

Hvordan dra bedre nytte av flyktningers erfaring og kompetanse

Tjeneste for å få flere arbeidsgivere til å ha
relevant praksisplass

Linn Harbo Dahle

Industriell design

Innlevert: juni 2017

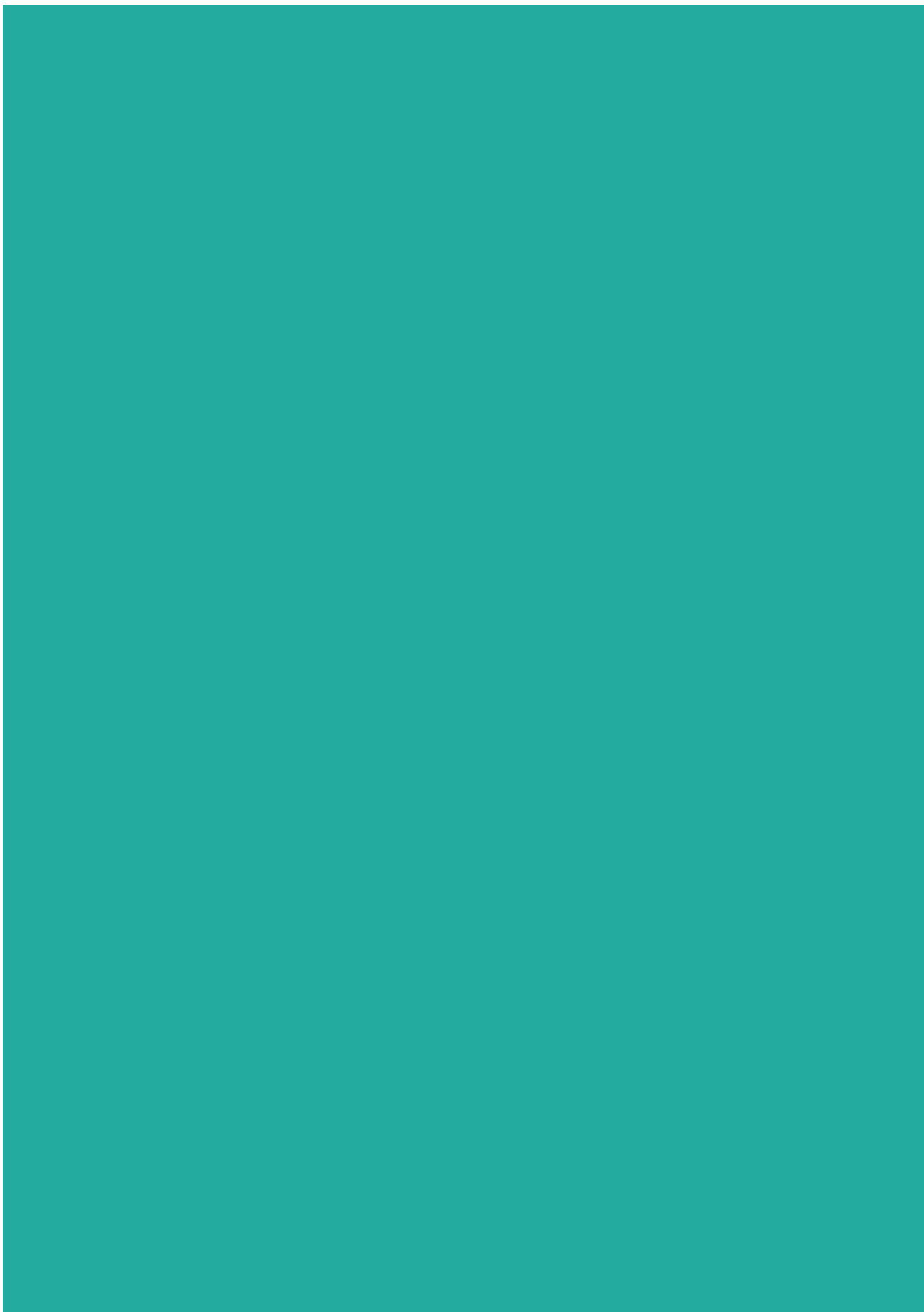
Hovedveileder: Martina Maria Keitsch, ID

Medveileder: Brita Fladvad Nielsen, ID

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Institutt for design

HVORDAN DRA BEDRE NYTTE AV FLYKTNINGERS ERFARING OG KOMPETANSE

Tjeneste for å få flere arbeidsgivere til å ha
relevant praksis plass



FORORD

Denne masteroppgaven er skrevet ved Institutt for design på NTNU våren 2017. Gjennom et tjenstedesignprosjekt har jeg utforsket hvordan en kan bedre dra nytte av flyktingens erfaring og kompetanse. Det vil bli presentert et forslag til ny tjeneste som skal få flere arbeidsgivere til å ha relevant praksisplass for flyktinger.

Gjennom prosjektet har jeg fått møte mange fantastiske mennesker, og jeg vil takke alle som har stilt til intervju, møter, telefonsamtaler og workshop. Det hadde ikke vært mulig å gjennomføre prosjektet uten dere.

Takk til Kobler for inspirasjon til oppgaven.

Takk til Hilde Johannessen og Bekk Consulting for veiledning og inspirasjon. Videre rettes en takk til veiledere fra institutt for design, Martina Maria Keitsch og Brita Fladvad Nielsen.

Tilslutt vil jeg spesielt takke venner og familie for motivasjon, hjelp og støtte.

9. juni 2017
Linn Harbo Dahle

ABSTRACT

Refugees have a lower participation rate in the workforce than the rest of the population in Norway. When the number of refugees increases the systems in Norway are put under pressure.

The thesis has focused on an exploratory process by using design methods, especially service design. Through interviewing different actors, desk research and through analysis I explored what the problem was and what I should focus on. Through interviews and testing ideas I found new insights about challenges that affect employers when they consider whether they can offer work training for refugees. I then developed a possible solution that includes different actors' challenges and needs. This was presented in a customer journey map, a short movie, and in the report. Towards the end of the report I discuss uncertainties that can potentially affect the service.

A refugee that is settled in a Norwegian municipality will participate in a 2-year introductory program that should lead to work or further education. Work training is a tool for learning Norwegian, understanding Norwegian work culture, and to have a Norwegian reference on the refugee's resume. This project looks into how we better can make use of the refugee's experience and skills from their country of origin, through relevant work training.

The work training should be relevant to the refugee's skills and background, in order to better make use of the resources and to have employers experience value from the help that the refugee gives. Through an information campaign possible mentors will be informed and motivated, with the aim that they themselves register to find out more. The employer will be free to choose their own candidate through a round of interviews, thereby creating a better match in terms of skills and personality. Potential mentors will receive an information package that help them have a better experience throughout the work training.

SAMMENDRAG

Flyktninger har en lavere deltakelse i arbeidslivet enn resten av befolkningen. Ved økt mengde flyktninger blir det satt press på systemene rundt flyktninger i Norge.

Oppgaven har hatt fokus på en oppdagende prosess ved å bruke metoder fra design. Det er satt spesielt fokus på tjenstedesign som tilnærming. Gjennom intervju av ulike aktører, desk-research og analyse fant jeg hvilket mulighetsrom og problem jeg skulle fokusere på. Utforskning gjennom intervjuer og test av ideer førte til ny innsikt om utfordringer som kan påvirke om arbeidsgivere har praksisplass eller ikke. Et løsningsforslag, som inkluderer forskjellige aktørers utfordringer og behov, ble utviklet. Det blir presentert i en tjenstereise, en film og i rapporten. Usikkerhetsmomenter rundt tjenesten, og dens potensial til påvirkning, vil bli diskutert.

En flyktning bosatt i en kommune vil delta på et 2-årig introduksjons-program, som skal lede til arbeid eller utdanning. Praksisplass blir brukt som virkemiddel for at deltakerne skal lære norsk, forstå norsk arbeidskultur og få en norsk referanse på CV-en. Dette prosjektet tar for seg hvordan vi på en bedre måte kan ta nytte av flyktingens erfaring og kompetanse fra hjemlandet, ved å få dem inn i relevant arbeidspraksis.

Forslaget til ny tjeneste fokuserer på å differensiere seg fra andre tiltak. Arbeidspraksisen skal være relevant til flyktingens bakgrunn og kompetanse, dette er viktig for å bedre ta nytte av ressursene, og at arbeidsplassene skal få mer hjelp enn en bruker på oppfølging. Gjennom en informasjonskampanje skal mulige faddere bli informert og motivert, og målet er at de selv skal registrere sin interesse. Arbeidsgiver velger selv hvem en ønsker å ha i praksis gjennom en intervjurunde, og slik skapes en bedre match for både kompetanse og personlighet. Mulig fadder vil motta en informasjonspakke som legger til rette for en bedre opplevelse av praksistiden.



INNHALDSFORTEGNELSE

1	INTRODUKSJON	11
2	TEORI & METODE	27
3	HVOR ER MULIGHETENE?	53
4	HVILKET PROBLEM SKAL OPPGAVEN FOKUSERE PÅ?	85
5	HVORDAN KAN PROBLEMET LØSES?	101
6	UTVIKLING AV NY TJENESTE	131
7	LØSNINGSFORSLAG	147
8	EVALUERING	195



Masteroppgave for student Linn Harbo Dahlé

Tjenstedesign: Integrering av flyktninger i Norge

Service design: Integration of refugees in Norway

Økningen i antall flyktninger i Norge skaper et behov for å finne gode måter for integrering. Å få flyktninger ut i arbeid eller i frivillig arbeid er en mulig ressurs for samfunnet.

Flyktninger kan være en god ressurs for utvikling av norsk økonomi og samfunn. For bedrifter som ansetter flyktninger ligger det muligheter i å øke mangfoldet og kunnskapen på arbeidsplassen. For flyktningen kan det øke forståelsen av norsk kultur, skape en mulighet for å få et profesjonelt nettverk, øke faglig kompetanse og få erfaring fra norsk næringsliv. Dette kan for enkeltmennesket bidra til økt selvfølelse og livskvalitet.

Masteroppgaven vil gjennom brukersentrerte metoder kartlegge utfordringer og behov til de relevante aktørene, for slik å kunne finne nye muligheter og utvikle tjenestekonsepser som er relevante og hjelpsomme for brukerne.

Oppgaven vil blant annet inkludere:


- Involvering av aktuelle aktører
- Informasjonsinnhenting og analyse
- Idégenerering og konseptutvikling
- Evaluering


Oppgaven utføres etter "Retningslinjer for masteroppgaver i Industriell design".

Ansvarlig faglærer (hovedveileder ID): Martina Keitsch
Faglig veileder: Brita Fladvad Nielsen

Utleveringsdato: 13. januar 2017
Innleveringsfrist: 9. juni 2017

Trondheim, NTNU, 13. januar 2017


Martina Keitsch
ansvarlig faglærer


Casper Boks
instituttleder

OPPGAVETEKST

Til venstre vises oppgaveteksten som ble skrevet i januar 2017.

Endringer

Tittelen er endret til "Hvordan dra bedre nytte av flyktningers erfaring og kompetanse" med undertittel "Tjeneste for å få flere arbeidsgivere til å ha relevant praksisplass".

14. mars ble Hilde Johannessen fra Bekk Consulting ekstern faglig veileder.

KAPITTEL 1

INTRODUKSJON

Kapitlet presenterer motivasjon for temaet og bakgrunnsinformasjon som bygger grunnlaget for masteroppgaven.

MOTIVASJON

Designmetodikk

Jeg hadde en ambisjon om at jeg, gjennom designmetodikk, kunne se hvordan Norge kan klare å bruke flykningers egne ressurser på en bedre og mer effektiv måte. Jeg valgte denne oppgaven fordi jeg gjennom media og å snakke med folk hadde dannet meg et bilde av at dette kunne være et interessant tema å ta tak i med en design-tilnærming. Min største motivasjon var å jobbe med folk med andre kulturelle bakgrunner. Det var også motiverende å jobbe med et dagsaktuelt tema som det følte viktig å se på fra et nytt perspektiv.

Tjenestedesign

Å utvikle min kompetanse, evner og erfaring innen tjenestedesign og et komplekst felt, var en viktig motivasjon for oppgaven. Jeg har ikke gjort mer enn en ren tjenestedesign-oppgave tidligere, men ønsket å bruke min erfaring fra forskjellige designoppgaver. Jeg ønsket å skape en oppgave med rom for mye deltakende design og samskaping med brukerne av tjenesten. Å bruke historiefremidling til å kommunisere og formidle tjenester var noe jeg gjerne ville få erfaring med.

Det startet med en samtale

Prosjektet startet med en samtale med Kobler, en sosial entreprenørskapsbedrift, som ser på hvordan en kan koble flyktninger og norsk næringsliv. De har tro på at gjennom møter mellom mennesker kan en skape nettverk som kan gi muligheter til begge parter.

Reelle problemer og med mulighet for endring

Jeg gikk inn i prosjektet med et ønske om å dykke ned i komplekse systemer for å finne de reelle problemene og ta tak i dem. Det ga motivasjon å komme med løsningsforslag som hadde potensiale til å skape reell endring.

FNs bærekraftsmål

Jeg har sett på FNs bærekraftsmål¹ for å sette oppgavens tema inn i en større kontekst, og for å skape inspirasjon og motivasjon til prosjektet. FNs bærekraftsmål er en felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030, og mål 8 setter fokus på viktigheten av arbeid til alle. Jeg ønsket å se på hvordan design kan være et verktøy i å endre store, komplekse systemer og se hvordan jeg kan utnytte fordelene med å være en ekstern aktør og stille de utfordrende spørsmålene. Oslo Manifesto har sett på FNs bærekraftsmål fra et designperspektiv og påpeker *“they demand a new emphasis on a systemic approach that does not sacrifice environmental and social considerations to economic gain, but rather seeks for true synergies and solutions that benefit people, nature, and prosperity”*.

MÅL 8

Fremme varig, inkluderende og bærekraftig økonomisk vekst, full sysselsetting og anstendig arbeid for alle”¹

Relevante delmål:

8.5 Innen 2030 oppnå full og produktiv sysselsetting og anstendig arbeid for alle kvinner og menn, deriblant ungdom og personer med nedsatt funksjonsevne, og oppnå lik lønn for likt arbeid¹

8.8 Beskytte arbeiderrettigheter og fremme et trygt og sikkert arbeidsmiljø for alle arbeidstakere, herunder arbeidsinnvandrere og særlig kvinnelige innvandrere, samt arbeidstakere i vanskelige arbeidsforhold¹

1. FN www.fn.no/Tema/FNs-baerekraftsmaal/Dette-er-FNs-baerekraftsmaal hentet 16.03.2017

De neste sidene gir et innblikk i kunnskap jeg har tilegnet meg om temaet gjennom arbeidet med masteroppgaven. Målet er å gi en kort grunnleggende forståelse for temaet.

FLYKTNINGER OG ARBEID

HVORFOR ER DET VIKTIG Å FÅ FLYKTNINGER UT I ARBEID?

Det å arbeide er en veldig viktig del av et menneskes liv. Alle burde ha mulighet til å jobbe for å kunne forsørge seg selv og familien. Gjennom arbeid kan en få en opplevelse av frihet og å være en del av samfunnet. Dette kan også være en god arena for inkludering i samfunnet, fordi en både kan skape seg et profesjonelt og et sosialt nettverk.

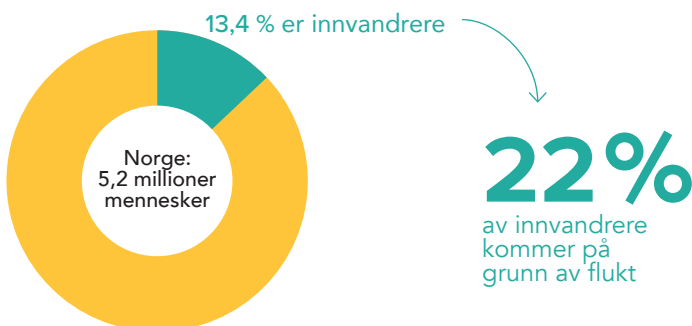
Velferdsstaten

Det er viktig å sette fokus på at flere skal ut i arbeid, ikke bare på grunn av hva det betyr for enkeltindividet, men fordi velferdsstaten Norge bygger på at majoriteten av befolkningen i arbeidsdyktig alder skal jobbe. Hvis vi ikke får til høy nok yrkesdeltakelse vil

ikke velferdsmodellen være bærekraftig.¹ Tankesmien Agenda har samlet viktige poeng i rapporten "Ti bud for bedre integrering" 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 SSBs 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"*²

NØKKELTALL⁴ & DEFINISJONER

1.januar 2016



FLYKTNING

“En person som har flyktet fra sitt hjemland og med rette frykter for forfølgelse på grunn av rase, religion, nasjonalitet, politisk oppfatning eller tilhørighet til en bestemt sosial gruppe.”³

ASYLSØKER

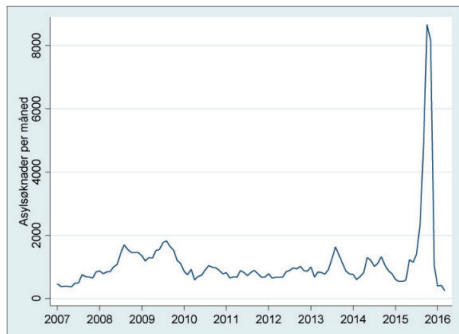
En som reiser til Norge på egen hånd for å søke om asyl. Verdenserklæringen om menneskerettighetene sier: «Enhver har rett til i andre land å søke og ta imot beskyttelse mot forfølgelse».³

OVERFØRINGSFLYKTNING

En som kommer til Norge gjennom avtale med FN's høykommissær for flyktninger (UNHCR), også kalt kvoteflyktning.³

I oppgaven blir ordet flyktning brukt for å beskrive overføringsflyktninger og de som har søkt asyl og fått oppholdstillatelse i Norge. Dette er folk som har blitt drevet på flukt av krig og uro, felles for dem er at ingen har forlatt landet sitt fordi de ønsket det. Innvandrerbegrepet blir brukt i oppgaven med henvisning til statistikk og annen informasjon, der dette kan være relevant på grunn av likhet i hvordan de opplever det å bo i Norge. Begrepet innvanderer blir brukt som en person som er født i utlandet, men bor i Norge.

