policy-utvikling og kvalitetssikring av prøvene for å sikre at de er så pålitelige og gyldige som mulig.

Vurdering av mulige tiltak

Kompetanse Norge har sett på prosessene som involverer prøve kandidater før og etter prøvegjennomføring. Dette arbeidet har vist at det er nødvendig å etablere integrasjoner mot offentlige registre for å redusere manuelt arbeid og bedre datakvaliteten. Ved å gjenbruke data som finnes andre steder trenger ikke kandidaten selv å registrere sine opplysninger. For de kandidatene som av ulike grunner ikke kan registrere seg selv, vil møtet med det offentlige forbedres betraktelig når det holder å oppgi et personnummer. Samtidig gir gjenbruk bedre datakvalitet og sparer tid. Bedre data inn til prøvesystemet fra andre offentlige registre reduserer manuelle registreringer av personopplysninger. Identifiserte registre som er spesielt relevante å gjenbruke data fra er Folkeregisteret, IMDinett (NIR), Utlendingsdatabasen (UDB) og Kontakt- og reservasjonsregisteret. I tillegg kan det være aktuelt å anvende felleskomponenter som ID-porten og Feide for innlogging.

For å bedre kandidatenes tilgang til egne prøvebevis, er det sett på hvordan Vitnemålportalen kan brukes. Ved å integrere prøvesystemet mot Vitnemålportalen kan kandidatene få tilgang til egne prøvebevis digitalt når de har behov for dem, og dele disse videre med utdanningsinstitusjoner, potensielle arbeidsgivere og ulike offentlige aktører på en sikker måte. Vitnemålportalen er nylig tatt i bruk for alle prøvene i prøvesystemet. I tillegg kan et generelt grensesnitt for deling av

prøveresultater fra PAD utvikles for å gi bedre flyt av data til andre offentlige virksomheter som har behov for disse.

Anbefalt tiltak

Kompetanse Norge har gjennomført en konseptutredning av ulike løsninger for å få bedre data *inn* til prøvesystemet og foreslår en registreringsportal bygget opp av små uavhengige tjenester (mikrotjenester) som henter nødvendig informasjon om kandidatene. En nærmere analyse må gjøres for data *ut* av prøvesystemet for å identifisere og vurdere behovet hos flere brukergrupper, og hvilke løsninger som dekker behovene best.

Tiltakene kan ha følgende virkninger:

	Positive virkninger	Utfordringer
Prøvekandidatene	<ul style="list-style-type: none"> - Enklere og sikrere registrering til prøver - Trenger ikke oppdatere informasjon i prøvesystemet - Mer treffsikre prøver - Får tilgang til å dele prøveresultater digitalt på en sikker måte ved å bruke Vitnemålportalen (mulig fra juni 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - Fullstendig gevinstrealisering forutsetter digital kompetanse hos kandidater for å kunne dra nytte av enklere registrering. - Må fortsatt ha systemer som legger til rette for de ikke-digitale brukerne.
Prøvestedene (kommunene)	<ul style="list-style-type: none"> - Kraftig redusert manuell registrering og senere vedlikehold. - Enklere å kommunisere digitalt med kandidatene. - Reduserte kostnader og administrasjon ved utsendelse av prøvebevis og annen informasjon. 	
IMDi, UDI, UNE, og Politiet	<ul style="list-style-type: none"> - Mer fleksibilitet og automatikk i saksbehandling, samt tjenesteutvikling ved direktoratene - Vi fjerner nødvendigheten av å vurdere gyldigheten av fysiske prøvebevis. - Bedret datakvalitet ved å utveksle og addere sikre data til autorative datakilder 	<ul style="list-style-type: none"> - UDI og IMDi må legge til rette for deling av opplysninger som ligger i UDB og NIR/ IMDinett med Kompetanse Norge. - Representerer en kostnad som ikke hentes ut hos bidragsyterne alene
Kompetanse Norge	<ul style="list-style-type: none"> - Bedre datakvalitet ved reduksjon av manuell registrering og prosess - Bedre kunnskapsgrunnlag - Etterlevelse av digitaliseringsstrategi og -rundskriv m.m. - Fleksibelt, robust, og skalerbart system 	<ul style="list-style-type: none"> - Utviklingen av løsningen krever vesentlige investeringer. - Det stiller økte krav til IKT kompetanse internt, og øker kompleksiteten i helheten. - Gevinsten hentes ikke ut i eget budsjett
NAV / arbeidslivet	<ul style="list-style-type: none"> - Deling av resultater gjennom bruk av Vitnemålportalen gir lettere tilgang til kvalitetssikret dokumentasjon av norskferdigheter. 	
Kunnskapsutviklere (KD / politikere / forskere)	<ul style="list-style-type: none"> - Bedre forutsetninger for kunnskapsgrunnlag - Bedre beslutningsgrunnlag 	

Forutsetninger for vellykket gjennomføring

Tiltakene krever godt samarbeid med UDI, IMDi, Skatteetaten, Unit og underleverandører. I tillegg er det viktig med tilstrekkelig tilgang på relevant kompetanse i forbindelse med kartlegging, utredning, anbefaling, etablering og drift av et mer komplekst økosystem for behandling av data og gjennomføring av prøver.

Det er Kompetanse Norges vurdering at tiltakene beskrevet vil gi bedre etterlevelse av personvernregelverket, og spesifikt det som omfattes av introduksjonsloven. Det å legge til rette for gjenbruk og viderebruk av opplysningene i prøvesystemet vil være i tråd med det overnevnte regelverket og ambisjoner i digitaliseringsstrategien for offentlig sektor. Det er i dag etablert lov hjemler for deling av data inn og ut av prøvesystemet. Et mulig unntak er at kontakt- og reservasjonsregisteret ikke er omfattet som aktuelt register i introduksjonsloven.

Neste steg

Kompetanse Norge trenger finansiering for å etablere integrasjoner for bedre data inn til systemet. For bedre deling av resultater ut av prøvesystemet er det nødvendig med en nærmere analyse av behov for å kunne anbefale en løsning. Samarbeid med aktuelle aktører må etableres for å ta hensyn til ulike behov. Tiltakene innebærer vesentlige investeringer, hvor gevinstene i all hovedsak er av kvalitetsmessig karakter.

2.3. Min kompetanse

Initiert av: Unit

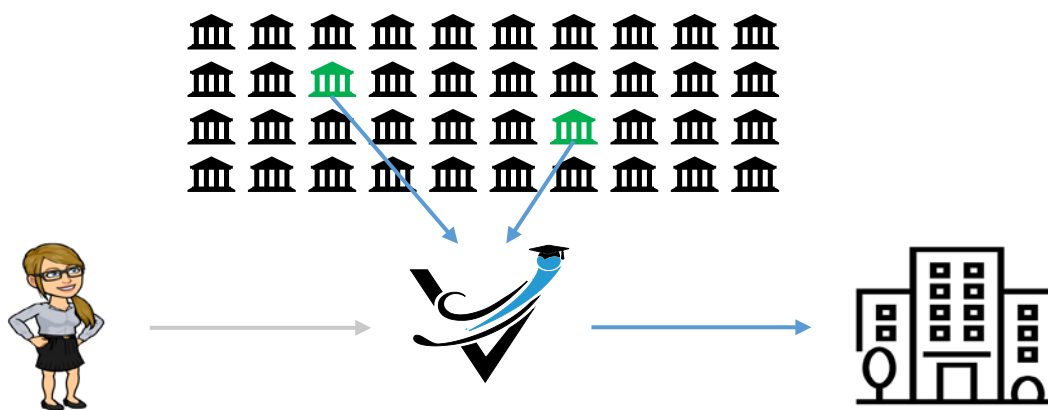
Andre aktører: Kompetanse Norge, NOKUT, autorisasjonsutstedere, IMDi.

Bakgrunn

Regjeringen ønsker å "føre en kompetansepolitikk som gir befolkningen kunnskapen og ferdighetene de trenger for å stå i arbeid i møte med nye krav til omstilling, innovasjon og verdiskaping, og for å få nye jobber når arbeidslivet er i endring. Arbeidslivet endrer seg raskt og stiller økende krav til kompetanse. Alle har behov for påfyll av kunnskap og ferdigheter underveis i karrieren. Regjeringen vil legge til rette for bedre kompetanseutvikling på ulike arenaer og gjennom hele livet." ³

Kompetanseutvikling er viktig hele livet, og ved gjennomføring av kompetansehevede aktiviteter er det sentralt å kunne dokumentere hvilken kompetanse man har. Den nasjonale vitnemåls- og karakterportalen, Vitnemålsportalen, har eksistert som en tjeneste siden 2017. Vitnemålsportalen henter i dag resultater fra de fleste universiteter og høyskoler i Norge, og noen fagskoler. Vitnemålsportalen bygger på prinsippet "kun en gang" ved at dataene hentes fra kilden kun når bruker logger inn. Brukeren kan dele sine resultater videre med andre, for eksempel når man søker jobb. Mottakere av data kan være sikre på at de får korrekte opplysninger om innbyggers kompetanse. Arkitekturen bygger på en europeiske standard, noe som gjør det enkelt å utveksle data over landegrensene i Europa.

³ Meld. St. 14 (2019-2020) Kompetansereformen Lære hele livet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20192020/id2698284/>



Figur 3 Resultater hentes fra kilden når bruker logger inn i Vitnemålsportalen

Problembeskrivelse

Vitnemålsportalen henter resultater fra høyere utdanning, men mange innbyggere har tatt kurs, sertifiseringer og fått autorisasjoner hos ulike aktører. Som følge av dette er dokumentasjon av kompetanse spredt på ulike hold. Antall kontaktpunkter kan være mange, og det kan være krevende å holde oversikt over egen kompetanseutvikling og tilhørende dokumentasjon.

Arbeidsgivere må bruke tid og ressurser på å verifisere at dokumenter er gyldige når de skal rekruttere ny arbeidskraft. Det er tilfeller hvor det brukes forfalskede vitnemål, eller vitnemål som er kjøpt fra ikke-eksisterende utdanningsinstitusjoner, såkalte diploma mills, eller fra institusjoner som mangler akkreditering. For arbeidsgivere er det krevende å ha kunnskap nok til å kunne fange opp forfalskede dokumenter, eller dokumenter fra ikke-eksisterende institusjoner.

Anbefalt tiltak

En utvidelse av Vitnemålsportalen med flere datakilder kan gi en felles portal for dokumentasjon på kompetanse – **Min kompetanse**. Dette kan gi innbyggerne en samlet oversikt og kontroll over egen formell kompetanse, autorisasjoner og sertifiseringer, og mulighet for å dele videre ved behov. Verdien øker dess flere type kompetansebevis som vises frem, og antall utstedere som integreres mot portalen. Utover det som ligger i Vitnemålsportalen i dag, kan følgende dokumentasjonstyper være mulige kilder til en slik portal:

Autorisasjoner

Kursbevis og sertifiseringer

Utdanningsresultater fra grunn- og videregående skole, samt fagskoler

Muligheter med Min kompetanse:

- Innbyggerne vil få en samlet oversikt og kontroll over egen formell kompetanse, autorisasjoner og sertifisering, og mulighet til å dele disse dataene i de livssituasjoner hvor det er nødvendig.
- Portalen kan være utgangspunkt for å dele pålitelige data der brukeren styrer tilgang og utvides til å omfatte ulike kompetansebringende aktiviteter.
- Arbeidsgivere vil få enklere tilgang til dokumentasjon av ansattes kompetanse, som f.eks. autorisasjoner, sertifiseringer og kurs. Disse er nødvendige for ulike adganger og fullmakter i en yrkessituasjon.
- Data kan brukes i forbindelse med arbeidsmatching og for arbeidsrettede tiltak, f.eks. i regi av NAV.
- Data kan brukes i alle tjenestekjeder hvor det er behov for data om kompetanse, som for eksempel digitalisering av HMS-kort.