1. NOU 2011:7
2. Tankesmien Agenda, Ti bud for bedre integrering (2015) www.tankesmienagenda.no/wp-content/uploads/Perspektivnotat-Ti-bud-for-bedre-integrering-1.pdf s.35 hentet 14.02.2017
3. www.flyktinghjelpen.no/global/statistikk/begreper/ hentet 08.03.2017
4. www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/nokkeltall hentet 08.03.2017



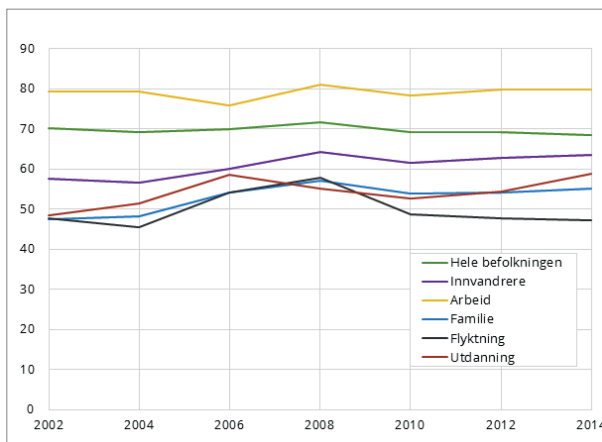
Figur 1: Antall asylsøknader per måned. Direkte fra Bratsberg, Rauum & Røed. 2016¹

Økning i antall flyktninger

I 2015 var det en kraftig økning i antall asylsøkere som kom til Norge¹. Av disse kom flesteparten fra Syria, Afghanistan, Irak, Eritrea og Iran². Antall flyktninger har økt i verden generelt, antall folk på flukt har ikke vært så høyt siden andre verdenskrig. Dette kommer av politiske konflikter i verden og store humanitære kriser³.

At antall flyktninger i Norge har økt de siste årene krever ressurser fra det norske systemet. I Norge har vi et system for å ta imot flyktninger gjennom UDI, IMDi, NAV og kommunene, slik at de får nødvendige helsetjenester, en plass å bo, lærer norsk og kommer ut i arbeid. Hvordan dette systemet fungerer skal jeg gå mer i detalj i etterhvert. De med flyktningstatus har rett til grunnleggende menneskerettigheter⁴:

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

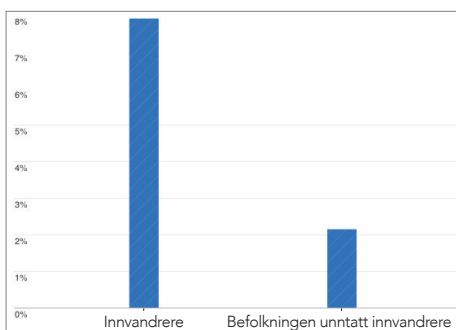


Figur 2: Prosentandel sysselsatte, etter innvandringsbakgrunn. Direkte fra ssb.no⁸

Arbeid og integrering

En mulighet for å få flyktninger integrert og inkludert i samfunnet er ved å få dem inn i norsk arbeidsliv. NHO sier det slik på deres nettside: *“All forskning viser at det er på arbeidsplassen voksne blir best integrert. Jo forttere man kommer i jobb, jo raskere blir man en del av samfunnet vårt”*⁵. På regjeringens nettside blir det fremhevet at *“nøklane til integrering i det norske samfunnet ligg i å delta i arbeidslivet og ha gode norskkunnskapar.”*⁶

Gjennom systemene i Norge får flyktninger hjelp og støtte til å komme ut i jobb. De fleste klarer seg godt i Norge⁷, men statistikken viser likevel at historisk sett har flyktninger en lavere yrkesdeltakelse enn resten av befolkningen⁸. Innvandrere har gjennomsnittlig lavere inntekt og prosentvis mottar innvandrere mer sosialhjelp enn resten av befolkningen⁹.



Figur 3: Andel personer som mottok sosialhjelp fordelt etter bakgrunn i 2015 i Norge. Direkte fra imdi.no¹⁰

Norge akkurat nå

Norsk samfunn har de siste årene, frem til i dag (2017), vært preget av høyere arbeidsledighet enn tidligere¹¹. Dette kommer blant annet av nedgang i oljebransjen og at denne bransjen påvirker andre bransjer¹². Generell høy ledighet påvirker flyktningers mulighet til å få jobb, fordi det blir flere som kjemper om de samme jobbene. Arbeidsgiver har flere å velge mellom som gjør at kravene kan settes høyere. Internasjonal konkurranse og teknologiske nyvinninger er også grunner for at jobber forsvinner¹².

“Norge har lyktes 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”

¹³ FN - bærekraftsmål 8

Diskusjon

Disse utfordringene sett sammen med et økt antall flykninger i Norge, vil sannsynligvis i lang tid fremover være en utfordring og sette systemet under stort press. Kan vi tenke nytt rundt disse systemene for flykninger som er i Norge allerede? Kan vi utnytte ressursene til alle disse menneskene på en bedre og mer effektiv måte?

-
1. Bratsberg, Raaum & Røed. 2016. Flykninger på det norske arbeidsmarkedet
 2. UDI www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/asylsoknader-etter-statsborgerskap-aldersgruppe-og-kjonn/ hentet 08.03.2017
 3. www.flyktinghjelpen.no/global/temaartikler/det-globale-flykningbildet/ hentet 08.03.2017
 4. FN www.fn.no/Tema/Flykninger/Hva-er-en-flykting 08.03.2017
 5. NHO www.nho.no/Om-NHO/Regionforeninger/NHO-Oslo-og-Akershus/Nyheter/tra-flykting-til-medborger/ hentet 26.01.2017
 6. NOU 2010: 7
 7. NOU 2017:2
 8. SSB www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/flykninger-i-norge hentet 07.02.2017
 9. NOU 2011:14
 10. IMDi www.imdi.no/tall-og-statistikk/ hentet 08.03.2017
 11. www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/artikler-og-publikasjoner/arbeidsledigheten-mot-en-topp-i-2016 hentet 08.03.2017
 12. Meld. St. 16 (2015–2016). Utgiver: Kunnskapsdepartementet. Fra utenforskap til ny sjanse - Samordnet innsats for voksnes læring
 13. FN www.fn.no/Tema/FNs-baerekraftsmaal/Anstendig-arbeid-og-oekonomisk-vekst hentet 24.05.2017

“Å flytte fra ditt eget
land til et annet
land, det er veldig,
veldig tøft.” ¹

Bardhec Ademaj, flyktning fra Kosovo i 1990. Daglig leder.

“Dette er folk som ikke kan integreres. Vi har lovet dem et flerkulturelt samfunn her, og dermed skapt oss selv et stort problem... De jobber jo lite, særlig kvinnfolkene. Dette truer oss på flere måter.” ²

Eldre mann uttaler seg i Aftenposten februar 2017

For at en flyktning skal komme i arbeid,

HVILKE UTFORDRINGER OG HINDRINGER FINNES?

Språk

For mennesker i et nytt land er språk en stor utfordring fordi de fleste jobber krever at en kommuniserer med kunder og kollegaer. *“Mange innvandrere er svært motivert for jobb, men manglende språkkunnskaper er en viktig barriere.”*³

Kulturforskjell

Hver kultur og hvert land har et sett vaner og måter å oppføre seg på jobb og hverdag. Å ikke forstå hverandres kultur kan skape frustrasjon og utfordringer både for individet og samfunnet. *“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.”*³

Diskriminering og skepsis

Det kan tenkes at en av grunnene til at det er vanskelig for flyktninger og innvandrere å komme i arbeid i Norge er en grunnleggende skepsis i samfunnet. En undersøkelse gjennomført av Respons Analyse for Aftenposten og Adressavisen i februar 2017 viser at 1 av 3 nordmenn

er helt eller delvis enig i påstanden “innvandring truer norsk kultur”². Når dette tallet er så høyt kan denne holdningen påvirke hvordan innvandrere blir tatt imot i arbeidslivet. Dette samsvarer med hva innvandrere selv opplever, der 24 % av mennene og 16 % av kvinnene påpeker at de har opplevd diskriminering ved ansettelse⁴. Forskning fra 2012 viser at sannsynligheten for bli kalt inn til intervju er 25 % lavere hvis en har et utenlandsk klingende navn, til tross for like kvalifikasjoner⁵. Denne undersøkelsen peker på at arbeidsgivere ikke er seg bevisste denne skepsisen. 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 magesfølelsen når en vurderer om en person vil passe inn i bedriften eller ikke⁵. Ifølge norsk lov er det ulovlig å diskriminere på grunn av etnisitet, religion og livssyn⁶.

Diskusjon:

Hvordan kan vi endre eller bli mer bevisst på den generelle skepsisen i Norge? Kan det å få arbeidsgivere mer bevisste på diskriminering i ansettelsesprosessen endre noe?

1. Tankesmien Agenda, frokostmøte: www.youtube.com/watch?v=gm7BzkW8RLg hentet 10. 02.2017
 2. www.aftenposten.no/norge/politikk/Hver-tredje-nordmann-mener-innvandring-truer-norsk-kultur-615844b.html hentet 08.03.2017
 3. Tankesmien Agenda, Ti bud for bedre integrering (2015) www.tankesmienagenda.no/wp-content/uploads/Perspektivnotat-Ti-bud-for-bedre-integrering-1.pdf s. 22 og 35 hentet 14.02.2017
 4. www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/halvparten-opplever-diskriminering hentet 08.03.2017
 5. Midtbøen & Rogstad (2012) Diskrimineringens omfang og årsaker - Etniske minoriteters tilgang til norsk arbeidsliv, side 135
 6. Store norske leksikon snl.no/diskrimineringsloven_om_etnisitet hentet 09.03.2017



Bildet er hentet fra en YouTube-film¹ publisert av Tankesmien Agenda 30. mars 2016 med tittelen "100.000 Nye flyktninger – eller 100.000 nye arbeidstakere?"

“Språket er faktisk en nøkkel
til døra for å bli integrert (...)
Hvis du snakker norsk, så
tenker du også norsk.”¹

Bardhec Ademaj, flyktning fra Kosovo i 1990. Daglig leder.

Lite anerkjennelse av erfaring og kompetanse fra hjemlandet

Det er stor variasjon i utdanningsnivå hos flyktninger². Noen har ingen skolegang, noen kun grunnskole, noen har tilsvarende videregående skole og noen har høyere utdanning. Sysselsettingen er høyere for dem som har norsk skolegang: *“norsk skolegang synes å gi uttelling selv om den ikke hever flyktningers høyeste fullførte utdanning”*². Rapporten *“Flyktninger og arbeid”* av regjeringen påpeker at kravene til kompetanse og kvalifikasjoner i norsk arbeidsliv er høyt og vil trolig øke i årene fremover³.

Diskusjon:

Selv om utdannelsen er annerledes, burde norsk samfunn godkjenne andre lands utdanning oftere? Hva betyr det for det norske samfunnet at vi ikke utnytter ressursene som kommer til Norge? Hva gjør det med den enkelte personen som ikke får bruke sin kunnskap og erfaring i Norge?

Faller ut fra arbeid etter 7-10 år

Rapporten av Bratsberg, Raaum og Røed fra 2016 påpeker at sysselsettingen er fallende for flyktninger som har vært i jobb i 7-10 år². 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”*.

Diskusjon:

Hva er det som gjør at disse faller ut av arbeidslivet? Er det fordi de ikke har en jobb som motiverer og engasjerer? Er det fordi psykiske eller fysiske helseproblemer som er et resultat av flukt/krig begynner å gjøre seg gjeldende?

1. Tankesmien Agenda, frokostmøte: www.youtube.com/watch?v=gm7BzkW8RLg hentet 10. 02.2017
 2. Bratsberg, Raaum & Røed (2016) Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet
 3. Rapport fra arbeids- og sosialdepartementet. Flyktninger og arbeid. www.regjeringen.no/no/dokumenter/flyktninger-og-arbeid/id2502292/ hentet 27.02.2017

HVILKE AKTØRER ER RELEVANTE?

Kommunens ansvar

Hver kommune har ansvar for å lage en individuell plan og arrangere et fulltids introduksjonsprogram, som varer i opptil 2 år, til hver nyankommet flyktning i kommunen. Hvordan opplæring og oppfølging er organisert i hver kommune varierer. I Trondheim er det kvalifiseringssenteret INN som har ansvar for oppfølging av flyktninger, i Oslo er ansvaret hos Nav og hver enkelt bydel. I andre kommuner kalles ofte tilbudet flyktingtjenesten. Det er stor forskjell i hvor gode kommunene er på aktivisering og måloppnåelse i løpet av introduksjonsprogram-perioden.

“Introduksjonsprogrammet tilrettelegges for person som har behov for grunnleggende kvalifisering.

Introduksjonsprogrammet tar sikte på å:

- gi grunnleggende ferdigheter i norsk,
- gi grunnleggende innsikt i norsk samfunnsliv,
- forberede for deltakelse i yrkeslivet.

Programmet skal være helårlig og på full tid.”¹

Arbeidsretting gjennom praksisarbeid

Det skal legges en individuell plan for hver flyktning i introduksjonsprogrammet. Det er fokus på at introduksjonsprogrammet skal bli mer arbeidsrettet², det vil si at en skal sette mer fokus på hvordan en flyktning skal bli bedre forberedt til deltakelse i arbeidslivet³. Å komme ut i praksisarbeid i arbeidslivet kan være en god kvalifiseringsarena for språk og kulturforståelse. Noen kommuner skiller mellom språkpraksis og arbeidspraksis. Det jobbes for at flyktingen skal komme tidlig ut i språkpraksis for å lære bedre norsk i en praktisk situasjon. Det kan for eksempel bety at en flyktning blir plassert i en barnehage i 3 måneder, 2 dager i uka, før personen egentlig kan noe særlig norsk. Arbeidspraksis er også ofte 3 måneder, 2 dager i uka, men dette varierer. Ansatte i NAV, INN, flyktingtjenesten eller i eksterne bedrifter forsøker å finne praksisplass til flyktingene ved å ringe til arbeidsgivere.

“Kommunene sliter med å tilby et introduksjonsprogram som både er tilpasset deltakernes forutsetninger men også de forventningene som ligger i arbeidsmarkedet.”⁴

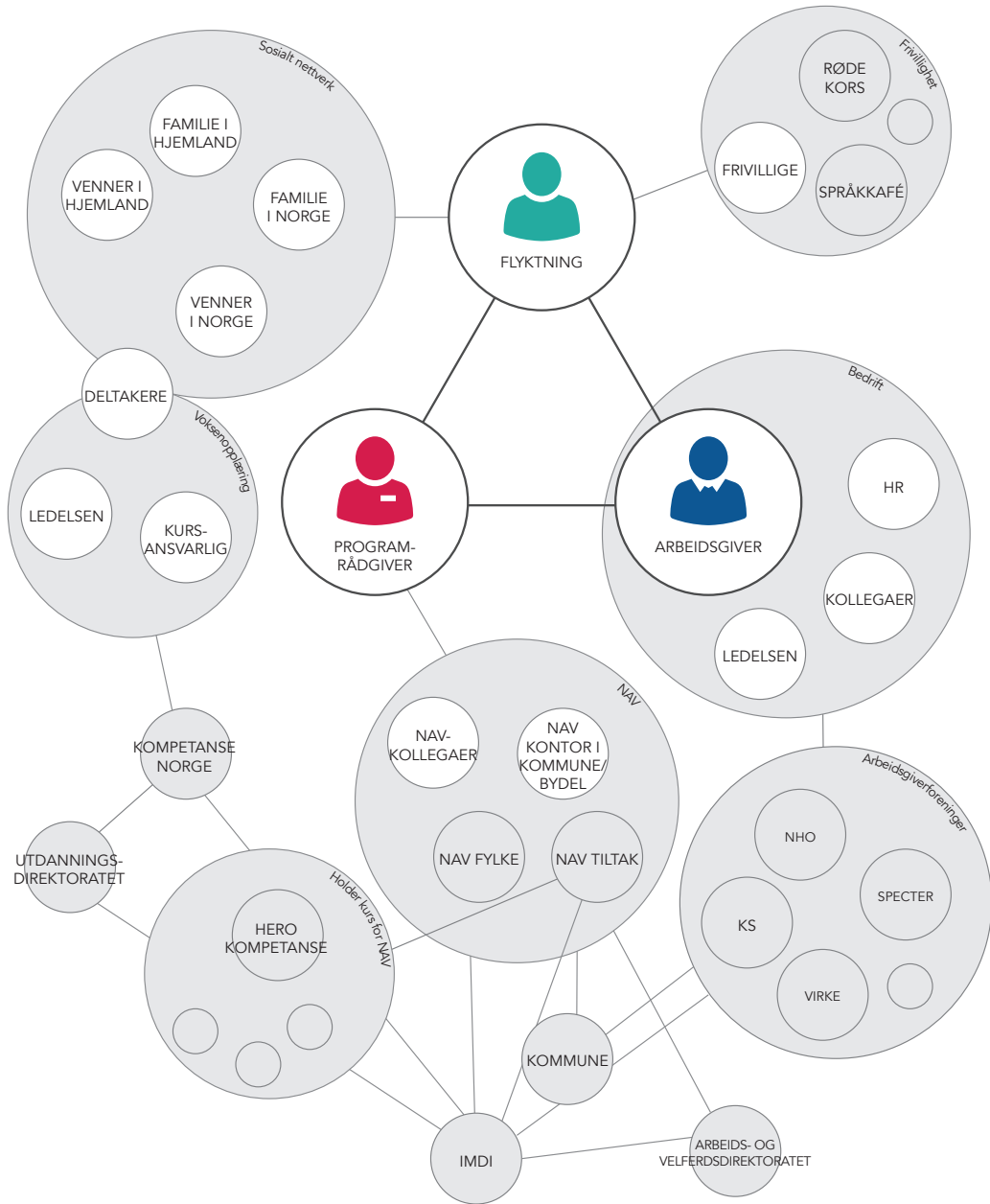
Forsker ved Fafo: Erika Braanen Sterri

“Målet er at 70 pst. skal være i arbeid eller utdanning etter endt program, men dette oppnås på langt nær for alle. Det er store forskjeller mellom kvinner og menn og mellom ulike kommuner, noe som kan tyde på at det er et forbedringspotensial.”⁵

-
1. lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-80 hentet 08.03.2017
 2. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/introduksjonsprogram/ hentet 29.04.2017
 3. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/introduksjonsprogram/arbeidsretting-av-introduksjonsprogrammet/ hentet 29.04.2017
 4. Tankesmien Agenda, frokostmøte: www.youtube.com/watch?v=gm7BzkW8RLg hentet 10. 02.2017
 5. NOU 2017:2

Relevante aktører for en flyktning i introduksjonsprogrammet

Interessentkartet viser oversikt over en flyktnings interesserter i en bydel i Oslo der flyktingtjenesten er arrangert under NAV.





IMDi Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

IMDi har blant annet ansvar for å samarbeide med kommuner om bosetting og kvalifisering av flyktninger. De forvalter også tiltak som fremmer integrering- og mangfoldsarbeidet i Norge¹. IMDi er ordnet under justis- og beredskapsdepartementet.



UDI Utlendingsdirektoratet

“UDI har ansvar for behandling av søknader fra utlendinger som vil besøke eller bo i Norge, drift av asylmottak og utvisningssaker.”²



Kompetanse Norge

Kompetanse Norge (tidligere VOX) er en etat under Kunnskapsdepartementet. Målet deres er å øke deltakelse i arbeids- og samfunnslivet gjennom å synliggjøre viktigheten av kompetanse for Norges utvikling. De har blant annet ansvar for læreplanen til voksenopplæringsen og opplæring av voksne innvandrere med fokus på at denne skal være arbeidsrettet³.



NAV

NAV (Arbeids- og velferdsforvaltninga) er en etat for arbeid, trygd og sosialtjenester. Deres mål er at flere skal i arbeid og aktivitet⁴. Hvis kommunene ikke lykkes med å få flyktninger ut i arbeid etter introduksjonsprogrammet må NAV ta over arbeidet med sysselsetting og stønad.

“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.”⁵

Direktør i IMDi, Libe Rieber-Mohn

1. www.imdi.no/om-imdi/hvem-vi-er-og-hva-vi-gjor/ hentet 29.04.2017
2. www.udi.no/ hentet 29.04.2017
3. www.kompetansenorge.no/om-kompetanse-norge/ hentet 29.04.2017
4. www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Fakta+om+NAV/kva-er-nav hentet 29.04.2017
5. IMDi, Veien til arbeid www.youtube.com/watch?v=sfeV60LFFx8 hentet 10.02.2017

KAPITTEL 2

TEORI & METODE

I dette kapitlet vil jeg presentere designteori, og hvordan den er relevant for oppgaven. Etter dette vil overordnet fremgangsmåte i prosjektet og metoder som er brukt bli presentert.

HVA ER DESIGN I 2017

OG HVORDAN ER DESIGN RELEVANT TIL DENNE OPPGAVEN?

DESIGN

I dette prosjektet har jeg brukt ulike metoder innen design, og spesielt tjenstedesign. Design er et ord med mange forskjellige betydninger og assosiasjoner. Sanders og Stappers påpeker seks vanlige oppfatninger av hvordan design kan defineres: som i resultatet, i prosessen, designere, design-felleskapet, designintensjon og styling¹. Begrepet design for meg betyr hele prosessen fra å starte å lete etter problemet, helt til leveranse og implementering. Det viktige i en designprosess er at alle valgene skal ha en intensjon. Gjennom designprosessen finner man problemet en ønsker å løse for deretter å prøve å løse det. Det kan være å finne et eller flere problemområder i en tjeneste eller et system som en kan løse ved å for eksempel lage en ny tjeneste, forbedre tjenesten eller lage et eller flere kontaktpunkt. Erika Hall, forfatter av en designbok, forklarer det slik

“to solve a problem using design you have to gather sufficient information and make evidence-based decisions. Otherwise you are not really doing design, you are making things up.”²

BRUKERSENTRERT

Design er et felt som har endret seg på mange måter de siste tiårene¹. Hva designere gjør og setter fokus på har endret seg. Fra 1980-tallet ble designfeltet mer og mer integrert i prosessen i å finne hva problemet var, altså hva som skulle bli designet⁴. Etterhvert har det blitt det et større fokus på brukeren og brukerens behov. Brukeren var ikke selv med i designteamet, men gjennom god research av brukeren kunne designeren bli brukerens advokat¹. Sanders og Stappers påpeker i sin artikkel fra 2014¹ at vi nå er inne i en tid der fokuset settes på å designe med brukeren. Etterhvert har dette gjerne blitt kalt co-design, her bruker designeren ideer som er generert av brukere og aktører til å skape innovasjon¹. Selv om tanken om co-design ikke er noe nytt, brukes det gjerne nå for å forklare flere områder innen design, som deltakende design (Participatory design) og samskaping (Co-creation)³. Deltakende design startet i Skandinavia allerede rundt 1970-tallet og satte fokus på å inkludere brukeren i designprosessen⁴. Sanders og Stappers argumenterer for at den klassiske brukersentrerte fremgangsmåten, der designere bruker innsikten om brukere, ikke er nok. For å klare å designe for fremtidens mennesker, samfunn og kulturer så må vi ta med aktørene som aktive deltakere i designprosessen⁴. Dette prosjektet har fått inspirasjon fra dette tanke settet. Det har vært viktig å inkludere ulike aktører i hele prosessen. De klassiske brukersentrerte metodene ga i denne oppgaven et godt innblikk i systemet, men det var også et fokus å inkludere aktører til samskaping gjennom workshop og deltakende møter.

-
1. Sanders, L. & Stappers, P.J. (2014). From Designing to Co-Designing to Collective Dreaming: Three Slices in Time. *interactions*, 21(6), 24-33.
 2. Sitat av Erika Hall, forfatter av "Just Enough Research" medium.com/@mulegirl/a-very-good-point-about-the-desire-for-action-motivating-the-interest-in-sprints-bab32490fb8c#w2lgachfx hentet 04.04.2017
 3. designforeurope.eu/what-co-design hentet 22.03.2017
 4. Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *Co-design*, 4(1), 5-18.

FORSKJELLIGE RETNINGER INNEN DESIGN

Den opprinnelige oppgaveteksten viser til at oppgaven er innen tjenstedesign, men med et så bredt og komplekst fokusområde kan en si at oppgaven er relevant for flere retninger eller disipliner innen design. Tjenstedesign som retning har fått et sterkt fotfeste innen design, og den tankemåten har gitt meg mye inspirasjon i dette prosjektet. Jeg vil forklare tjenstedesign mer i dybden, men først vil jeg fremheve andre retninger som ga inspirasjon til oppgaven.

Transformation design

Transformation design ble først definert av RED hos Design Council i 2006, som påpeker muligheten for å få designere til å se på komplekse sosiale og økonomiske problemer¹. De mener utfordringen ikke bare er å finne løsningen på et enkelt problem, men at design kan være et verktøy i møte med samfunnets kontinuerlige endringer. Seks karakteristikk for Transformation design:

1. Definere og redefinere problemstillingen gjennom prosessen
2. Samarbeid mellom forskjellige disipliner, designeren fasiliterer for samarbeid
3. Bruke teknikker fra deltakende design
4. Bygg kapasitet, ikke avhengighet. Design er aldri ferdig.
5. Tenke løsninger utover tradisjonelle løsninger. Dette kan være alt fra å foreslå nye roller, nye organisasjoner, nye systemer og nye retningslinjer.
6. Skape grunnleggende endring

“Transformation design works by identifying need and then creating solutions to answer those needs, these are often solutions which have no obvious client.”

¹ s. 22

Systemorientert design

Systemorientert design inkluderer systemtenkning i design og påpeker muligheten for designere til å se på komplekse utfordringer i samfunnet som er forårsaket av globalisering og behovet for bærekraftighet². Det settes fokus på verktøy som blant annet gigamapping som designere kan bruke for å jobbe med komplekse systemer².

Social design

Social design kan forklares som designforskning som fokuserer på hvordan design kan ha en rolle i komplekse sosiale problemer i samfunnet og hvordan en kan bruke design til å få til sosial endring³. Det er ikke satt en fast definisjon av "social design", men retningen assosieres gjerne med "responsible design" og sosialt entreprenørskap⁴. Sosial design brukes gjerne i sammenheng med offentlig sektor og frivillige organisasjoner, og har som fokus å skape bærekraftig utvikling for samfunnet der det er et gjensidig forhold mellom folket, konteksten, teknologi og tjenester³. Denne retningen innen design var relevant for oppgaven ettersom jeg ønsket å ta tak i et sosialt problem, som jeg ønsket å utforske og finne en mer bærekraftig og forbedret løsning på.

Relevant for denne oppgaven

Felles for disse designretningene er at de utforsker mulighetene designfeltet har innenfor endring i komplekse systemer. Det er noe oppgaven min også har gjort. Oppgaven min tok tak i et sosialt, komplekst tema uten å vite hva problemet og løsningen ville bli. Jeg kjenner meg også igjen i sitatet om transformation design, ved at jeg selv ikke har hatt en åpenbar klient eller kunde. I dette prosjektet har jeg ikke vært så opptatt av hvilket felt oppgaven ligger inn under, men jeg har hentet inspirasjon fra det jeg har lest. Jeg har gjennom prosjektet selv lært mer om hva jeg tenker design er og hva det kan brukes til. Designere kan være gode på å jobbe med kompleksitet fordi en har verktøy som visualisering og andre metoder som hjelper å sette fokus og retning.

-
1. Burns, Cottam, Vanstone, and Winhall (2006) www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/red-paper-transformation-design.pdf hentet 05.04.2017
 2. www.systemsorientededesign.net hentet 05.04.2017
 3. Kang, L. (2016). Social design as a creative device in developing Countries: The case of a handcraft pottery community in Cambodia. *International Journal of Design*, 10(3), 65-74
 4. Chen, D. -S., Cheng, L. -L., Hummels, C., & Koskinen, I. (2015). Social design: An introduction. *International Journal of Design*, 10(1), 1-5

HVA ER TJENESTEDESIGN?

Det finnes til nå ingen felles definisjon av hva tjenstedesign er, men det finnes flere meninger om hva det kan være. Copenhagen Institute of Interaction design beskriver tjenstedesign som å designe tjenester og prosesser som har som mål å levere en helhetlig tjeneste til brukeren¹. Noen mener tjenstedesign er et nytt felt innen design, mens andre mener det bare er en samling av metoder fra design, management og samfunnsvitenskap². Shostack påpekte allerede i 1982 viktigheten av tjenstedesign², men det var ikke før i 2006 da den første konferansen for tjenstedesign ble arrangert at dette feltet startet å få oppmerksomhet³. Tjenstedesign har som mål å sørge for at tjenesten er både nyttig og brukervennlig for brukeren samtidig som den er effektiv og nyttig for organisasjonen¹. En sentral del av tjenstedesign er menneskene i den, fordi verdi oppstår ikke i tjenesten før et menneske opplever tjenesten⁴. Verdien kan oppstå i forskjellige former⁴, og et resultat av tjenstedesign kan både være sosialt og materielt².

I boka "How to design better services" påpekes hva som kan hjelpe når en skal designe en tjeneste, de summerer opp viktige elementer⁵.

1. Se ting fra brukerens perspektiv
2. Start sterkt og slutt sterkere - bruk styrkene til ditt team for å finne fokus i "the fuzzy front end"
3. Gjør det uhåndgripelige, håndgripelig (tangible). Bruk visualisering til å mappe, utvikle og forklare
4. Vis din tjeneste som en brukerreise
5. Se brukerne dine som folk, ikke tall
6. Bevis fremtiden, tenk hva som kan bli og lag det.

Som verktøy for denne oppgaven

Tjenstedesign har vært et passende verktøy for denne oppgaven, fordi det har som fokus å se alle aktørers perspektiv, behov og opplevelser, noe som var viktig i møte med et komplekst system av tjenester for flyktninger i Norge. Å se både detaljert og helhetlig på kontaktpunkt og aktører har hjulpet både til å forstå eksisterende tjenester og for å finne et forslag til ny tjeneste. Det er brukeren som er ekspert på sin egen opplevelse og jeg som designer har hatt fokus på å fasilitere slik at deres meninger kommer frem. Som designer i en slik oppgave har jeg hatt fordelene ved å være en utenforstående. En kan komme inn i et system fra et helt nytt perspektiv, være uavhengig av tidligere systemer og erfaringer og prosessere andres perspektiver uten for mange fordommer.

-
1. Stickdom, M & Schneider, J. (2011). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Netherlands: BIS Publishers
 2. Kimbell, L. (2011). Designing for service as one way of designing services. *International Journal of Design*, 5(2).
 3. Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *Co-design*, 4(1), 5-18.
 4. Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the academy of marketing science*, 41(2), 133-150.
 5. Clatworthy, S. (2013) How to design better services AT-ONE-book

PRINSIPPER FOR TJENESTEDESIGN

Boken "This is service design thinking" viser til viktige prinsipper for tjenstedesign¹. Jeg har brukt disse prinsippene gjennom prosjektet, som retningslinjer og inspirasjon til hva som er viktig å ha fokus på i et tjenstedesign-prosjekt.

Brukersentrert (user-centered)

For at en tjeneste skal finnes må brukeren oppleve tjenesten. Det er derfor viktig at brukeren av tjenesten er satt i hovedfokus gjennom hele prosessen. For å oppnå en god tjeneste må en prøve å forstå brukerens behov og ønsker i tillegg til dens totale opplevelse.¹

Samskaping (co-creation)

Å involvere sluttbrukere, ansatte og andre aktører av tjenesten er viktig for å kunne bruke deres kompetanse og erfaringer, og en kan gjennom prosessen slik ta hensyn til de forskjellige aktørenes behov og ønsker. Det er designerens rolle å fasilitere et miljø som legger til rette for tverrfaglig samskaping. Samskaping kan gi fordeler i flere faser i designprosessen, som for å utforske utfordringer og positive aspekter med eksisterende tjeneste, generere ideer fra forskjellige perspektiver og det kan være viktig for å skape eierfølelse og forankre tjenesten hos tjenestetilbyderen.¹

Sekvensering (sequencing)

Tjenesten skjer gjennom et visst tidsrom. Ved å dekonstruere en tjeneste kan en se at den er bygget opp av mange forskjellige små deler, sekvenser. Hver enkelt del, et kontaktpunkt, kan gi økt verdi for brukeren. Disse kontaktpunktene kan være fysiske kontaktpunkt, interaksjoner mellom mennesker eller maskiner og det som skjer "backstage". Det er også viktig å tenke på hvordan disse delene er satt sammen og hvordan rytmen gjennom tjenesten oppleves. Alle tjenesteprosesser bør ses i systemet det er satt i, og en fokuserer derfor på tre faser; før tjenesten, selve tjenesten og etter tjenesten.¹

Bevisføring (evidencing)

Tjenester er ofte i seg selv u håndgripelige og foregår gjerne i bakgrunnen uten at brukeren er bevisst på hva som skjer. Ved å bevisstgjøre og forklare en del av en tjeneste, for slik å øke forståelsen av tjenesten som en helhet, kan en være med å gjøre opplevelsen av tjenesten mer positiv. For eksempel kan fysiske gjenstander være en mulighet for å skape positive minner etter at tjenesten er ferdig.¹

Helhetlig (holistic)

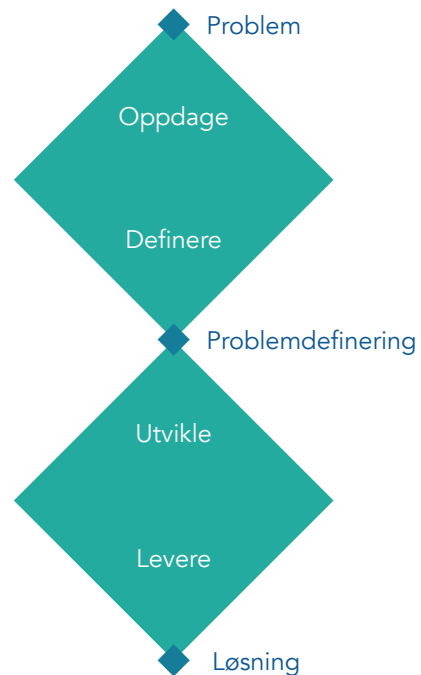
Det er viktig å huske å se på det store bildet og den større konteksten en tjeneste er satt inn i, for slik å klare å kunne designe et helhetlig tjenestekonsept. Forskjellige aktører sine behov og følelser bør tas hensyn til, både sluttbruker, ansatte i den relevante organisasjon og andre som er tilknyttet tjenesten, for bare slik kan en skape en god tjeneste-opplevelse for alle.¹

Implementering og forankring

Målet med et tjenestedesign-prosjekt er å skape en ny eller endre en tjeneste. For å få til dette er det viktig å være bevisst på at tjenesten til slutt skal implementeres og brukes i en reell situasjon. For å få til implementering er det viktig å forankre prosjektet hos de menneskene som skal gjennomføre endringen, ved å la de forstå og bli engasjert. Dette er essensielt for bærekraftig implementering av en tjeneste.¹

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

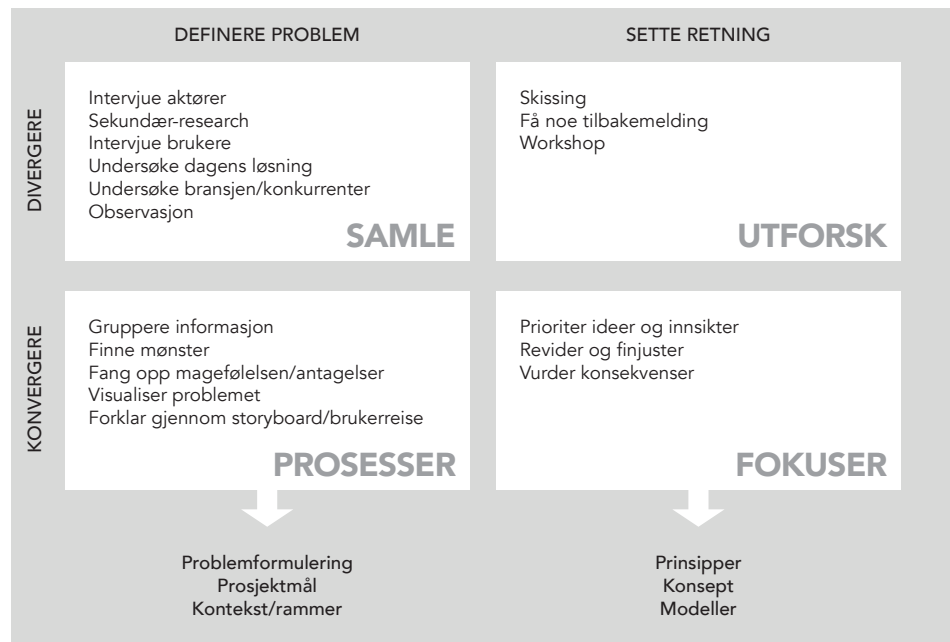
PROSESS



En designprosess kan visualiseres i en Double Diamond Design Process presentert av The Design Council [se figur]¹, der en starter med å divergere, altså å sprike og la oppdagingen og kartleggingen gå i forskjellige retninger for å finne problemer. Den første divergeringen kalles gjerne "fuzzy front end" på grunn av den uklare strukturen. Målet for oppdagingen i fuzzy front end er å finne ut hva som skal designes², og det er designerens ansvar å se at det som designes gir mening for mennesker³. I dette prosjektet ble det gjort research for å oppdage og kartlegge hvor problemene faktisk ligger, og slik finne mulighetsrommet for oppgaven. Dette har vært spesielt viktig ettersom jeg selv initierte prosjektet og det ikke var et satt problem å jobbe ut i fra.