For at flere virksomheter skal ha mulighet til å levere data til Min kompetanse, må de ha et kildesystem som Min kompetanse kan hente data fra. En del tilbydere har i dag ikke dette, og har ikke kapasitet eller finansiering til å opprette og vedlikeholde et slikt kildesystem. Det kan med fordel opprettes et system som mindre aktører kan levere data til, slik at dataene kan tilgjengeliggjøres gjennom Min kompetanse. I tillegg bør det lages en integrasjon for innhenting av autorisasjoner og sertifiseringer som kan brukes av alle tilbydere.

Faggruppen anbefaler at det arbeides målrettet for å innlemme flere typer dokumentasjon på kompetanse som vitnemål fra videregående opplæring, vitnemål fra fagskoler, autorisasjoner og sertifiseringer.

Min kompetanse som komponent i andre tjenestekjeder

Dokumentasjon av kompetanse er en viktig komponent i flere av livshendelsene nevnt i digitaliseringsstrategien for offentlig sektor. For å kunne lage sammenhengende tjenester der det er behov for data om kompetanse, kan Vitnemålsportalen/Min kompetanse være en kilde.

Livshendelsene *Miste og finne jobb*, *Ny i Norge* og *Starte og drive bedrift* peker seg ut som spesielt aktuelle.

Miste og finne jobb

Livshendelsen *Miste og finne jobb* inkluderer også utdanningsvalg. For å kunne digitalisere, forenkle og forbedre prosessene rundt miste og finne jobb vil data om innbyggers kompetanse være en viktig del.

Starte og drive bedrift

Alle som skal arbeide på norske anlegg eller byggeplasser må ha et HMS-kort for å vise hvilken virksomhet de jobber for, og hvem de er. Arbeidstilsynet administrerer ordningen, og arbeidsgivere bestiller HMS-kort for sine ansatte. I livshendelsen *Starte og drive bedrift* sees det på muligheten for å digitalisere HMS-kortet ved å innhente sanntidsopplysninger fra offentlige registre om arbeidserfaring og opplysninger om innbetaling av skatt og avgifter. HMS-kortet kan vise frem utdanningsresultater, autorisasjoner og sertifiseringer. Min kompetanse kan være en viktig kilde for dataflyt inn i denne tjenestekjeden.

Ny i Norge

For nye personer i Norge enten det er flyktninger, arbeidsinnvandrere eller studenter er kompetansebakgrunnen viktig. Informasjon om utdanning er også viktig i bosettings- og integreringsarbeidet. Vitnemålsportalen er en del av det europeiske nettverket for digital utveksling

av utdanningsresultater, EMREX, som gir nye i Norge mulighet til digital deling av resultater og informasjon om egen kompetanse.

Forutsetninger for vellykket gjennomføring

For å kunne utvide Vitnemålsportalen til Min kompetanse er det nødvendig at utstedere av dokumentasjon av kompetanse har hjemmel til å utlevere og gi tilgang til dataene.

Andre vurderinger

Vitnemålsportalen gir mulighet for en stegvis utvidelse av tjenesten til Min kompetanse. Løsningen er utviklet og i bruk, og kan nå utvides ved å koble opp en etter en tilbyder av kurs, autorisasjoner, og sertifiseringer.

Unit arbeider med selve arkitekturen rundt Vitnemålsportalen for å kunne støtte abonnements tjenester. Dette vil gi brukeren mulighet til å samtykke til at andre tjenester, uten at brukeren er direkte involvert, kan hente data gjennom Vitnemålsportalen, og støtte innhenting av data for aktører som har hjemmel til dette.

Det neste steget er å etablere samarbeid med flere virksomheter som utsteder autorisasjoner eller sertifiseringer. Videre må det avsettes ressurser til å utvide dagens Vitnemålsportal til Min kompetanse.

2.4. Digitalisering av studentmobilitet

Initiert av: Unit

Andre aktører: Diku, NOKUT, universiteter og høyskoler, Lånekassen, Studentsamskipnader, partnere i Erasmus Without Paper og andre internasjonale universiteter.

Bakgrunn

Med begrepet studentmobilitet mener vi i denne sammenheng et utvekslingsopphold i forbindelse med studier innen høyere utdanning. Dette omfatter både studenter som reiser fra Norge til andre land, og studenter fra andre land som tar deler av studiene sine i Norge. I 2019 var det 7 680 norske studenter som reiste på utveksling. De siste årene har om lag 16 % av studenter som avla en grad ved norske høyere utdanningsinstitusjoner gjennomført et utvekslingsopphold som en del av graden sin. De politiske målsettingene er at andelen skal øke betraktelig framover: 20 % innen 2020, og 50 % på sikt, men de siste årene har denne andelen vært mer eller mindre stabil. For å nå disse målene, er det blant annet nødvendig å effektivisere ressursbruken hos norske utdanningsinstitusjoner.

Søknadsdokumentasjon knyttet til studentmobilitet får nye EU-krav fra 2021, og norske systemer må tilpasses disse. 37 % av utvekslingsstudentene fra Norge reiser gjennom Erasmus+-programmet. I neste programperiode (2021-2027) forventes det at flere av disse prosessene blir heldigitale.