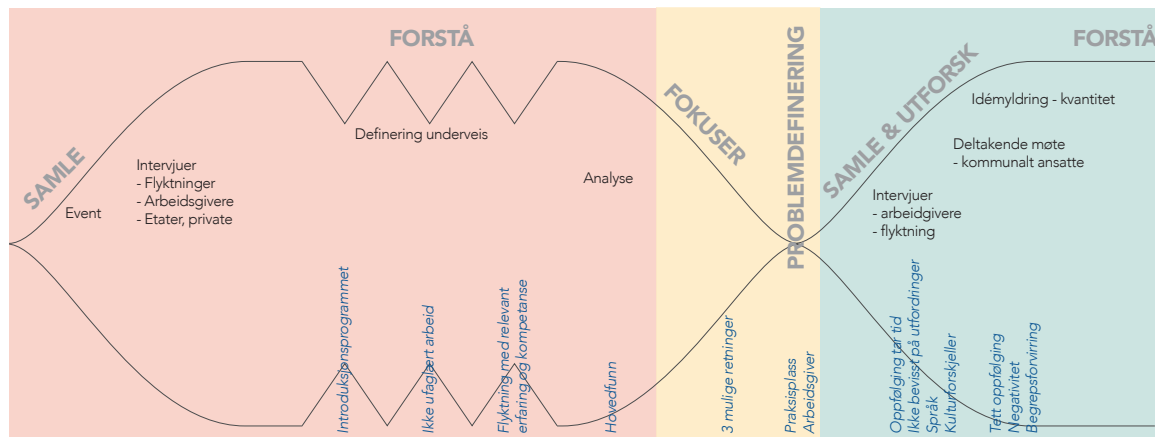
I boka "Practical design Discovery" fremhever Dan Brown⁴ en litt annen og mer detaljert visualisering av designprosessen. Her det settes fokus på at en designer bør være på oppdagelse gjennom hele prosessen, at innsikt ikke er en fase men en holdning. Denne fremgangsmåten relaterte godt til mitt syn på design og ga inspirasjon til hvordan prosessen min ble, at jeg alltid skulle være på søken etter mer lærdom gjennom andres kunnskap og erfaringer.

Figur: Matrisen viser en oversikt over aktiviteter i en designprosess. Hentet direkte fra Practical Design Discovery av Dan Brown ⁴



1. www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond hentet 25.02.2017
2. Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *Co-design*, 4(1), 5-18.
3. Sanders, L. & Stappers, P.J. (2014). From Designing to Co-Designing to Collective Dreaming: Three Slices in Time. *interactions*, 21(6), 24-33.
4. Brown, D. (2017) *Practical design Discovery*. US: A book Apart

Figuren viser prosessen til prosjektet og det viktigste som ble gjort. Formen er inspirert av Double Diamond (se forrige side). Der formen går utover visualiserer at fokusområdet har vært bredt, og der formen blir smalere viser til valg som har blitt gjort.



Kapittel 3
Hvor er mulighetene?

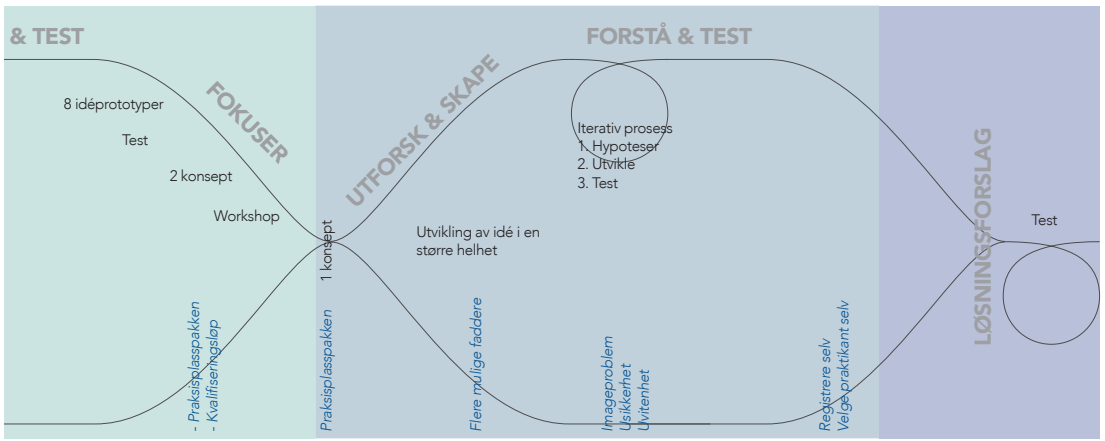
Kapittel 4
Hvilket problem skal oppgaven fokusere på?

Kapittel 5
Hvordan kan problemet løses?

Gjennom prosjektet har det vært frem og tilbake mellom å oppdage og samle informasjon, for så å prosessere denne. Prosessen har ikke vært lineær, men jeg har prøvd å visualisere den på en enkel måte [se figur]. Det har vært en oppdagende prosess, der ny innsikt underveis har vært med på å bestemme hva neste steg bør være. Ettersom dette har vært et dagsaktuelt tema så har det dukket opp interessant og relevant informasjon i media, i samtaler og sosiale medier, og det har vært viktig å lære og oppdage kontinuerlig gjennom hele prosessen. Ideer som har dukket opp underveis har jeg tegnet ned i en skissebok for at de ikke skulle gå tapt i prosessen.

Oppbygging av rapporten

Rapporten har som mål å formidle min prosess, funn, analyse og løsningsforslag. Rapporten er i stor grad bygget opp ut etter hva som skjedde når i prosjektet for å bedre formidle prosjektets fremgang. Mine tanker er inkludert i rapporten for å vise hva jeg lurte på og reflektere rundt i de ulike delene av prosjektet.



Kapittel 6
Utvikling av ny tjeneste

Kapittel 7
Løsningsforslag

KORT OPPSUMMERT

1. Jeg startet med å se på hele systemet rundt arbeid og flyktninger i Norge
2. Jeg valgte å avgrense til
 - flyktning som er i introduksjonsprogrammet
 - relevant praksisplass
3. Jeg valgte å fokusere på arbeidsgiveren
4. Tilslutt utviklet jeg et løsningsforslag som har som mål å få flere faddere til å ha relevant praksisplass til flyktning

“Kort fortalt, når en god design-undersøker gjør design-undersøkelser, har han radaren på. Og en radar er ikke en kikkert, du peker den ikke mot ett punkt for å få øye på én spesiell ting i horisonten. En radar bare står og går, og kikker 360 grader ut i fra seg selv og plukker opp alt innenfor rekkevidden sin.”

PLAN OG MÅLSETTINGER

Bevisst i prosessen

Det ble tidlig laget en plan med målsettinger for hver uke, for å holde struktur og være bevisst på hva som bør bli gjort i prosessen. Ettersom prosjektet utfoldet seg, endret planene seg, men planen fungerte bra for å sammenligne med hva som var målet. Nesten hver uke startet med et møte med en medstudent for å oppsummere hva jeg hadde gjort uka før og hva jeg planla å gjøre fremover. Dette hjalp meg til å være bevisst i prosessen. Metodene jeg har brukt underveis i prosjektet ble valgt ut i fra hva jeg synes var mest hensiktsmessig på det tidspunktet i prosessen, ut i fra hva jeg hadde lært og funnet ut.

Problemområde

I starten av prosjektet satte jeg en veldig bred formulering av hva jeg antok problemområdet var. Et slikt problem kalles gjerne et "wicked problem" og kjennetegnes ved at det finnes ingen enkel løsning, og flere aktører må spille en rolle i å definere og prøve å løse noe av problemet¹. Oppgaven og løsningsrommet berørte flere områder og aktører i samfunnet. Jeg valgte derfor å gå bredt ut i starten for å oppdage og samle informasjon om brukerens behov, finne hvilke aktører som var relevante og se muligheter. Jeg gjorde flere runder med innsamling av informasjon og prosessering, før jeg klarte å sette en problemdefinerings som jeg syntes hadde fokus på noe riktig og viktig og var mulig å gi et løsningsforslag på i denne masteroppgaven.

Visualisering

For å klare å jobbe i kompleksiteten har jeg hatt fokus på å bruke fordelene med visualisering av informasjon. Å uttrykke seg visuelt har evnen til å få frem det funksjonelle innholdet samtidig som det emosjonelle². Å vise enkle tegninger i blant annet brukerreiser, intervjuer og som presentasjon av konsept, har hjulpet med å bedre kommunikasjonen med andre. Det har også hjulpet i arbeid alene for å visualisere prosesser og tanker. Å henge opp data fortløpende på veggen rundt der jeg har jobbet har hjulpet til å gjøre dataen og kompleksiteten visuelt. Det har gjennom prosessen hjulpet til å prosessere innsikten, for å se sammenhenger og gi inspirasjon.

1. Buchanan, R. (1992). Wicked problems in design thinking. *Design issues*, 8(2), 5-21. (TO DO Indirekte kilde, fant ikke Rittels opprinnelige dokument)
 2. Brown, T. (2009) *Change by design*. US: HarperCollins
 3. open.bekk.no/hva-kjennetegner-en-god-design-undersoker hentet 25.05.2017

KILDER

REKRUTTERING

I prosjektet har det vært fokus på å skape et nettverk for å klare å rekruttere relevante informanter. Dette var essensielt for å kunne arbeide med oppgaven slik jeg ønsket: å finne de virkelige problemene og gjennomføre samskaping. Følgende fremgangsmåter er brukt for å finne relevante aktører å intervju:

- Fått kontakinfo til flere informanter gjennom den sosiale entreprenørskaps-bedriften Kobler.
- Utnyttet mitt eget nettverk av familie, venner og bekjente og snakket med folk som har egne kontaktnettverk som kunne være relevante.
- Direkte kontakt til relevante informanter gjennom mail og telefon. Disse informantene har jeg blant annet funnet gjennom artikler fra etater og nettsøk av bedrifter.

KILDEKRITIKK

NTNU viser til fire aspekter som beskriver hva som er viktig å tenke på når en finner kilder til forskning: troverdighet, objektivitet, nøyaktighet og egnethet¹. Disse aspektene har gitt inspirasjon til hva som har vært viktig å fokusere på får å ha god kildekritikk. Jeg har valgt å inkludere mange ulike kilder for å skape et helhetlig bilde av problemet og systemet. Jeg har gjennom prosjektet vært opptatt av å være bevisst rundt hvilke informanter og research jeg inkluderer, der hovedfokus har vært på om kilden er relevant for prosjektet.

Skriftlig informasjon

Jeg har brukt diverse nettsider som kilder, som for eksempel Flyktningshjelpen.no, og har da vurdert om nettsiden er troverdig og relevant. Statistisk sentral byrå og regjeringen.no er kilder med høy grad av troverdighet, nøyaktighet og egnethet. Andre masteroppgaver har gitt innsyn i historier til relevante aktører, og jeg har valgt å inkludere disse i prosjektet ettersom dataene virker troverdige. Norges offentlige utredninger (NOU-er) kan muligens ha et perspektiv ut i fra hvilket politisk parti som har bestilt dem, men jeg har valgt å ikke gå dypere inn i en analyse av denne type dokumenter. Dataen virker troverdig, objektiv, nøyaktig og egnet. Informasjon funnet i media har jeg vært noe mer kritisk til som kilde, men har inkludert noe fordi det har vært interessant hvilket bilde de skaper av tjenestene og systemet.

Informanter - brukere og aktører

Jeg opplevde at informantene til intervju og workshop var troverdige og egnede til prosjektet, oversikten på neste side påpeker hvor relevant hver informant ble for oppgaven. Det var i varierende grad et objektivt eller subjektivt fokus, ut i fra hvilken bakgrunn informanten hadde. Det ble satt mest fokus på å innhente subjektiv data i intervjuene, ettersom det er direkte erfaringer av opplevelsen av systemet.

Flere av arbeidsgiverne som ble intervjuet var koblet til en bedrift med sosialt fokus. Dette kan ha gjort at dataene ikke er representative for arbeidsgivere generelt. Flere arbeidsgivere med varierende bakgrunn ble kontaktet på e-post og telefon, men det var få som prioriterte å sette av tid til dette.

ETIKK

I starten av prosjektet var jeg i kontakt med NTNUs kontaktperson i Norsk senter for forskningsdata NSD for å kartlegge om prosjektet skulle meldes til NSD. Prosjektet ble ikke meldt til NSD. Prosjektet tar følgende retningslinjer med tanke på personopplysninger: ikke dokumentere eller lagre sensitiv eller person-identifiserende informasjon, kun ta opp intervju analogt og ikke ta bilder av informanter. Bilder av aktører som har gitt samtykke, er brukt i rapporten. Alle informanter er anonymisert med en kode.

Kodeforklaring:

Starter med A: arbeidsgiver eller mulig fadder

Starter med F: flyktning eller innvandrer

Starter med E: etat, kommunalt

Starter med P: privat som jobber med flyktninger

Se en oversikt over alle informantene bakerst på side 206 – 207.

Informanter fikk utdelt informasjon om oppgaven, formålet for intervjuet og kontaktinformasjon til meg og ansvarlig veileder² [Appendix s. 2].

1. www.ntnu.no/viko/kildekritikk hentet 15.05.2017
 2. Inspirasjon fra "Intervju og observasjon" Samveis: veikart for tjenesteinnovasjon www.samveis.no/verktoy/ hentet: 06.02.2017

METODER

Gjennom prosjektet har jeg brukt forskjellige metoder for å utforske, forstå og skape. De viktigste metodene vil bli presentert på de neste sidene.



STORYTELLING

Hva og hvordan?

Å fortelle historier er helt naturlig for mennesker i alle deler av verden¹. Det er engasjerende og spennende fordi det gjør det mulig å forstå verden på en annen måte. Vi kan sette oss inn i en annen persons liv og tanker. Dette kan hjelpe med å forstå andres perspektiver, skape mer empati og inkludere emosjonelle aspekter ved en tjeneste. Ingredienser som kan gi en historie mening er å velge hvilket perspektiv historien tar, hvilke karakterer er inkludert, konteksten, det visuelle og språkets stil¹.

Hvorfor?

Storytelling, eller historiefortelling, kan brukes aktivt i flere deler av designprosessen. Det kan blant annet hjelpe med å samle informasjon i intervjuer, formidle innsikt og funn, brukes som verktøy i idémyldring, for å formidle nye ideer og vise verdien i et nytt konsept¹. Storytelling som verktøy for å formidle informasjon har vært sentral i masteroppgaven. Det har hjulpet å sette kompleksiteten i et overkommelig format og å inkludere tidsaspektet og de forskjellige aktørene på en naturlig måte i formidlingen.

I prosjektet har historier blitt fortalt muntlig, skriftlig, visuelt og en kombinasjon av disse. Disse historiene, gjerne kalt scenarier i designlitteraturen, er hypotetiske fortellinger som brukes til å utforske deler av en eksisterende eller en fremtidig tjeneste². Å skape historier har spesielt hjulpet for å strukturere og visualisere innsikt og ideer, for å skape egen forståelse og formidle til andre.

“Stories serve to ground the work in real context by connecting design ideas to the people who will use the product”

1 p. xviii

1. Quesenbery, W., & Brooks, K. (2010). *Storytelling for user experience: Crafting stories for better design*. US: Rosenfeld Media.
2. Stickdorn, M & Schneider, J. (2011). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Netherlands: BIS Publishers



INTERVJU

Hva, hvordan og hvorfor?

Målet med å gjennomføre intervjuer var å forstå andres opplevelser, verdier, oppførsel og motivasjon gjennom spørsmål. Det er viktig å sette trygge rammer for intervjuet og lage en stemning der informanten våger å snakke fritt². Gjennom prosjektet har jeg intervjuet forskjellige aktører og det har vært en veldig viktig kilde til lærdom og informasjon. For å legge til rette for et best mulig intervju har jeg brukt forskjellige intervjustiler (presentert til høyre) alene eller sammen, slik det passet til hver informant.

Ulemper

- Informant kan huske feil og fortelle om det en tror skjedde. Et intervju er en prat om hvordan informanten opplevde noe, ikke en observasjon av hva som faktisk skjedde.
- Informant kan fortelle det en tror intervjueren ønsker å høre. Den som intervjuer kan gi ubevisste signaler gjennom kroppsspråk og tale, som kan påvirke informanten.
- Data fra et intervju er en enkeltpersons oppfatning, og den kan skille seg fra majoriteten. Dette kan påvirke hvor pålitelig dataen er². Ved å intervju flere forskjellige informanter ble det skapt et bredere bilde.

Semistrukturert intervju

Et semistrukturert intervju skal være dynamisk og mer som en samtale¹. Denne metoden fungerer godt for å avdekke utfordringer og behov¹. En fordel med semistrukturert intervju er at det gir rom for at informanten kan gi informasjon som ikke intervjuer har kommet på å spørre om og komme med egne tanker og resonnementer². Jeg laget intervjumaler med åpne spørsmål som fungerte som et verktøy som minnet meg på hva som var viktig.

Gruppeintervju

Gruppeintervju med flere enn én deltaker kan være fordelaktig for å skape mer diskusjon. En fordel kan være at en informant snakker om noe, en annen assosierer dette med noe annet og slik har en muligheten til å generere mer spennende informasjon². I gruppeintervjuer som ble gjort, så jeg at hvis deltakerne kjente hverandre på forhånd skapte det en trygghet i intervjuet. Ulempen med gruppeintervju var at en ikke fikk fokusert på en personlig opplevelse, men at det ble mer generelt.

Deltakende intervju

Å ta med visualiseringer gjorde intervjuene mer fokuserte og skapte engasjement. En fordel med fysiske elementer som tegninger i et intervju var at kommunikasjonen fungerte godt fordi det var noe felles å se og interagere med. Å bruke visualiseringer på denne måten ble spesielt viktig i noen av intervjuene der språkkunnskapen var varierende.

Kontekstuelt intervju

Å holde intervju i konteksten til informanten, for eksempel på deres arbeidsplass, kan være en fordel fordi fysisk tilstedeværelse kan hjelpe informanten å huske opplevelser og detaljer³. Intervjueren kan få en mer holistisk forståelse gjennom å selv oppleve det sosiale og fysiske miljøet til informanten³. Kontekstuelt intervju ble også en fordel fordi det ble en miks av intervju og observasjon. Fordelen med observasjon er at en kan se hva folk gjør, og dette er ofte mer verdifullt enn hva folk sier. Da jeg gjorde kontekstuelle intervjuer på informantens arbeidsplass, fikk jeg opplevd stemningen, hvordan kollegaer forholder seg til hverandre og hvordan det snakkes sammen.

1. Samveis: veikart for tjenesteinnovasjon www.samveis.no/verktoy/ hentet: 06.02.2017
2. Denscombe, M. (2014). The good research guide: for small-scale social research projects. UK: McGraw-Hill Education. p. 109-138
3. Stickdorn, M & Schneider, J. (2011). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Netherlands: BIS Publishers



DESK-RESEARCH

Hva, hvordan og hvorfor?

Målet med å gjøre desk-research var å bli kjent med systemene og tjenestene som allerede var tilstede, forstå viktige aktører og brukere og forstå forskjellige synspunkter og vinklinger. Jeg har sett på temaet gjennom forskjellige type kilder for å skape en nyansert forståelse.

Fordel

- Kartlegge forståelse av temaet i forskjellige fagfelt¹
- Prøve å forstå problemer som andre har påpekt¹
- Bygge videre på allerede eksisterende kunnskap og data
- Kan finne data som er utenfor oppgavens omfang

Ulemper

- Å ta informasjon fra andres forskning, for eksempel en masteroppgave, kan være en ulempe fordi du selv ikke har oversikt over hvordan denne informasjonen er samlet inn
- Tidkrevende: mye lesestoff for å finne det lille relevante¹
- Fokus på fortiden¹

TYPE KILDE

Rapporter
fra regjeringen, direktorater og
etater

Forskning
Rapporter og vitenskapelige
artikler

SSB

Masteroppgaver
og andre akademiske tekster med
relevant tema

Leksikon

Nettsider
(flyktninghjelpen, viktige aktører
som UDI, IMDi osv)

Media (nettaviser)

Bøker
om integrering og kultur

HVORFOR?

Statistikk

Forklaring av tjenester,
systemer og lover

Brukerens opplevelser

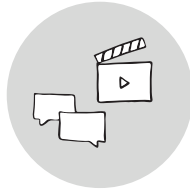
Lære om eksterne tiltak

Historie

Forståelse av ordbruk

Meninger i samfunnet

1. Marrelli, Anne F. (2005). The performance technologist's toolbox: Literature reviews. Performance Improvement 44(7), p. 40-44.



“ANNEN RESEARCH”

Hva, hvordan og hvorfor?

For å utforske og forstå forskjellige perspektiver innenfor oppgavens tema brukte jeg også diverse andre verktøy som jeg velger å kalle “annen research”. Målet med dette var å skape en grundigere forståelse av forskjellige folks erfaringer og ideer, komplementere innsikten og det som blir fremstilt i media. Jeg brukte sosiale media gjennom Facebook-grupper som “Refugees Welcome to Norway” for å følge med på hva som skjer og folks meninger. Flere viktige aktører som IMDi og Flyktninghjelpen har publisert forklarende filmer på YouTube. For å komme tettere på sluttbrukeren flyktninger, deltok jeg på språkkafe, hørte på podkaster, og så relevante TV-serier og spillefilmer. Jeg deltok på forskjellige arrangementer for å få et bredere perspektiv av tiltak gjennom å prate med relevante folk og komme i kontakt med relevante informanter til intervju.

“Annen research” ga meg en bedre forståelse av bakgrunnen til flyktninger som kommer til Norge, og det ga inspirasjon og motivasjon.



INTERESSENTKART

Et interessentkart brukes til å visualisere de forskjellige aktørene som kan ha interesse av prosjektet og/eller være interessant for prosjektet, og hvordan de interagerer med hverandre¹. Aktørene kan være direkte brukere av tjenesten, mulig fremtidige brukere, aktører viktige for sluttbrukeren, aktører som kan ha en mening om prosjektet på grunn av maktposisjon, aktører som blir indirekte påvirket og alle andre som kan være relevante for prosjektet¹.

Metoden ble brukt tidlig i prosjektet for å skape en oversikt over hvilke aktører jeg trodde var relevant for prosjektet. Kartet ble iterert over gjennom prosessen for å ha oversikt over hvem som faktisk var relevant for prosjektet. Å lage en visuell fremvisning av de relevante aktørene hjalp til å skape en oversikt over hvem jeg burde ta hensyn til og inkludere i prosjektet. Innen tjenstedesign kan det også være til hjelp for å oppdage kritiske punkter og muligheter der for eksempel aktører burde ha direkte kontakt².



CULTURAL PROBE

“Cultural probe” er et verktøy som blir gitt til brukeren som skal inspirere dem til å kommunisere deres liv, tanker og opplevelser tilbake til designeren¹. Det kan hjelpe med å komme tettere på brukeren over en lenger tidsperiode.



BRUKERREISE

En brukerreise er en strukturert visualisering av brukerens opplevelse av en tjeneste over tid². For å få et helhetlig perspektiv inkluderer visualiseringen tjenestens kontaktpunkter både før, under og etter selve tjenesten. En variant av en brukerreise kan være et “service blueprint” som i mer detalj går inn på hvordan hvert steg i tjenesten fungerer ved å inkludere det som skjer bak scenen som hva andre aktører gjør som er relevant². Brukerreiser eller tjenestereiser kan inkludere forskjellige aspekter ut fra hva som er relevant for designprosessen, for eksempel inkludere brukerens følelser, tanker eller relevant teknologi.

Brukerreiser ble brukt som metode gjennom prosessen for å strukturere hvordan systemet fungerer nå, som et kommunikasjonsverktøy i intervjuer for å påpeke hvordan hvert kontaktpunkt oppleves og for å formidle løsningsforslaget til en ny tjeneste. Det var et essensielt verktøy for å klare å se sammenhengen mellom hvert individuelt kontaktpunkt og helheten.

“A customer journey map provides a high-level overview of the factors influencing user experience, constructed from the user’s perspective. “

² Stickdom & Schneider, s. 159



HYPOTESETESTING

En hypotese er “en gjetning, antagelse eller forklaring som synes rimelig ut fra foreliggende kunnskap, og som man forsøker å avkrefte eller bekrefte”⁴. Hypotesetesting går ut på å sette hypoteser, bygge disse raskt for å teste og deretter validere om hypotesen stemmer⁵. Fremgangsmåten skal hjelpe med å forstå om antagelsene en har er sanne eller ikke, og slik kan en få et større innblikk i om en forstår brukerne riktig og om konseptet har potensial⁶. Metoden er en vitenskapelig fremgangsmåte, og assosieres gjerne med “Lean Startup”⁵. Det var nyttig for prosjektet å sette hypoteser for å konkretisere antagelser og slik skape en struktur i prosessen.



PROTOTYPE

En prototype er et første eksemplar av et produkt³, og i denne sammenheng er tjenesten produktet. En tjeneste-prototype er en simulering av tjenesten som kan variere i grad av detaljering og kompleksitet, der formålet er at brukeren skal få et godt mentalt bilde av den fremtidige tjenesten².

Målet med prototyping var å skape et felles grunnlag for diskusjon rundt et løsningsforslag. Dette har blant annet blitt gjort ved å visuelt skisse kontaktpunkter, skape enkle historier rundt kontaktpunkt og formidle historier for å fremheve helheten i ideer. Tim Brown påpeker i boka “Change by design” at en skal legge i så mye innsats i en prototype som trengs for å generere nyttig tilbakemelding⁴ BROWN og det er noe jeg har prøvd å følge. I prosjektet har prototyping i stor grad bygget på løsningshypoteser som jeg ønsket å få testet.



PÅSTANDSMETODE

Å skrive påstander fra intervju eller desk-research er en god metode for å strukturere prosesseringen av data. Påstandsmetoden går ut på å skrive en setning som forklarer med egne ord et av aspektene fra innsikten og inkludere direkte sitater fra kilden for å bygge opp påstanden.

Når jeg for eksempel hadde holdt intervjuer og skulle oppsummere dem, kunne det være utfordrende at jeg tolket informasjonen ut fra eget perspektiv. Ved å skrive påstander bygget opp av sitater fra informanten synes jeg at jeg i større grad fikk frem informantens faktiske informasjon.

“A rough prototype answers a question”

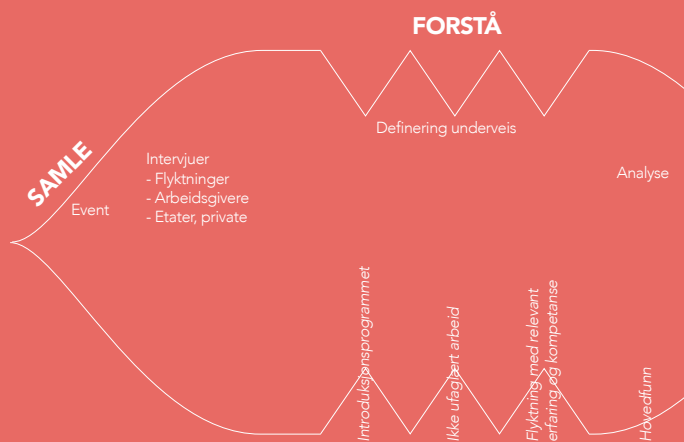
Intervju med Mark Jones hos IDEO⁵

1. Martin, B. & Hanington, B. (2012). Universal Methods of Design. USA: Rockport Publishers.
2. Stickedom, M & Schneider, J. (2011). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Netherlands: BIS Publishers
3. Store norske leksikon snl.no/prototyp hentet 15.05.2017
4. Store norske leksikon snl.no/hypotese hentet 23.03.2017
5. Eisenmann, T. R., Ries, E., & Dillard, S. (2012). Hypothesis-driven entrepreneurship: The lean startup. medium.theuxblog.com/hypotheses-driven-ux-design-c75fbf3ce7cc hentet 23.03.2017
6. Brown, T. (2009) Change by design. US: HarperCollins
7. www.servicedesigntools.org/taxonomy/term/3 hentet 15.05.2017

KAPITTEL 3

HVOR ER MULIGHETENE?

Kapittelet vil presentere hvordan jeg gjennom innsamling av data, intervjuer og analyse har funnet muligheter og problemer i systemet rundt flyktninger i Norge.



TANKER HELT I STARTEN

Helt i starten satte jeg ned noen antagelser om hva jeg kunne jobbe med innenfor temaet, for å konkretisere tankene mine. Dette bygget på førsteinntrykk og noen samtaler med de ansatte i den sosiale entreprenøren Kobler. Dette var før jeg hadde fått noe av innsikten presentert i kapittel 1.

Mulige fokusområder:

1. Hvordan kan vi få flyktninger **raskt inn i lønnet jobb**. Etter at flyktning har fått oppholdstillatelse og er plassert i kommune.
 - Utfordring: hvordan koble riktig kompetanse til riktig arbeidsgiver. I introduksjonsprogrammet er det vel mest fokus på arbeidspraksis?
2. **Grunder-fokus**. Noen innvandrere starter egne bedrifter. Hvordan kan en hjelpe dem til å få lønnsomme bedrifter som skaper verdi for Norge. Hva kan gjøres i asylmottaket som kan gjøre at en lettere og raskere får jobb hvis en får oppholdstillatelse?
 - Utfordringer: Mange har ikke personnummer, derfor ikke bankkonto og kan ikke få lønn.
 - Muligheter: Mange er veldig lenge i asylmottak, denne ventetiden er vanskelig. Kan denne tiden brukes bedre til å lære noe og skape nettverk.
3. Hva kan gjøres for dem som er **ferdig i introduksjonsprogrammet**? Hvordan få de ut i jobb?
 - Utfordring: er det for sent å starte etter 2 år?
4. Hvordan kan en legge til rette for at **flere kvinner** som har vært på flukt kommer ut i arbeid i Norge?

Hvem skal jeg fokusere på?

Ettersom målgruppen var veldig mangfoldig med mange ulike mennesker så ble det vurdert om det var fordelaktig å fokusere på én gruppe. Skulle oppgaven fokusere på høyere utdanning, lav utdanning eller analfabeter? Unge eller eldre? Menn eller kvinner? Akademiker eller håndverker? Skulle oppgaven fokusere på folk fra et område eller et land? En type bransje, som for eksempel IT eller helse?

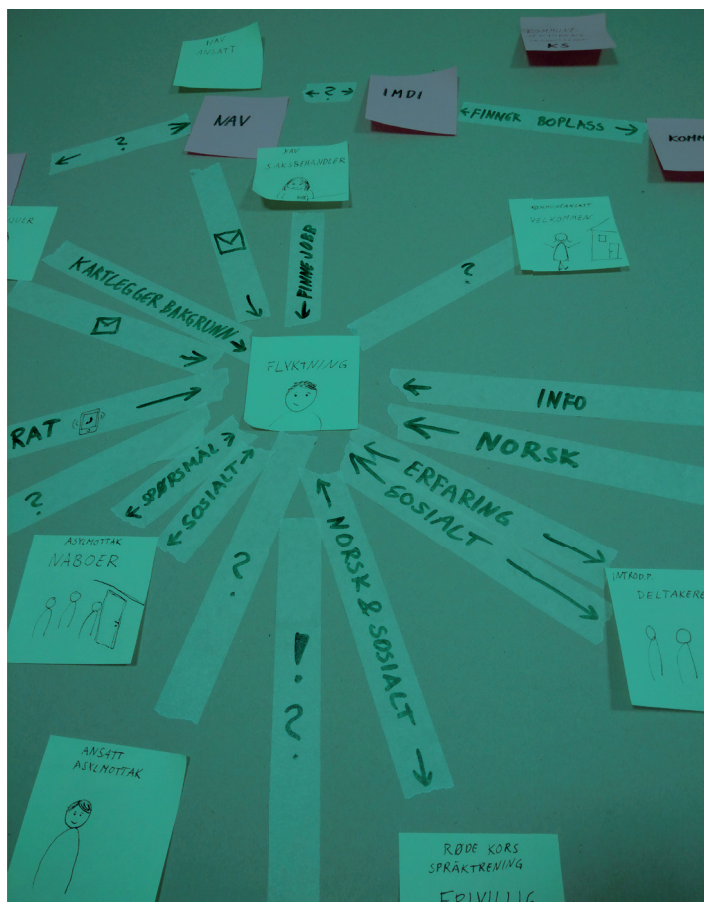
Frivillig arbeid

Røde kors og andre frivillige organisasjoner gjør mange bra tiltak med inkludering av flyktninger i samfunnet. For eksempel finnes det flere språkkafeer, som er et lavterskeltilbud for dem som ønsker å øve på norsk.

Diskusjon

Det er mange slike tiltak som fungerer godt, men jeg tenkte at slike tiltak også skaper "segregerte" plasser. Det å gå på kafé med helt ukjente mennesker er ikke en typisk norsk ting å gjøre. Hvordan kan vi skape et mer bærekraftig system? Hvordan kan det gi verdi for alle involverte parter slik at systemet blir skalerbart?

HVILKE TJENESTER FINNES FOR FLYKTNINGER I NORGE?



Det første interessentkartet visualiserer hvem flyktningen må forholde seg til. Dette ble satt opp tidlig i prosessen og er basert på desk-research og antagelser.

TIDLIG KARTLEGGING

Fremgangsmåte og hva jeg fikk ut av det

For å få en forståelse av systemene og tiltakene som finnes, gjorde jeg desk-research. Den tidlige analysen ble gjennomført ved hjelp av å gjøre iterasjoner av interessentkart (se bilde) og brukerreise [Appendix s. 4]. Verktøyene hjalp til å utforske og forstå systemet og kartlegge det jeg ikke visste, men ønsket å finne ut av. Jeg fant også forskjellige tiltak som allerede utføres og andre designprosjekter med lignende tema [Appendix s. 4]. Jeg mappet andre tiltak i differensialer [Appendix s. 5], og dette ga en bedre forståelse av dem og hvilke mulighetsrom som finnes.

Kartleggingen førte til nye spørsmål, som ga inspirasjon til videre arbeid

- Hvilke personer i kommunen må flyktningen forholde seg til?
- Hvilke andre muligheter har flyktningen til å komme i kontakt med nordmenn?
- Når kommer NAV inn? Hvem har de kontakt med og om hva?
- Har IMDi direkte kontakt med flyktninger?