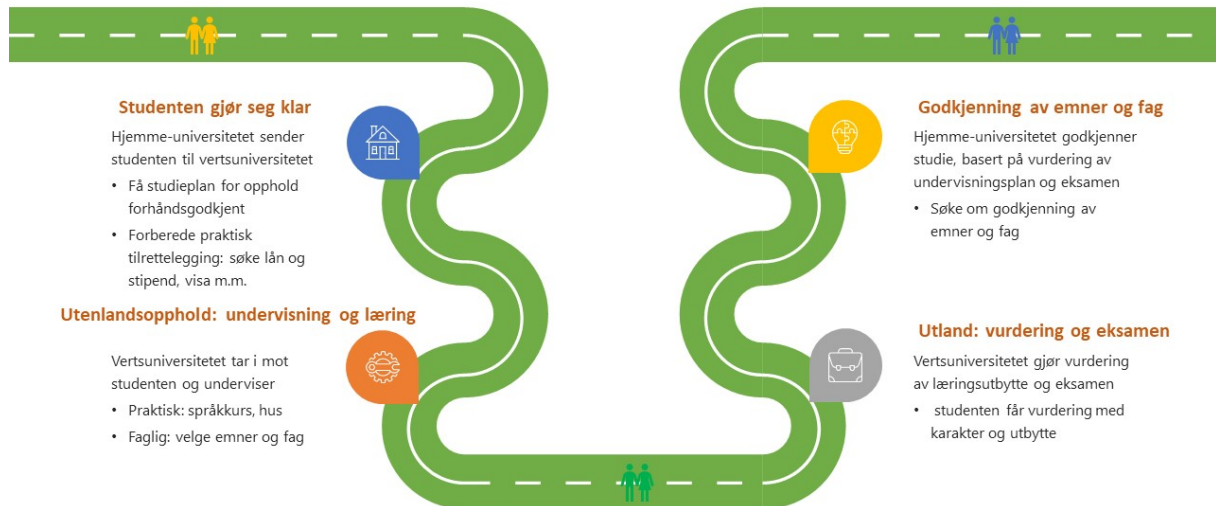
Faggruppen har fulgt arbeidet med digitalisering av studentmobilitet over tid, og dette arbeidet har nå gått over i en ny fase. Unit har i 2020 gjennomført et forprosjekt for å kartlegge behovene og har et godt grunnlag for å arbeide videre med løsninger. Dette er et nasjonalt prosjekt ledet av Unit, forankret i UH-sektoren, med bidrag fra Diku, NOKUT og andre aktører.

Problembeskrivelse

Studenter som ønsker å reise på utveksling må løse en rekke oppgaver i løpet av prosessen og har behov for informasjon fra ulike aktører. Den forberedende fasen innebærer å finne en

utvekslingsavtale, få godkjent en studieplan og å gjøre praktiske forberedelser, før selve utenlandsoppholdet gjennomføres. Under oppholdet vurderer vertsuniversitetet læringsutbyttet og studenten avlegger eksamen. Disse resultatene ligger til grunn for hjemmeuniversitetets godkjenning av emner og fag etter et gjennomført studieopphold.

Studentutveksling



Figur 4 Det er mange aktiviteter ved utveksling, både før, under og etter et utvekslingsopphold.

Prosessene rundt studentmobilitet er tidkrevende for studenten og for administrasjonen, de er kompliserte og innebærer mye manuelt arbeid. I det nevnte forprosjektet har det blitt gjennomført en analyse av behovene, og det er gjort en kartlegging av dagens reelle brukerreise for studenten og alle arbeidsprosesser med tanke på standardisering.

Kartlegging av brukerreiser viser så langt tre ulike sluttbrukere:

1. Studenter som tar utveksling som del av norsk utdanning (delstudier i utlandet)
2. Internasjonale studenter som tar en hel grad i Norge
3. Studenter fra utlandet som tar norsk utdanning som del av utenlandsk grad.

Beskrivelsen av prosessene rundt studentutveksling omhandler i denne sammenheng først og fremst sluttbruker 1 og 3.

Anbefalt tiltak

Dagens fragmenterte og delvis manuelle løsninger kan ikke videreføres, da den ikke vil være i tråd med nye krav fra EU som får virkning fra 2021.

Digitalisering kan forbedre utvekslingsstudentens opplevelse, forkorte saksbehandlingstiden og lette arbeidet for universiteter og høyskoler, noe som er helt nødvendig skal man nå ambisjonene om økt mobilitet.

Hovedfunnene i forprosjektet viser behov for utvikling av:

- En "utvekslingsportal" som vil gi studenten innsyn i utvekslingsprosessen og være en kanal for nødvendig informasjon. Studentene kan forholde seg til en plattform for mobilitet, og utføre alle stegene i forbindelse med utvekslingsoppholdet sitt fra samme sted. Dette

inkluderer å finne kurs ved vertsinstitusjonen, søke om forhåndsgodkjenning av emner, sette opp «Learning Agreement» og få tilgang til egne vurderinger med karakter og utbytte.

- Løsning for digital behandling av inter-institusjonelle avtaler (IIA-kompatibelt) for å ivareta oppretting og revisjon av institusjonelle avtaler.
- Prosessverktøy som ivaretar informasjon som knytter seg til avtaler. Dette skal ivareta oppretting og revisjon av informasjon til den enkelte avtale på en kontrollert og regulert måte (f.eks. om studiested, by og land, visumbestemmelser, skolepenger og studentrapporter).

Implementering bør skje stegvis, og følge føringene i UH-sektorens handlingsplan for digitalisering, der standardiserende fellestjenester for administrative prosesser og plattformer for fagnære arbeidsprosesser er beskrevet.

En tilnærming med stegvise utvidelser gir muligheter for å utvikle løsninger som utnytter data f.eks. om det enkelte studentmobilitetsprogram (fra Diku), informasjon om akkreditering (fra NOKUT), arbeidspraksis (fra Arbeidslivsportalen) og etter hvert også mobilitet for yrkesutdanning (fra Utdanningsdirektoratet). Samspillet med Politi, UDI, Lånekassen og Skatteetaten bør kunne forenkles gjennom avklarte rutiner og bedre dataflyt.

Forutsetninger for vellykket gjennomføring

For å kunne realisere gode digitale prosesser for studentmobilitet, må prosjektet omfatte både interne arbeidsprosesser og prosesser ved utenlandske partneruniversiteter. Det blir derfor nødvendig med et godt samarbeid både nasjonalt og internasjonalt, og med UH-sektoren. En sterk involvering av institusjonene i UH-sektoren er viktig. De har prosesskompetanse på området, det er de som eier prosessene, og det er de som skal bruke løsningene.

Andre utfordringer

Det er en reell risiko for at utenlandske institusjoner ikke tar i bruk standardiserte digitale løsninger. EU har kartlagt at det er over 2000 studieadministrative systemer i Europa som alle må tilpasses Erasmus Without Paper. Gevinster som følge av forenkling av prosesser og behandling av utreisende studenter vil likevel være store nok til å forsvare gjennomføring.

I ny studietilsynsforordning stilles det krav om utvekslingsavtaler i alle studieprogram, og det er et behov for å gjennomgå rutiner rundt forvaltningen av disse. Dette for å tilrettelegge bedre for utveksling i studieprogrammene, sikre faglig forankring og skape tydelige forventninger om utveksling.

Hva er neste steg?

I etterkant av forprosjektet er det sendt ut en forespørsel om informasjon (request for Information, RFI) i markedet for å få bedre oversikt over aktuelle leverandører av ulike løsninger som kan benyttes for å digitalisere prosessene rundt utvekslingsopphold.

Et prosjekt med tilstrekkelig finansiering og deltakelse på tvers må igangsettes for å utvikle bedre løsninger, prosesser og verktøy for studentmobilitet. Dette vil være til nytte for alle parter – student, hjemmeinstitusjon og vertsinstitusjon.

2.5. Status på tidligere forslag fra faggruppen for tjenestekjeder

Faggruppen har siden 2018 kartlagt mulige tjenestekjeder i kunnskapssektoren. De første tjenestekjedene ble lagt frem i faggruppens rapport i 2018, *Tjenestekjeder i kunnskapssektoren*. Et utvalg av disse ble jobbet videre med, og beskrevet i rapporten i 2019⁴. Enkelte av forslagene som er omtalt i årets rapport er en videreføring av tidligere arbeid. Noen forslag kan ha gått over i nye faser, andre er realisert eller lagt til side.

Status for tjenestekjedeforslag omtalt i rapporten fra 2019:

Tjenestekjede	Beskrivelse	Status pr. september 2020
Min kompetanse	Videreutvikle Vitnemålsportalen til "Min kompetanse" – en portal for å samle og dele resultater om utdanning og kompetanse.	Vitnemålsportalen har resultater fra høyere utdanning, og har i 2020 blitt utvidet med resultater fra norsksprøve, samfunnskunnsksprøve og statsborgerprøve fra Kompetanse Norge. Se også kap. 2.3 Min kompetanse.
Integrasjon mot politiattest	Forenkling og økt sikkerhet ved innhenting/kontroll av politiattester for studier hvor dette er et krav. En integrasjonsløsning vil også kunne benyttes av andre aktører som har behov for tilgang til denne informasjonen.	Kunnskapsdepartementet er i dialog med Justisdepartementet. Det planlegges for en tjenstedesignworkshop i samarbeid med Digdir med sikte på utvikling av en ny løsning.
Kompetansedataflyt for flyktninger	Analyse av hvordan kartlagt kompetanse for flyktninger deles mellom ulike aktører.	Informasjonsreise for kompetansedataflyt er utarbeidet som del av leveransen til Livshendelsen <i>Ny i Norge</i> (innsiktsrapport 01.10.2020).
Fremtidig søknadsprosess	Tettere integrasjon mellom Lånekassen og Units tjenester (Samordna opptak (SO) og Felles studentsystem (FS)), for å gjøre det mulig å tilby søknad om studiestøtte som en tjenestekjede studenten kan initiere i forbindelse med søknad om opptak til utdanning.	Lånekassen har laget 5 designprinsipper for å lage ny søknadsprosess. Disse legges til grunn i det videre arbeidet med å forbedre løsninger for søknad og studiestøtte. Det er dialog med bl.a. Unit, og Lånekassen utforsker muligheten for å lage en pilot eller beta for en begrenset målgruppe.
Digitalisering av studentmobilitet	EU stiller krav om digitale løsninger for å forenkle studentmobilitet. Studenter opplever prosessen som krevende, og for å nå nasjonale og internasjonale mål for utveksling, må denne forenkles betydelig.	Et forprosjekt er gjennomført hvor brukerbehov er kartlagt. Dette er grunnlaget for videre arbeid med løsninger. Tjenestekjeden er nærmere beskrevet under kap. 2.4 Studentmobilitet.
Selvbetjeningsløsning	Tilrettelegging for automatisering av godkjenning av høyere utenlands utdanning, og deling av godkjente vedtak.	NOKUT behøver lov hjemmel for å automatisere prosessen og tilgjengeliggjøre vedtak i Vitnemålsportalen. KD jobber med dette.