“De (rådgivere) skal motivere og de forteller klientene (flyktninger) at “dette kvalifiseringstiltaket er noe helt nytt som skal få dere nærmere arbeidslivet”. Klientene opplever tiltakene som “mer av det samme”¹

Refleksjon:

I denne fasen var det vanskelig å finne ut hvor stor grad av brukerens liv kartleggingen skulle omfatte. Jeg hadde satt fokuset på flyktninger inn i arbeidslivet, men valgte også å kartlegge en mer utvidet reise. Dette gjorde at jeg fikk en forståelse av hva en flyktning kan oppleve, erfare og lære før de kommer så langt at de kan lete etter arbeid. Slik fikk jeg et mer helhetlig bilde av målgruppen.

1. Røe, M. (2014). PhD: “Gode grep for varig endring? Flyktninger på vei fra sosialhjelp til arbeid”. NTNU



BOOST Refugee er et samarbeid mellom Oslo kommune, SoCentral (en inkubator for samfunnsinnovasjon), og en privat stiftelse.

INNSIKT

Deltakelse på relevant arrangement
Metode: observasjon

BOOST-REFUGEE

“BOOST Refugee er et inkubatorprogram for å løfte frem flere nye og varige løsninger som gjør veien inn i arbeidslivet enklere for nyankomne flyktninger i Oslo”¹. Tirsdag 14. februar var første del av inkubatorprogrammet ferdig og deres fem sosiale entreprenører presenterte deres erfaringer og kunnskap. Jeg var med på dette arrangementet for å lære av dem og skape nettverk med andre som interesserer seg for det samme temaet. I tillegg til det offisielle programmet, fikk jeg være med den sosiale entreprenøren Kobler resten av dagen som oppsummerte grundigere deres erfaringer og hvordan de ønsket å gå videre.

Funn fra dagen:

- Kompetanse er ferskvare. Sette fokus på å få flyktninger raskt i aktivitet
- Fordommer: forsvinner når du setter en arbeidsgiver og en flyktning sammen. Det fysiske møtet er viktig
- Det er lite fokus på å faktisk lage tiltak for flyktninger med store ressurser
- Hva er den økonomiske verdien av å få flere flyktninger ut i jobb per dag? Slik kan en slå i bordet med tall og vise hvor viktig det er
- Hvorfor ønsker arbeidsgiver å ansette flyktninger? Bare ansette et par flyktninger eller endre selskapets grunnverdier å gjøre noe samfunnsnyttig?

1. socentral.no/samarbeid/boost/ hentet 24.02.2017

INNSIKT

Metode: semistrukturert, deltakende intervju
Antall: 6 flyktninger, 2 arbeidsgivere, 3 private aktører og 6 som jobber i etat eller kommunalt

HVORDAN OPPLEVES SYSTEMET RUNDT FLYKTNINGER I NORGE?

Hvem ville jeg snakke med og hvorfor?

Jeg brukte intervju som metode for å gå i dybden på temaet på et personlig plan og for å øke min kompetanse. Jeg ønsket å se situasjonen fra forskjellige perspektiver og snakket derfor med folk med ulik bakgrunn som var relevant for temaet på ulike måter. Interessentkartet ga føringer til hvem som var relevante å intervju.

HVEM?

Flyktninger, asylsøkere og innvandrere

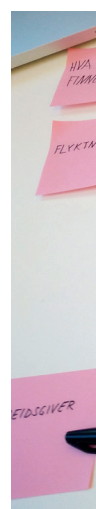
Forskjellig faglig bakgrunn
Fra forskjellige land
Både lang og kort tid i Norge

Arbeidsgivere

Etater og private som jobber med flyktninger

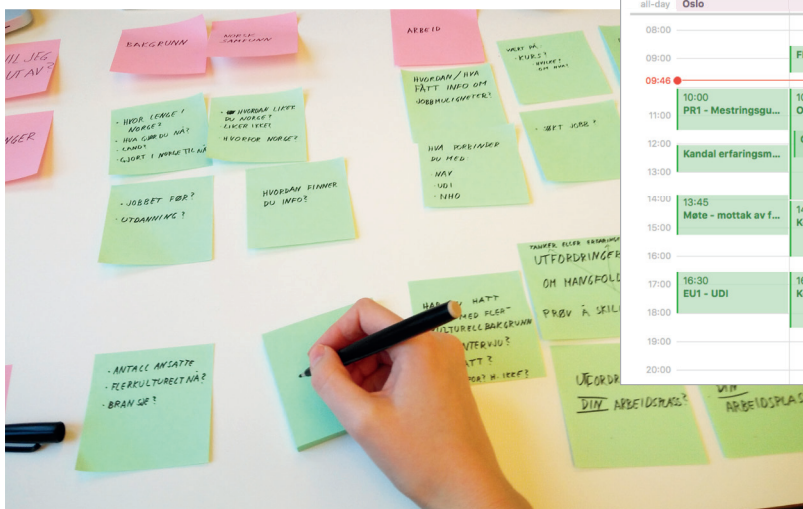
HVORFOR?

- Kartlegge personlige erfaringer
- Brukerens erfaring
- Forstå aktøren bedre og skape empati for deres perspektiv
- Tanker, erfaringer og følelser til mangfold på arbeidsplassen.
- Kjennskap til tiltak som allerede finnes?
- Forstå aktøren bedre og skape empati for deres perspektiv
- Systemer og tiltak som finnes
- Hvordan oppleves systemene for dem
- Lære av andres erfaringer som jobber med lignende målsetninger for samme målgruppe



Hvordan?

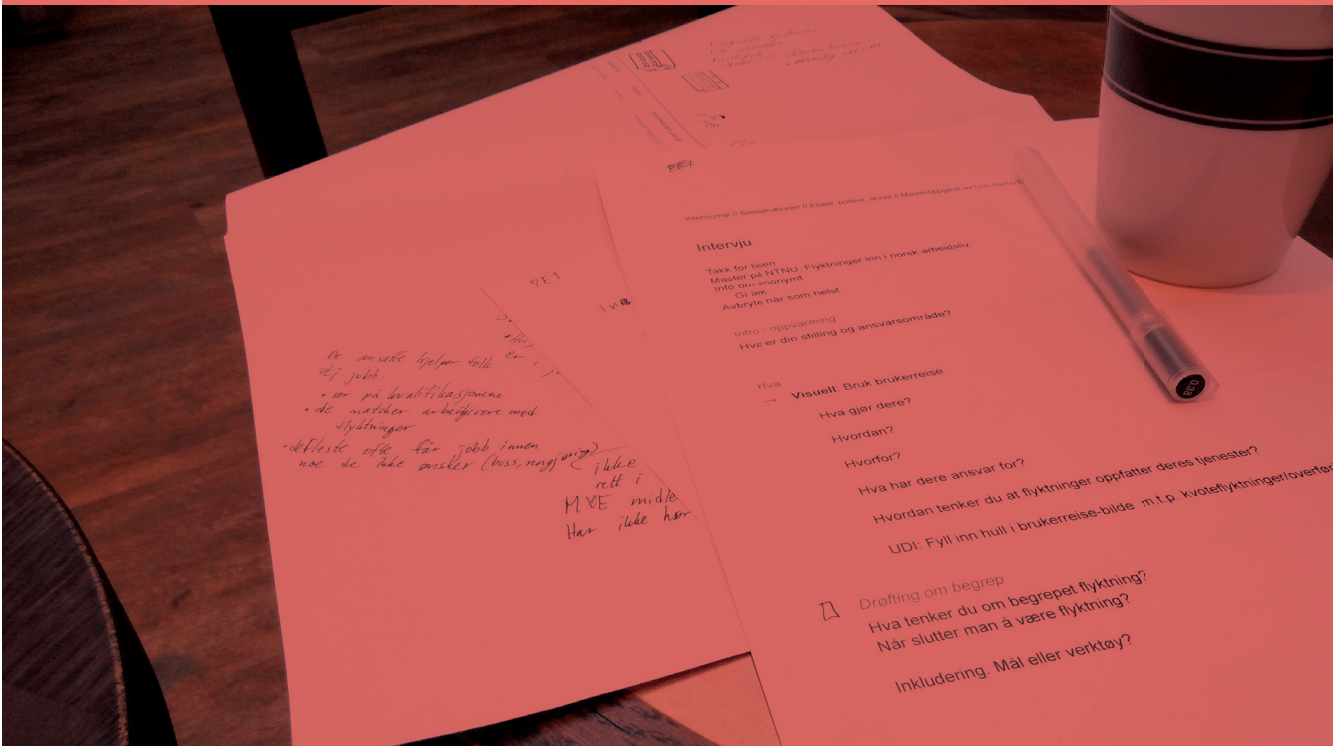
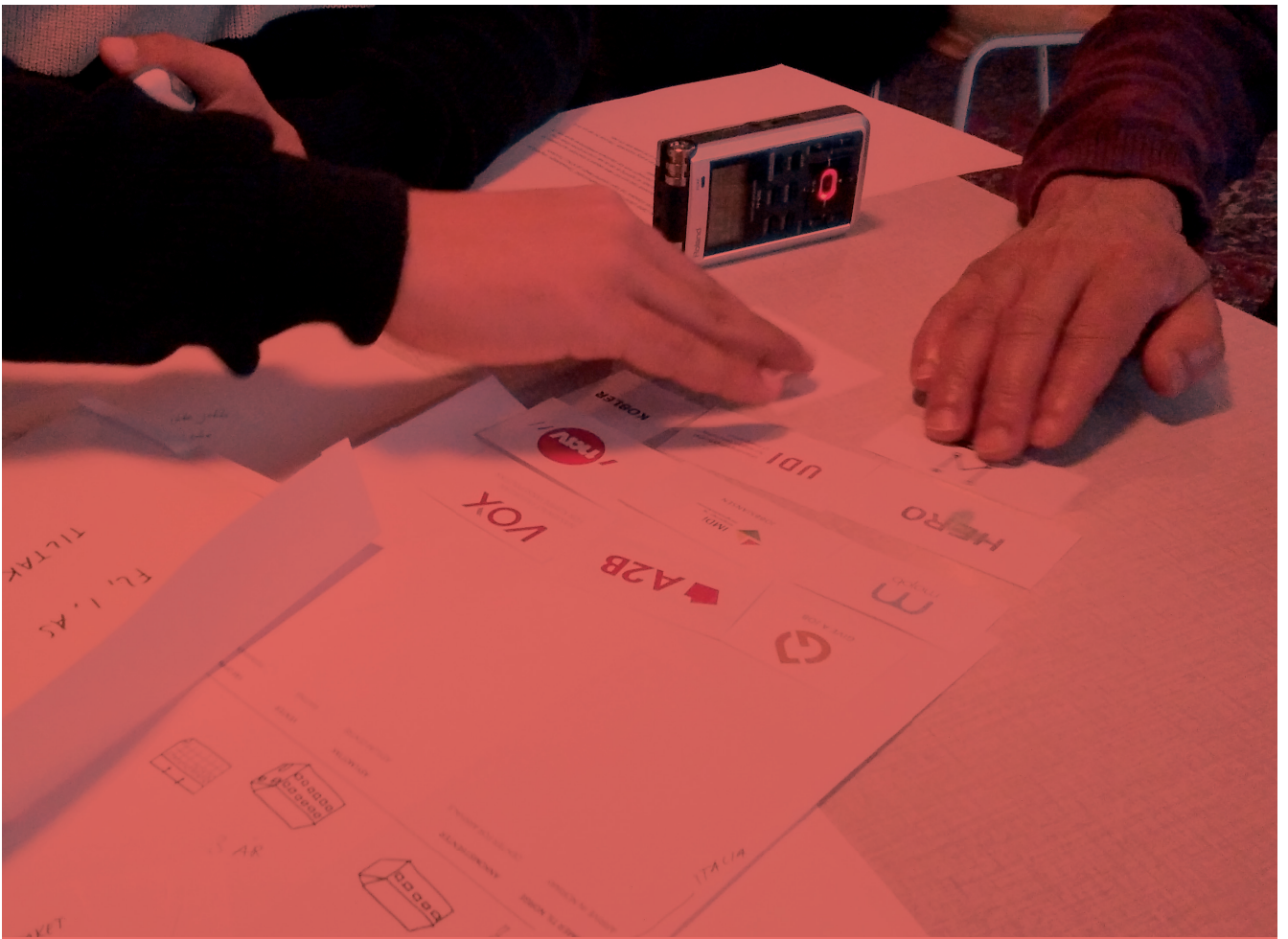
Hvert intervju var bygget opp av tre deler [Appendix s. 6-7]. En introduksjon som forklarte formålet, og som hadde som mål å få informanten til å føle seg komfortabel med situasjonen. En midtdel med hoveddelen av spørsmålene, for å gå dypere inn på temaet. En avslutning, for å oppsummere, takke for at de hadde brukt tid på dette, og legge til rette for at informanten kunne komme med noen siste tanker. Relevante visualiseringer ble tatt med til intervjuene, blant annet en forenklet brukerreise og ikoner relevant til jobsøke-prosessen [Appendix s. 8]. Jeg ønsket at flyktning/asylsøker/innvandrere skulle fortelle om hvordan de så for seg forløpet til å få seg jobb i Norge var, og sammenligne med hvordan det ble gjort i deres hjemland. Ettersom informanten ikke nødvendigvis var vant til å snakke om en slik prosess i detalj, tok jeg med ferdige ikoner som kunne være en påminnelse om mulige kontaktpunkter i et slikt løp.



February 2017

all-day	W7	Mon 13	Tue 14	Wed 15	Thu 16	Fri 17
	Oslo					
08:00						
09:00			FM1 - intervju			
09:46						
10:00		PR1 - Mestringsgu...	10:00 Oslo Boost seminar		10:00 AB1 - intervju	09:00 Oppsummer hvert intervju. Skriv ned refleksjoner. Start transkribere
11:00				EIM1 - IMDI		
12:00		Kandal erfaringsm...	Observasjon. Kar...		kontakt FH1 om L...	
13:00						
13:45		Møte - mottak av f...		14:00 AG1 og FM2 Forsningsparken	13:30 FR1 +1 intervju	
14:00			14:00 Koblermøte			
15:00						
16:00						
16:30		EU1 - UDI	16:30 Kobler			
17:00						17:00 FH1 +1 intervju
18:00						
19:00					18:00 Supperåd-flyktning og arbeidsliv	
20:00						

Informantene ble rekruttert gjennom familie, venner og Kobler, og ettersom i hovedsak alle var i Oslo ble det planlagt to turer dit for intervjuer.



Refleksjon

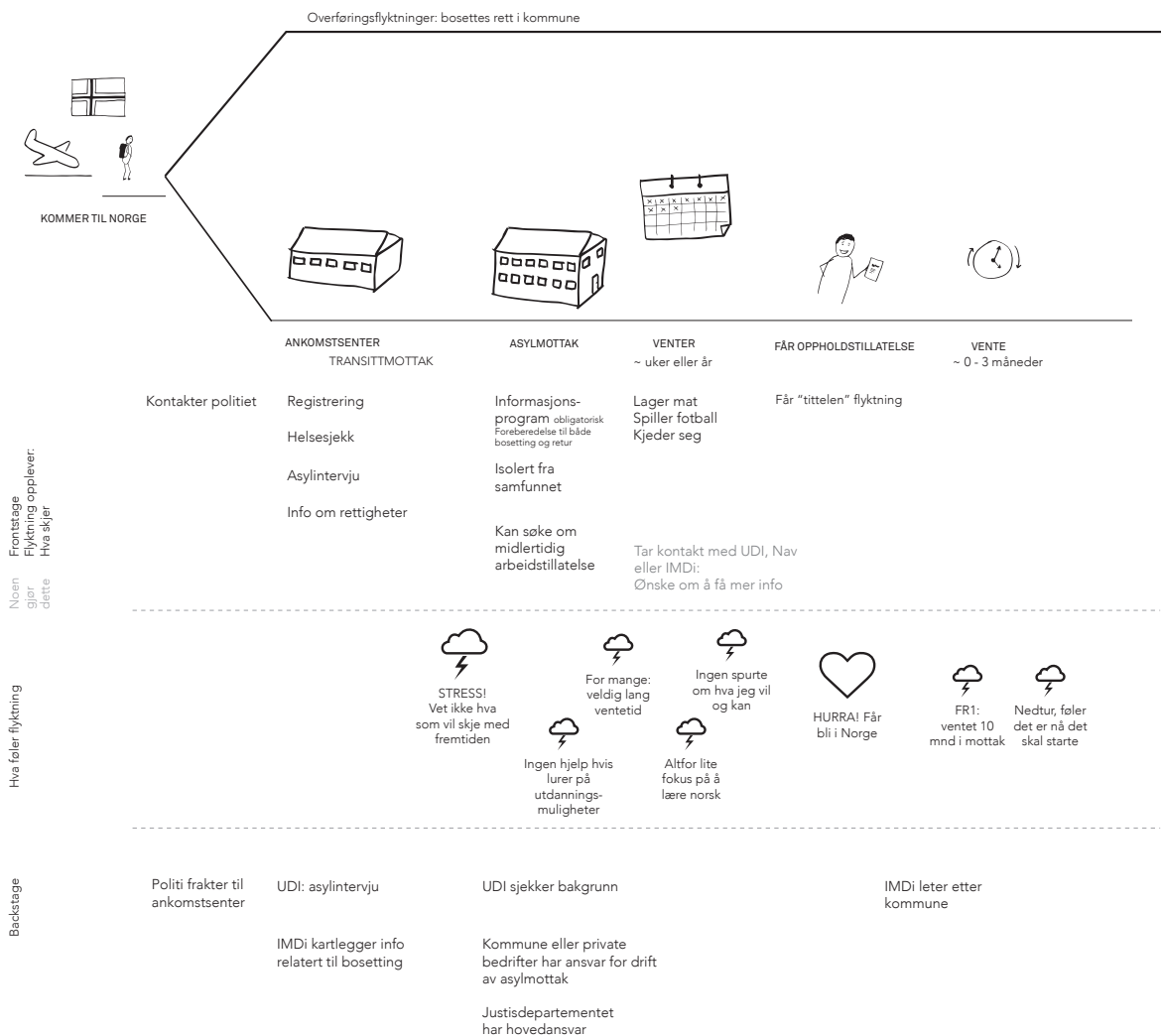
Etter intervjurunden så jeg at ved å gå bredt ut, kontakte så mange forskjellige informanter og være interessert i så mange forskjellige deler av reisen, fikk jeg veldig spredt innsikt. Jeg kunne med fordel fokusert litt mer på et område. Dette var enkelt å si i etterkant, fordi jeg da hadde forstått at noen deler var bedre å fokusere på enn andre.