⁴ Rapport: Tjenestekjeder i kunnskapssektoren 2019

2.6. Sammenhengende tjenester rundt livshendelser

Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor peker ut sju livshendelser som særlig relevante for utvikling av sammenhengende tjenester. KD har ansvaret for *Ny i Norge*. Flere av livshendelsene er relevante for kunnskapssektoren, blant annet *Alvorlig sykt barn*, *Få barn*, og *Miste og finne jobb*. I tillegg kan tjenester i kunnskapssektoren være komponenter som en kan se nærmere på i forbindelse med andre livshendelser.

2.6.1. Livshendelsen *Ny i Norge*

Livshendelsen *Ny i Norge* skal gi nye borgere et enklere møte med offentlige tjenester når de ankommer landet. Brukerne har ulike behov og møtepunkter med forvaltningen. Innsikt i deres opplevelser (brukerreise) i møte med det offentlige Norge gir et grunnlag for å kartlegge både barrierer og muligheter for mer sammenhengende tjenester.

IMDi har på oppdrag fra KD satt i gang aktiviteter for å kartlegge brukerreiser og informasjonsreiser (hvordan informasjon deles mellom de involverte aktørene) som underlag for det langsiktige arbeidet med livshendelsen *Ny i Norge*. Faggruppen har gitt innspill til dette arbeidet, spesielt rundt innretning og metodikk.

IMDi har prioritert en bred tilnærming til å kartlegge brukernes opplevelser. Nærmere 300 intervjuer er gjennomført våren 2020 innen følgende grupper:

- Overføringsflyktning
- Voksen asylsøker
- Enslig mindreårig asylsøker
- Barn i familie
- Familieinnvandrer
- Arbeidssøker

Intervjuene viser at opplevelsen av møtet med de ulike aktørene varierer stort, og at enkeltmennesker de møter i tjenestene har stor betydning for brukeropplevelsen. Forutsigbarhet og god informasjon er viktig, samtidig som evnen til å innhente informasjon på egen hånd og eierskap til denne varierer fra person til person.

Resultatet fra intervjuene er et av innspillene til å tegne opp hvordan informasjon deles mellom aktørene (informasjonsreisen). På bakgrunn av faggruppens tidligere arbeid med kompetansedataflyt, har IMDi sett nærmere på hvordan data om en flyktnings kompetanse (utdanning, språk, erfaring, kurs og sertifiseringer) brukes på tvers, for å kartlegge brudd i kjeden.

Brukergruppene nevnt over har kontakt med en rekke aktører i forvaltningen for å bli integrert som nye borgere i Norge. Identifiserte aktører er IMDi, UDI, NAV, kommuner og fylkeskommuner, KS, Digitaliseringsdirektoratet, DFØ, Helsedirektoratet, Bufdir, Bufetat, PU, UNE og Kompetanse Norge. IMDi står for innsiktsarbeid, analyse og involvering av aktører i arbeid med livshendelsen *Ny i Norge*. Resultatet av dette arbeidet gir grunnlag for å prioritere områder eller tjenester hvor det er behov for å utvikle tjenestekjeder slik at nye i Norge kan oppleve mer sammenheng i tjenestene de møter.

2.6.2. Livshendelsen *Alvorlig sykt barn* – barn og unge med særskilte opplæringsbehov

I det et barn blir alvorlig sykt, oppstår behovet for særskilt tilrettelegging for undervisning. Statped gir støtte til kommuner og fylkeskommuner i deres arbeid med barn, unge og voksne som har særskilte opplæringsbehov. Ut ifra den innsikt Statped har i brukernes behov har faggruppen diskutert hvordan det kan utvikles en digital løsning for deling av informasjon mellom brukere og relevant hjelpeapparat.

Barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov mottar tjenester fra ulike sektorer og forvaltningsnivåer. Flere opplever at tjenestene er lite koordinert mellom ulike aktører. Hjelpeapparatet omfatter alt fra hjelpemidler, digitale ressurser og finansielle støtteordninger, til rådgivning og tilrettelegging. Barnehage, skole, SFO og PP-tjenesten i kommunen bidrar inn til barnets opplæring, og i tillegg kan det være behov for utredninger fra Barne- og ungdomspsykiatrisk

avdeling (BUP), habiliteringstjenesten og andre kompetansesenter som bl.a. Statped. Det kreves mange ulike søknader, og endringer i behov må meldes til hver enkelt aktør.

En gjennomgående tilbakemelding fra brukeren er et ønske om bedre oversikt over hva som gjøres hos de ulike aktørene. En sammenhengende digital løsning kan gi aktører og brukere mulighet til å melde om endringer og utvikling som er av betydning for tjenestene det samhandles om. Dette omfatter å kunne søke digitalt om tjenester, støtte for elektronisk signering, tilgang til digitale samhandlingsrom mellom ulike forvaltningsnivåer og sektorer, og mulighet for sikker deling og gjenbruk av data. En digital løsning hvor både brukere og tjenesteytere kan finne oppdatert status vil kunne gi bedre kvalitet på tjenestene og en bedre brukeropplevelse.

Statped deltar i Helsedirektoratets oppdrag med livshendelsen *Alvorlig sykt barn*. Faggruppen anbefaler at den innsikten Statped har om brukernes behov videreføres i arbeidet med livshendelsen *Alvorlig sykt barn*.

3. Rammebetingelser for tverrgående tjenestekjeder

Tjenestekjeder utfordrer den tradisjonelle hierarkiske oppbygningen av statsforvaltningen. Det er viktig for innbyggerne at deres behov blir løst raskt og effektivt, og at man er kjent med hvor opplysninger hentes fra og hvilke aktører som er involvert i behandlingen av deres sak. Flere ulike sektorer og forvaltningsnivå kan være involvert i en tjenestekjede og ansvarsfordelingen vil variere mellom virksomhetene. Det vil også pålegge virksomheten et ansvar for å forvalte data som brukes av andre, og det er viktig at ansvarsforhold og samarbeid mellom de ulike virksomhetene er klart definert.