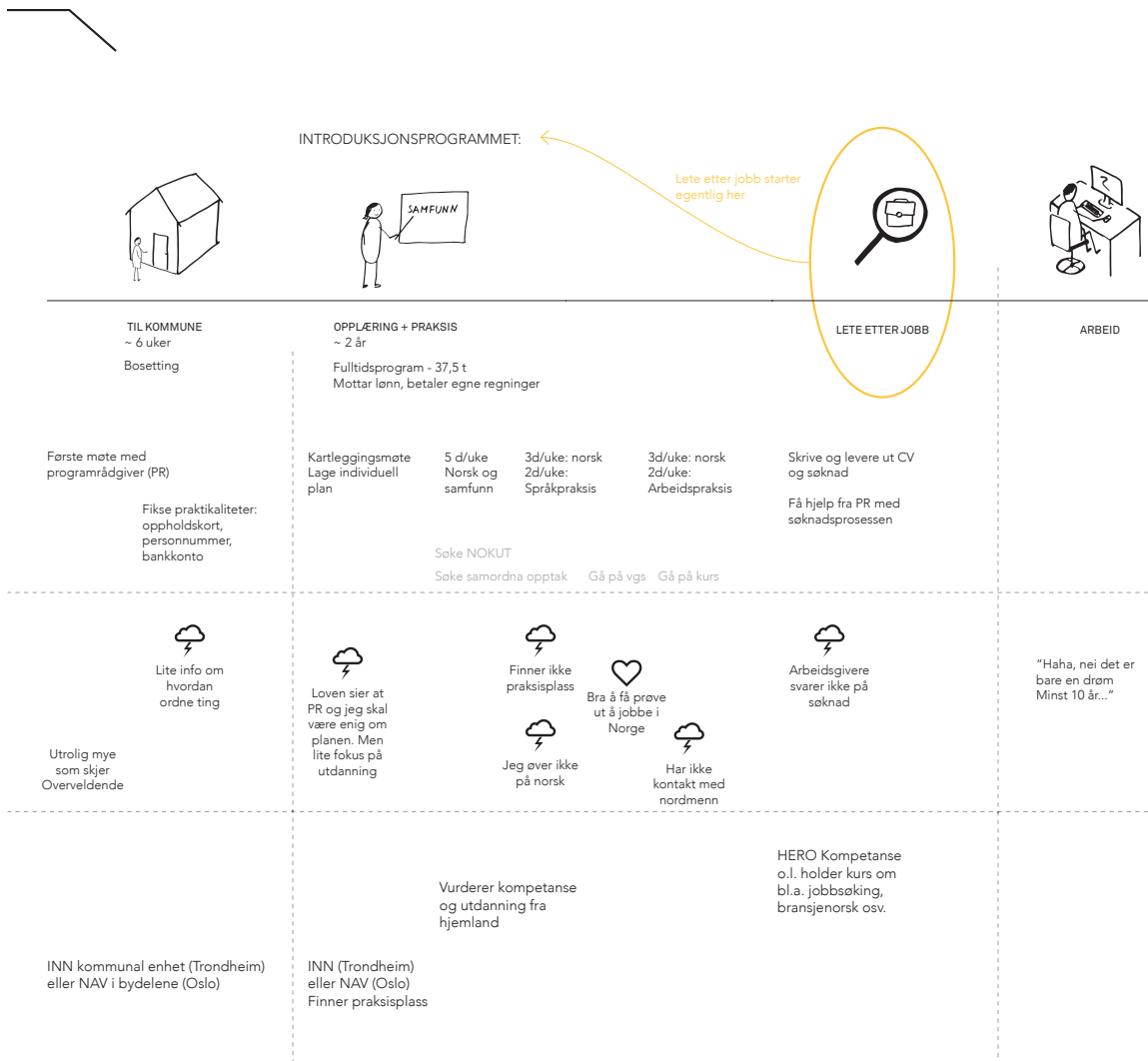
Jeg klarte ikke alltid være nøytral i intervjuer. Jeg nikket og noen ganger sa jeg mine meninger. Det var for å skape en hyggeligere stemning og kunne gjøre at informanten åpnet seg opp mer, men kan også ha påvirket hva informanten sa og fokuserte på. Det var spesielt utfordrende å være nøytral når informanter fortalte om sensitive, følelsesmessige opplevelser som vanskelige deler av sin flukt.

Funn fra intervjuene vil bli presentert i brukerreisen på neste side og hovedfunnene side 74 – 77.

SYSTEMET FRA FLYKTNINGENS PERSPEKTIV

Brukerreisen viser overordnet et mulig forløp for en flyktning fra en kommer til Norge og til en er i fast arbeid. Forløpet varierer veldig fra flyktning til flyktning og kommune til kommune. Total tid kan variere fra 1 år til langt over 10 år. Brukerreisen fungerte godt som et verktøy for å bedre kommunikasjon i intervjuene. Noen funn og sitater fra intervju med flyktninger er inkludert. Nederst er informasjon om hva relevante aktører gjør når.





ORDBRUK

Som en del av intervjuet snakket informantene om tanker rundt begrepene integrering og flyktning. Ord kan ha positive og negative assosiasjoner, og hvordan vi ordlegger oss kan påvirke hvordan vi tenker.

Integrering

Jeg tenkte først at ordet integrering handlet om at det er noe flyktninger og innvandrere må gjøre, noe de må gjennom for å bli en del av norsk samfunn på de premissene som passer dem. Ifølge leksikonet er integrering en betegnelse på innlemmelsen av innvandrere i majoritetssamfunnet¹. Forsker ved Fafo, Erika Braanen Sterri, påpeker følgende: "integrering forstås både som mål og middel"². Flere informanter har påpekt at integrering er en "to-veis-prosess". Flyktningen må selv prøve å integrere seg, men samfunnet må også være aktiv i integreringen. Når er man ferdig integrert? Og hvordan kan politikere snakke om at vi er gode på integrering når det ikke er målbart? Flere forskjellige har påpekt at ordet inkludering er et bedre ord. Det er fortsatt vanskelig å måle, men det har positive assosiasjoner og oppfattes mer som et verktøy for et bedre samfunn generelt.

FLYKTNING



Når slutter man å være flyktning? Man kan jo ikke være flyktning hele livet. *EJS*



I say about him: he is an eks-refugee. *AG1*



“Flyktning”, synes ikke det er et veldig hyggelig ord. *FM2*

1. Store norske leksikon snl.no/integrering hentet 01.05.2017
2. Forsker ved Fafo Erika Braanen Sterri på frokostmøtet til Tankesmien Agenda, www.youtube.com/watch?v=gm7BzkW8RLg hentet 10.02.2017



Jeg skulle ønske vi slapp
å ha et slikt ord. *AG1*

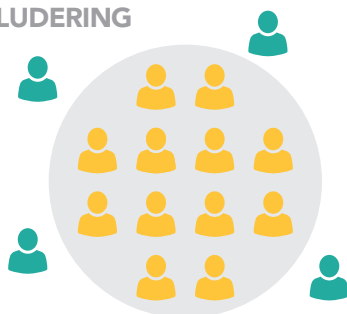


Det er din egen journey *FM1*

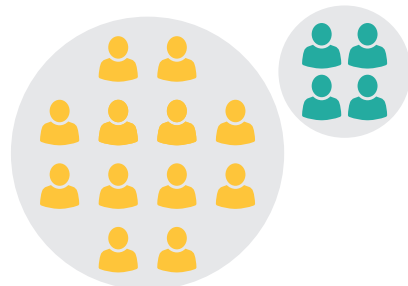


Enkeltindividet må bli en aktiv deltaker av norsk
samfunn, og vi som er i det norske samfunnet må
åpne dørene. Det må komme fra begge parter, både
de som kommer hit og de som er her. *EIM1*

EKSKLUDERING



SEGREGERING



INTEGRERING



INKLUDERING



Visuell fremvisning etter inspirasjon fra visualiseringer funnet på nettet,
blant annet hos: www.slideshare.net/aboteroc/who-counts-as-all

INNSIKT

Metode: semistrukturert, deltakende intervju av ansatte
Observasjon og gruppeintervju av klasse

HVORDAN FUNGERER DET PRIVATE?

For å få en bedre forståelse av hvordan forskjellige deler av systemet fungerer så tok jeg kontakt med flere relevante aktører. Jeg fikk komme til intervju og observasjon hos HERO Kompetanse. Målet var å lære mer om deres perspektiv i forhold til oppgavens tema, i tillegg til å se om det var en mulig samarbeidspartner for resten av masterarbeidet.

HERO Kompetanse er en bedrift som lager opplæringstjenester med fokus på arbeidsrettede tiltak og språkopplæring. HERO Kompetanse selger kurs til aktører som NAV.

Observasjon av et kurs

Gjennom besøket fikk jeg observert hvordan et voksenopplæringskurs fungerer i praksis. Det var interessant å besøke plassen og få en bedre forståelse av konteksten til de ansatte og deltakerne på kurset. Jeg stilte mange spørsmål til deltakerne om deres bakgrunn, tanker om arbeid og om fremtiden.

“Vi velger et yrke for å få en status. Slik er det i alle land. Vi identifiserer oss med yrket. De fleste kan jobbe en plass 5 år for å forsørge familien, men så daler motivasjonen.”

Kursansvarlig

De viktigste funnene vil bli presentert i hovedfunn sammen med resten av innsikten. Nedenfor er noen av funnene fra besøket hos den private aktøren som ikke er inkludert i hovedfunn men som likevel har en relevans for oppgaven.

Funn fra observasjon og intervju i kurset

- Deltakere sier at det er viktig å lære norsk fordi hvis du gjør en innsats for å lære norsk viser du samfunnet at du ønsker å bli her.
- Flere deltakere forteller at de har hatt arbeidspraksis eller jobb tidligere der de ikke har fått praktisert norsk og det synes de er veldig dumt. En hadde jobbet i over 10 år med renhold, uten å lære seg norsk. Det ble nedgangstider, de mistet jobben, og for å komme inn på arbeidsmarkedet igjen måtte de lære norsk.
- "Folk trenger jobb, ikke bare for penger. Å jobbe er muligheter og et liv."

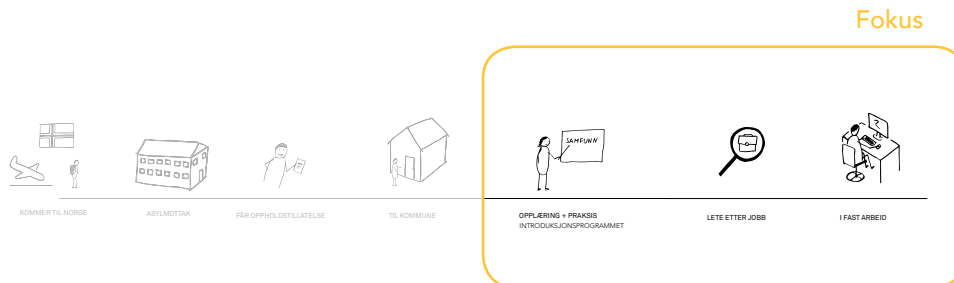
Funn fra intervju av ansatte:

- Mange deltakere kan føle seg underdanige, fordi en ikke forstår språket eller vet hva som er riktig å gjøre.
- De ansatte finner arbeidsgivere å kontakte til praksisplass gjennom nettverk, lange lister som har blitt opparbeidet gjennom flere år, finner nye gjennom søk på nettet og finn.no
- Viktig å ha en mentor på arbeidsplassen for veiledning
- "De (deltakerne) må erfare å se hva de mangler av lærdom. Så kan de gå på kurs"

“Folk trenger jobb, ikke bare for penger. Å jobbe er muligheter og et liv.”

Deltaker på kurs

VALG TATT UNDERVEIS



I løpet av innsamling og prosessering av informasjon ble det tatt valg som snevret inn oppgaven. Valgene ble tatt etterhvert som jeg lærte og forsto bedre systemet rundt flyktninger. For enkelhets skyld blir valgene presentert samlet under.

Noen valg og noen tanker

1. Fokus på tiden en er **bosatt i kommune**.
 - Mulighetene før oppholdstillatelse er mindre knyttet til bærekraftige systemer fordi det er stor usikkerhet om personer får bli i Norge eller ikke. Midlertidig arbeidstillatelse fungerer dårlig ettersom få har med papirer og har dermed ikke personnummer, kan ikke få bankkonto og kan ikke få lønn eller betale skatt.
 - Det kunne vært interessant og gått inn i problematikken med aktivering og motivasjon på asylmottak, men det ville blitt en helt annerledes master uten fokus på arbeid og bærekraftig sysselsetting.
2. Utnytte tiden under **introduksjonsprogrammet** bedre ved å lete etter **arbeidspraksis og jobb**
3. **Ikke ufaglært arbeid** og bedre utnyttelse av medbrakt kompetanse
 - Kan en utnytte fordelene med praksisplass på en bedre måte? For en flyktning med åtte års erfaring med sveising fra hjemlandet er det vanskelig å gå rett inn i relevant arbeid i Norge. Det kan ha med de store forskjellene i hvordan en utfører arbeidet i Norge og i hjemlandet. Kanskje en kan benytte kompetansen til å komme i relevant arbeidspraksis, og det kan gjøre at en starter nærmere målet.
4. Systemet har fokus på at flyktninger skal komme raskt i arbeid. Det er bra, men ikke hvis det gjør at systemene ikke er bærekraftige, fordi folk kommer ut i arbeid som ikke er relevant. Det kan virke som fokuset er satt til "raskt i jobb", men hvordan kan vi tenke systemer og tjenester som hjelper til "**raskt i riktig jobb**"?
5. Megatrends for fremtiden: Noen **bransjer** trenger flere ressurser i fremtiden. Kanskje en kan koble det at helsebransjen trenger flere ressurser i fremtiden, på grunn av økende befolkning, med at vi har flyktninger som trenger arbeid?

Tanker rundt samarbeid

Etterhvert som jeg startet å oppdage og forstå mer av systemet, så jeg forbedringspotensiale, og valgte å knytte oppgaven opp til rammene som allerede finnes. En kunne også tatt en mer kritisk tilnærming til hele systemet, men syntes ikke det var passende for omfanget av oppgaven og min kompetanse.

Det var frustrerende å jobbe alene med en så stor kompleksitet. Fra starten ble det ikke satt fokus på en spesiell tjeneste, men et langt løp over mange år. Jeg vurderte om det ville være fordelaktig for min oppgave å samarbeide med eksterne i oppgaven. Det kunne ha vært spennende å samarbeide med private aktører og sosiale entreprenører. Gjennom å snakke med ulike private aktører som jobber i systemet, fikk jeg inntrykk av at NAV og kommunen fremstår som tungroddede systemer, men en ansatt i NAV påpekte at det er de som har mulighet til å gjennomføre tiltak.

Konklusjonen ble at jeg valgte å lete etter mulighetene og problemene uten direkte samarbeid med en aktør, men heller ved å inkludere de relevante aktørene etterhvert som det var behov for det. Ulempen med å ikke finne aktører å samarbeide med var at mitt ønske om å gjennomføre flere workshops med samskaping ble vanskeligere. Fordelen med dette var at mitt standpunkt var mer nøytralt og jeg kunne personlig fokusere på det jeg syntes virket mest hensiktsmessig i hver del av prosessen.

PÅSTANDER & HOVEDFUNN

FLYKTNINGS
SOM
RESSURS

RIKSDAGENS
ÅRSMÖTE



Det skaper risiko for arbeidsgiver når arbeidstaker ikke har kompetanse

- For mange næringer det er å mangle kompetansen som er et uttrykk for kompetansen. Sosialt utbredte kan de fleste kompetanse og ikke alle ingen arbeidsgiver har kompetansen

Det er utfordringer for flyktninger å få jobb med Norges strenge kompetanse

- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning
- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning

Det er en utfordring at arbeidsgivere ønsker kun folk med formalkompetanse

- Det er mange som ikke har formalkompetansen, men de har erfaring og kompetanse som er verdifulle for arbeidsgiveren
- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning

Det er en utfordring at arbeidsgivere ønsker kun folk med formalkompetanse

- Det er mange som ikke har formalkompetansen, men de har erfaring og kompetanse som er verdifulle for arbeidsgiveren
- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning

Det er en utfordring at arbeidsgivere ønsker kun folk med formalkompetanse

- Det er mange som ikke har formalkompetansen, men de har erfaring og kompetanse som er verdifulle for arbeidsgiveren
- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning

Det er en utfordring at arbeidsgivere ønsker kun folk med formalkompetanse

- Det er mange som ikke har formalkompetansen, men de har erfaring og kompetanse som er verdifulle for arbeidsgiveren
- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning

Det er en utfordring at arbeidsgivere ønsker kun folk med formalkompetanse

- Det er mange som ikke har formalkompetansen, men de har erfaring og kompetanse som er verdifulle for arbeidsgiveren
- Mange flyktninger har utdanning og erfaring som ikke er anerkjent i Norge, og de må gå tilbake til utdanning i Norge for å få anerkjent sin utdanning

ANALYSE

1. Påstandsmetode & affinitetskartlegging¹
2. Hovedfunn

Å prosessere innsikten var viktig for å finne hvor hovedutfordringene lå og finne ut hva jeg hadde behov for å lære mer om.

Påstander

Intervjuene ble transkribert og ved hjelp av påstandsmetoden ble det viktigste trukket ut. Påstandene [noen eksempler i appendix s. 10-13] var fargekodet etter informant-type for å identifisere om det var direkte eller indirekte opplevelser. 83 påstander fra intervjuer og 14 påstander fra desk research ble kartlagt etter tilhørighet. Det ble satt spesielt fokus på å finne hvilke påstander som lignet hverandre, men kom fra forskjellige type aktører, og hvilke påstander som "krasjet" med hverandre.