Det første steget i arbeidet med å utvikle en tjenestekjede er å kartlegge brukernes reise knyttet til en gitt hendelse. Å etablere et godt samarbeid mellom de ulike aktørene og se brukerens behov i sammenheng, er viktig i en tidlig fase for å se muligheter og finne gode løsninger. *Starte sammen* er omtalt i Digdirs veiledning som første steg i å utvikle sammenhengende tjenester.⁵

Vurdering av personvernkonsekvenser og kartlegging av handlingsrommet i regelverket må gjøres tidlig i arbeidet med å se på ulike løsninger. Forståelse av hverandres regelverk og begrepsbruk, og om mulig harmonisere disse kan gi et godt grunnlag for videre utvikling.

Teknisk gjennomføring ved å følge nasjonale føringer for arkitektur og bruk av fellesløsninger og standarder kan gi en robust løsning. Modell for finansiering, prioritering, utrulling og rapportering må omforenes, slik at grunnlaget for et godt samarbeid på tvers er til stede. Etterlevelse av nasjonale føringer for arkitektur og bruk av fellesløsninger og standarder kan bidra til dette, og i Digdirs arkitekturrammeverk for samhandling skisseres følgende fremgangsmåte for å møte utfordringer med samhandling i offentlig sektor:

- IT-systemene må kunne snakke sammen (teknisk samhandlingsevne)
- Vi må bruke like begreper (semantisk samhandlingsevne)
- Vi må ha god oversikt over juridiske forhold (juridisk samhandlingsevne)
- Vi må ha vilje og evne til å samhandle (organisatorisk og politisk samhandlingsevne)

Det må også etableres arenaer for samhandling, koordinering og forankring mellom deltakende virksomheter, hvor også aktører utenfor sektor kan melde sine behov til tjenester i vår sektor. Feide og Altinn er eksempler på samarbeidsarenaer hvor kommune, fylke, innbygger og stat møter hverandre. Disse arenaene er også møteplasser for økt samhandling og innovasjon i offentlig sektor.

Unit ferdigstilte i 2019 en konseptvalgutredning for datadeling i Kunnskapssektoren⁶. Formålet med utredningen var å gi et grunnlag for beslutninger om tiltak for å effektivisere infrastruktur for kunnskapsdata og statistikk i kunnskapssektoren, og å gjøre data mer åpne og tilgjengelige. Arbeidet vil også kunne gi resultater av nytte for utvikling av tjenestekjeder.

Et eksempel på at vår sektor har behov som må løses i en annen sektor er forslaget om en bedre løsning for utstedelse av politiattester fra faggruppens arbeid i 2019. Alle som jobber med barn og unge trenger politiattest som skal fremlegges arbeidsgiver, studiested eller idrettslag. I stedet for at politiattester kommer som dokumenter i digital postkasse, foreslås det en sikker digital løsning med oppslag i politiregisteret. Dette vil gi vesentlige lettelser i arbeidet med å verifisere at attesten er ekte og minske personvernutfordringer ved håndtering av sensitiv informasjon.

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

⁶ Fremtidig deling av data i kunnskapssektoren

<https://www.regjeringen.no/contentassets/0ff78b4f861b43e8a7e52d5f02dbbd34/sluttrapport-fremtidig-delning-av-data-1.1.pdf>

4. Faggruppen for tjenestekjeder

4.1. Om faggruppen for tjenestekjeder

Faggruppen skal være et faglig forum for å gjennomgå, kvalitetssikre og anbefale forslag til tjenestekjeder i de ulike virksomhetene i kunnskapssektoren. Faggruppen gir faglige anbefalinger til tjenestekjeder basert på forslagetets kvalitet og gevinstpotensialet. Forslag som vurderes som modne for satsing eller iverksettelse presenteres i faggruppens årlige rapport, der de ulike tjenestekjedene beskrives, behov vurderes av flere og aktiviteter for videre oppfølging diskuteres.

Tjenestekjedene faggruppen legger frem er et faglig bidrag for videre behandling/prioritering av mulige prosjekter, både internt i den enkelte virksomhet, i samarbeid med berørte aktører (både innenfor og utenfor kunnskapssektoren) og i den etablerte styringsdialogen med departementet. Faggruppen driver utviklingsarbeid der form og innhold vurderes og justeres løpende.

I samarbeid med Digdir og Halogen ble faggruppens arbeid evaluert høsten 2019. Evalueringen ga nyttig innsikt i faggruppens rolle, kommunikasjon og prosess. Læringspunkter fra dette har blant annet gitt et forbedret årshjul og mer fokus på kommunikasjon.

Deltakelse i faggruppen er basert på faglig kompetanse, og kjennskap til virksomhetens fagområde og samlede tjenesteportefølje er vektlagt. Dette inkluderer også utviklingsområder og strategiske satsinger. Flere av virksomhetene har i år hatt ulike deltagere i faggruppen hvor andre kollegaer har blitt involvert, avhengig av hvilke tjenestekjeder som blir diskutert.

Samarbeid og koordinering på tvers er vesentlig for å oppnå god brukerorientering og effektivisering, og faggruppen kan bidra til dette. I arbeidet med konkrete tjenestekjeder ser deltakerne muligheter og gevinster for egen virksomhet. Samtidig blir forslagene utviklet og aktuelle for flere. Gruppen lærer av hverandres tilnærminger og erfaringer, og kontaktflater skapes. Deltagerne får mer kjennskap til hverandre og tar lettere direkte kontakt med tanke på erfaringsutveksling og diskusjon. Mer samhandling på tvers av virksomhetene oppleves som en nytteverdi av faggruppens arbeid og det oppleves positivt at KD har tatt dette initiativet for å tilrettelegge for samarbeid på tvers i kunnskapssektoren.

4.2. Områder som berører arbeidet med tjenestekjeder

I arbeidet med tjenestekjeder er det mange faglige tema som er relevante for innretning, brukerinnsett og bruk av fellesløsninger og registre. Som et supplement til faggruppens møter har det derfor vært gjennomført temamøter, som har vært åpne for ansatte i virksomhetene og departementet, i tillegg til medlemmene i faggruppen. Temamøter har bidratt til å fremme tiltak og områder som er viktig for alle, og kan gjennom dette være en arena for deling og diskusjon. Formålet med temamøtene er å involvere bredere og bidra til kompetanseheving. Enkelte virksomheter har tatt tema videre i egen virksomhet for oppfølging.

Temamøter det siste året har vært:

- Workshop om **tjenestedesignmetodikk**, med støtte fra designbyrået Halogen. Dette var et kort innblikk i metodikken for å gi faggruppen et felles utgangspunkt. Det vil være nødvendig med et dypdykk for å kunne ta tjenestedesign i bruk og det planlegges for et kurs i tjenestedesign.
- Folkeregisteret er under utvikling og er ansett av flere i faggruppen som en viktig komponent ettersom flere bruker informasjon fra registeret i sine fagsystemer. Det **moderniserte folkeregisteret** vil gi nye muligheter til å abonnere på hendelser og løpende gjøre oppslag.

IMDi sitt **nasjonale tolkeregister** har vært pilotbruker for nye muligheter i folkeregisteret, og har også integrert tolkeregisteret mot Vitnemålsportalen til Unit. Skatteetaten og IMDi presenterte sine prosjekter for faggruppen og andre interessert fra virksomhetene.

- **“Orden i eget hus”** er et begrep som handler om å ha oversikt over egne data og forvalte dem slik at de kan gjenbrukes internt og av andre, og det er omtalt i Digitaliseringsrundskrivet. Brønnøysundregistrene og Lånekassen presenterte erfaringer og muligheter ved systematisk arbeid med Orden i eget hus.

Utløst av korona-pandemien har Digidir arrangert **digitale faglunsjer** som et ledd i å styrke arbeidet med sammenhengende tjenester. Dette har vært nyttig for flere å delta på, og formatet har gjort det enkelt å delta. Faggruppen håper digitale faglunsjer blir videreført.

Utover tema omtalt over er det mange løsninger og pågående prosjekter og prosesser som berører faggruppens arbeid med tjenestekjeder. Spesielt relevante områder som kan nevnes er:

- Konseptvalgutredning for fremtidig deling av data for statistikk og analyse (Unit)
- Utvikling av en digital kompetanseplattform (Kompetanse Norge)
- Regulatorisk sandkasse for kunstig intelligens (Datatilsynet)
- Regelverksutvikling (virksomhetene og KD)
- Felles registre i Kunnskapssektoren (øke kjennskap til og bruk av registre)

4.3. Faggruppen fremover

Faggruppen vil fortsette arbeidet med å se etter forenklinger og forbedringer i tjenestene i kunnskapssektoren, og foreslå mulige tjenestekjeder. Med denne rapporten håper vi å bidra til et tankesett der brukerens behov er utgangspunktet for hvordan vi utvikler disse tjenestene. Vi tror det ligger flere uidentifiserte muligheter i vår sektor, og ved å ta utgangspunkt i brukerne kan vi bedre forstå behovene og sammenhengene de inngår i.

4.4. Kontaktpersoner for faggruppens arbeid

Navn	Tittel	Virksomhet	E-postadresse
Ingrid Melve	Fagdirektør	Unit	ingrid.melve@unit.no
Anne Kathrine Haugen	Seksjonsleder	Unit	anne.kathrine.haugen@unit.no
Tomm-Erik Johannesen	Seksjonsleder for digitalisering og IKT	Kompetanse Norge	tomm-erik.johannessen@kompetansenorge.no
Brikt Julian Utstrand Sagbakken	Seniorrådgiver	Kompetanse Norge	brikt.sagbakken@kompetansenorge.no
Kari Nysted	Seksjonsleder Digitalisering	IMDi	kny@imdi.no
Astri Verdal	Virksomhetsarkitekt	IMDi	ave@imdi.no
Berit Fulsaa	Rådgiver, Utv.- og Digitaliseringsenhet	Statped	Berit.fulsaas@statped.no
Cathrine Silju Eide	Digitaliseringsrådgiver	Udir	cathrine.silju.eide@udir.no
Jo Ring Giske	Virksomhetsarkitekt	Udir	jo.ring.giske@udir.no
Nina Strand	Seksjonssjef digitalisering og IKT	NOKUT	nina.strand@nokut.no
Espen Grimnes	Seniorrådgiver, Tjenstedesign	Lånekassen	Espen.Grimnes@lane-kassen.no
Kristin Solheim	Avdelingsdirektør, Kommunikasjon	Diku	Kristin.solheim@diku.no
Terje Molle	Avdelingsdirektør, IKT	Forskningsrådet	temol@forskningsradet.no
Silje Davidsen	Seniorrådgiver, Prosjekt for digitalisering	KD	Silje-Beate.Davidsen@kd.dep.no
Synneve Monstad Bottolfs	Leder av faggruppen, Prosjekt for digitalisering	KD	Synneve-Monstad.Bottolfs@kd.dep.no

Utgitt av:
Kunnskapsdepartementet
Faggruppen for tjenestekjeder

Omslagsillustrasjon: Visual, Sintef (2015)

Omslag: Departementenes sikkerhets- og
serviceorganisasjon, 08/2020