Hovedfunn

For å oppsummere innsikten i noe mer håndterbart ble de 97 påstandene og viktige funn fra besøket hos den private aktøren arbeidet med for å trekke ut noen hovedfunn. Disse ble hengt opp ved arbeidsplassen for å bli brukt aktivt videre i prosessen.

Arbeidet med påstandene og hovedfunn var en stor del av prosjektet. For å formidle funnene på en god måte i rapporten, har jeg valgt å bare vise forenklete hovedfunn på de neste sidene. Detaljeringen er i varierende grad, og informasjonen er prioritert etter hva som ble viktig videre i prosjektet. Se alle hovedfunn i sin helhet i appendix s.14 – 22.



Påstander som krasjet



Påstander som var like uavhengig av aktør

1. Martin, B. & Hanington, B. (2012). Universal Methods of Design. USA: Rockport Publishers.

HOVEDFUNN

1 For dårlig norsk er en utfordring

2 De kulturelle forskjellene er utfordrende på arbeidsplassen

De aktørene som jobber med flyktninger påpeker at det tar lang tid for flyktninger å lære kulturelle koder. Hva man gjør i Norge på en arbeidsplass er veldig forskjellig fra hva man kan og bør gjøre i andre land.



Vi ser at de som har gått i praksis før, og så kommer til oss, de gjør det bedre. Det er mye koder som skal knekkes. *EIJ1 og EIS1*

Når hun ikke hadde en oppgave så stilte hun seg med armen i kors. Det betyr for meg, jeg er klar til jobb, jeg er ferdig med den oppgaven. *EIJ1 og EIS1*

Tanker: Flyktninger bør lære og erfare kulturelle forskjeller
Arbeidsgiver må få muligheten til å lære om kulturelle forskjeller

3 Det er mest fokus på ufaglært arbeid

Flyktninger opplever å at det nesten bare er fokus på ufaglært arbeid, og dette stemmer overens med hva programrådgivere sier de fokuserer på. Det blir påpekt at mange ikke får kompetansen/utdanningen godkjent fra NOKUT eller at det tar lang tid å få godkjenningen og en må gjøre noe annet i mellomtiden. Erfaring og kompetanse fra hjemlandet blir lite verdsatt i Norge.

Vår jobb er ikke å knuse folks drømmer, for noen klarer det jo. Og det kan ikke vi vite noe om. Men erfaringsmessig, og det må jo vi også støtte oss på, så vet vi at 90 % (...) må faktisk finne seg en ufaglært jobb. De kommer antageligvis til å fortsette å streve med å komme opp på et norsk nivå som gjør at noen har lyst å ansette dem i ganske mange år fremover. *ENA1*

4 Det er en utfordring for flyktninger å få arbeid med Norges strenge krav for formell kompetanse

5 Arbeidspraksis, en ressurs eller ekstra oppgave for arbeidsgiver?



Flyktninger føler at noen arbeidsgivere som har arbeidspraksis plasser utnytter systemet. Dette stemmer ikke overens med inntrykket ansatte i myndighet har av arbeidsgiverne, de påpeker det er mye jobb å ha folk i praksis.



Det må være strenge regler, hvis du tar i mot en praktikant, så må du ansatte han. Ellers får du kanskje betalt bot eller jeg vet ikke. Det må være mere som hindrer dette (utnyttelse av systemet). *FM2 & AG1*



"Det er mange som sier at da får de mye gratis arbeidskraft og sånn, men jeg tror hvis du snakker med de arbeidsgiverne som tar i mot de folk som ikke en gang kan si "hei jeg heter Sali", så opplever ikke de at de får veldig mye gratis arbeidskraft. De opplever at de bidrar i et godt integreringsarbeid." *ENA1*

6 Ønsker egentlig arbeidsgivere å ansette mangfold?

7 I systemet, prosjekter og rapporter er det nå lite fokus på arbeidsgivers behov

8 Det settes mer innsats på de flyktingene med lavere ressurser



Flere aktører som jobber med flyktinger viser til en bekymring for flyktinger med lavere ressurser. Det er disse de ser sliter mest med inkludering i samfunnet, utdanning og arbeidsmuligheter. Flyktinger med mye ressurser påpeker at de ikke får den støtten de trenger, dette stemmer overens med mitt inntrykk av hvordan ansatte prioriterer. De ansatte føler de må prioritere de som trenger mest hjelp. Det ser ut til at dette kan føre til at de ressurssterkes motivasjon kan dø ut.



Helt statistisk sett så kommer de to (IT-ingeniørene) å klare seg helt fint på egenhånd. *ENA1*

Tanke: Kan systemet gjøres mer effektivt slik at god innsats kan settes på alle?

9 Det er mer fokus på arbeid enn utdanning i introduksjonsprogrammet

10 Flyktninger må få muligheten i større grad til å være en ressurs

11 Møter og kommunikasjon kan endre skepsis

Å få mer interaksjon mellom flyktninger og resten av samfunnet er viktig for å bedre inkludering i samfunnet, det kan hjelpe til å senke skepsisen mot flyktninger og innvandrere. Dette blir påpekt av mange forskjellige informanter. Flere påpeker at systemene i samfunnet kan bedre legges til rette for å skape denne relasjonen

"Jeg tør påstå at gjennom prosjektet (flyktninger i praksis) har vi utvidet vårt syn på det å være fremmed og det å være flyktning." *Kommedahl, 2013'*

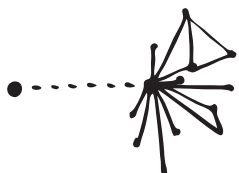


"Hvis du leier ut til en flyktningfamilie som bor i etasjen under deg, og det går superbra. Så gjør det noe med folks mentalitet." *PR1*



12 Nettverk er viktig for å komme i arbeid

Flere påpeker at nettverk er veldig viktig for å skape muligheter og komme i arbeid. Noen informanter påpekte at det var spesielt bra hvis en kunne komme inn i et norsk nettverk.



"Nettverk er viktig. Fordi treffer sammen, vi snakker sammen, du ser meg. Du ser hva er jeg. Det er litt vanskelig å forklare. Søknad, de ser ikke meg. Hvem er han. Han kjenner ikke. *FR1 og FE2*



Fikk arbeidspraksis i et produksjonsselskap. Der var det mye norsk, på høyt nivå. Da bygget jeg nettverk her og litt nettverk der. *FH1*



13 Flyktninger får feil informasjon fra hverandre og fra etater

14 Viktig å komme i praksis tidlig i introduksjonsprogrammet

15 Tett oppfølging fra rådgivere av både arbeidsgiver og flyktning er viktig for god opplevelse av praksisarbeid

16 Flyktninger bør få relevant praksis

Det bør være mer fokus på at flyktninger kommer ut i praksisplass relevant til sin bakgrunn tidlig i introduksjonsprogrammet. Å bruke år på å lære norsk og være på andre praksisplasser gjør at den kompetansen og erfaringen en hadde med seg blir mindre og mindre relevant. Kompetanse er ferskvare.

“Det er ødeleggende for motivasjonen hvis du har 3-4 arbeidspraksiser og ikke kommer i jobb. Da tenker nok mange at sosialen er en ok utvei. *PHK1*”



Vanskelig hvis har en deltaker som har høy utdanning, snakker godt norsk og jobbet i renhold i 10 år. Da er det vanskelig å få relevant jobb i den utdanningen en har fordi det er så lenge siden en har jobbet med faget. *PHS1*



17 Usikkert hvor mye erfaring fra hjemlandet kan overføres til arbeid i Norge

ANDRE VIKTIGE FUNN

- 18 Systemet lærer bort hvordan en kan (mis)bruke NAV
- 19 Det er uheldig at flyktninger ses som en av mange undergrupper i NAVsystemet (i Oslos bydeler)
- 20 Introduksjonsprogrammet føles som “one-size, fit no-one” og tar ikke hensyn til individets utgangspunkt
- 21 Det er flere flyktninger som ikke har et klart bilde om hvilken jobb de vil ha i Norge, dette krasjer noe med inntrykket jeg har fått fra flyktninger. Det kan ha noe med de flyktningene jeg har klart å komme i kontakt med.
- 22 Lite tilpasninger på flyktningens praksisplass gir bedre resultat når skal bli fast ansatt

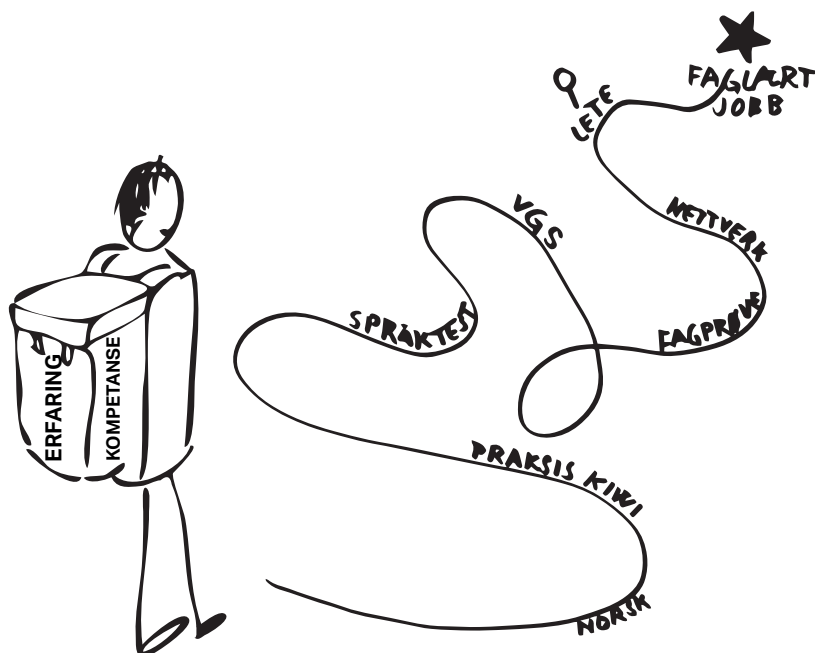
1. Kommedahl, E.F. (2013) Masteroppgave “Ja, men de e jo ein av oss et dypdykk i et prosjekt om integrering av flyktninger som arbeidstakere i et sykehjem for personer med demens”

ANALYSE

1. "Hvordan kan vi..."-lapper

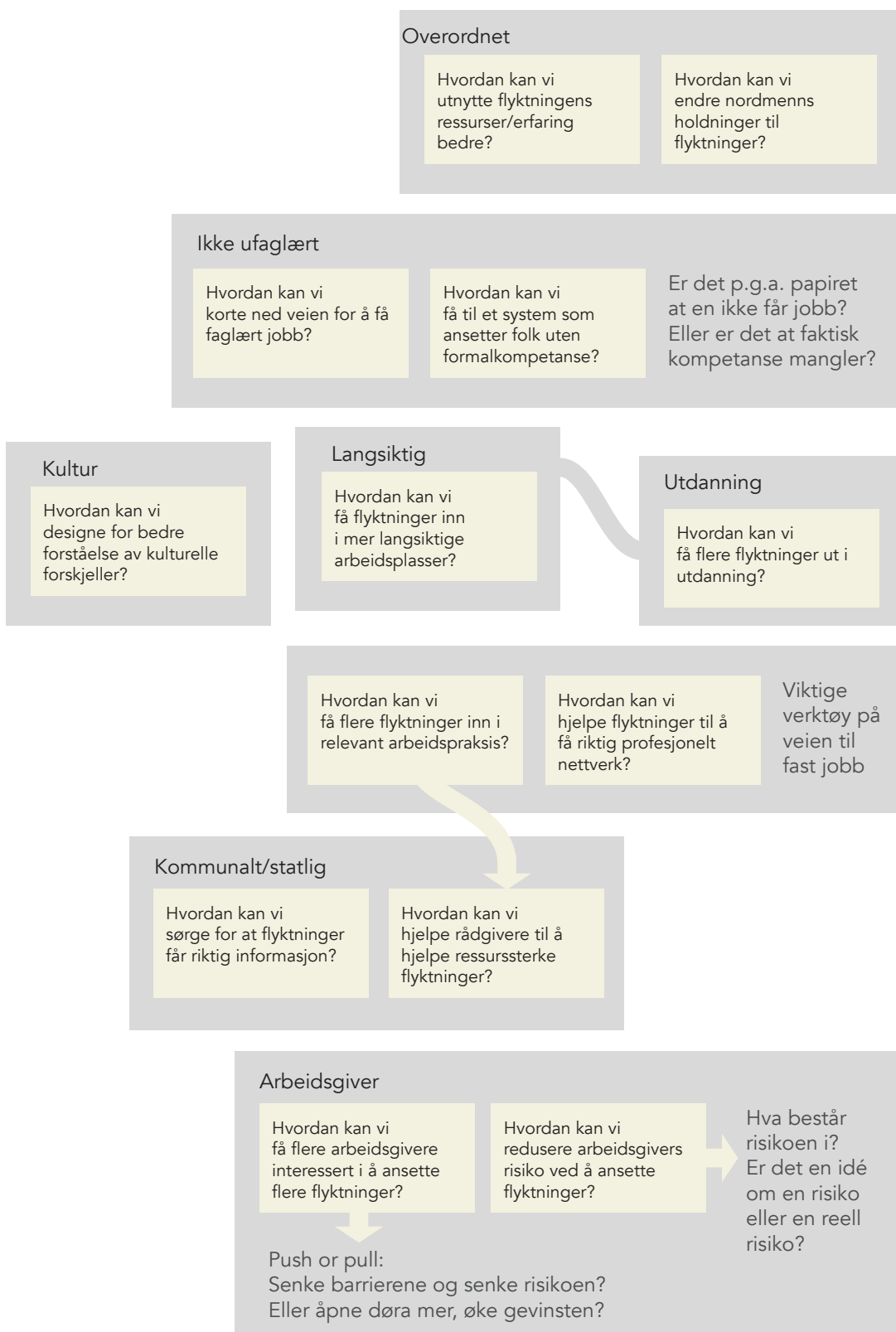
FINNE MULIGHETENE

Etter å ha laget hovedfunnene, som var en grundig gjennomgang av innsikten, var det behov for å se utfordringene som muligheter. Jeg skrev opp lapper som startet med "Hvordan kan vi...". Lappene ble gjennomgått sammen med en i bedriften Kobler, og diskusjonen hjalp til å skape en grundigere forståelse av mulighetsrommene. Denne prosessen førte til flere spørsmål og aspekter jeg ønsket å se nærmere på.



Ved å se på lapper med muligheter hjalp til å bedre forstå og konkretisere problemene i systemet.

"Hvordan kan vi..."-lappene ble gruppert etter hva som hørte sammen. Til høyre er det inkludert noen av tankene rundt grupperingen.



HVILKE ANDRE TILTAK FINNES?

Ettersom saken om flyktninger og arbeid er et dagsaktuelt tema, har det vært ulike typer oppslag i mediene som er relevante for oppgaven. Dette har gitt meg inspirasjon og engasjement. I februar 2017 ble en rapport fra regjeringen publisert, som av media ble kalt "Brochmann 2-rapporten"¹. Denne rapporten viser til en utredning om de langsiktige konsekvenser av høy innvandring. Rapporten ble diskutert i Debatten på NRK² og tatt opp i media flere ganger, der det kom frem mange forskjellige meninger om hva som er riktig å gjøre i fremtiden med tanke på innvandring i Norge. Det ble påpekt at velferdsstaten krever at nok folk jobber med høy nok lønn, og statistisk sett har innvandrere hatt lavere lønn. Generelt settes det fokus på økt kompetanse og arbeidsmarkedstiltak for innvandrere. Det vises til tiltak som det jobbes med nå; tidligere kartlegging av kompetanse, karriereveiledning, hurtigspor i introduksjonsprogram for dem med etterspurt kompetanse, økt bruk av nettbasert opplæring og språktrening og kompetanseheving for programrådgivere i kommunene¹.

“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”²

RELEVANTE TILTAK

Jeg har sett på andre tiltak som gjøres og dette har påvirket mine avgjørelser for prosjektet ved at jeg lærte hva som fungerte godt i andre tiltak og det ga inspirasjon til mine valg. Se en forklaring av disse i appendix s. 24-25.

BEDRE INNSYN I BRUKERNES BAKGRUNN

Bevisstgjøring av samfunnet er også et tiltak som er viktig. Å følge med i media, høre podkaster der flyktninger forteller sin historie og se TV-serie og film om temaet har hjulpet for å lære om og forstå mer av sluttbrukerens opplevelser og bakgrunn. TV-serien *Flukt* av Leo Ajkic ga et uvanlig sterkt innblikk i forskjellige flyktnings historier. Det flyktninger kommer i fra er brutale opplevelser og flukten de har vært gjennom er tøff. [Appendix s. 23]

-
1. NOU 2017:2
 2. tv.nrk.no/serie/debatten/NNFA51021617/16-02-2017 hentet 27.02.2017
 3. www.aftenposten.no/norge/politikk/Stormberg-sjefen-ber-om-skattekutt-for-a-fa-flere-til-a-ansette-flyktninger-10524b.html hentet 26.01.2017
 4. tv.nrk.no/serie/distriktsnyheter-vestlandsrevyen/dkho99030617/06-03-2017#t=3m5s hentet 07.03.2017
 5. www.nrk.no/ho/innvandrere-laerer-norsk-av-eldre-hjelpetrengende-1.13442976 hentet 01.05.2017
 6. www.mm.dk/asylprosjekt-szunderborg/ hentet 01.05.2017
 7. www.dn.no/nyheter/politikk/Samfunn/2015/12/11/2123/Innvandring/-jeg-har-hatt-en-tendens-til-se-p-innvandrere-som-sosialklienter-p-utplassering-fra-nav hentet 21.03.2017
 8. www.nrk.no/ho/flyktninger-far-jobb-fra-forste-dag-1.12648879
 9. www.reuters.com/article/us-usa-trump-immigration-starbucks-idUSKBN15E05X



“Stormbergs mål er at ambisjonen om én flyktning ansatt på hvert av de 53 utsalgsstedene skal være nådd høsten 2017.”³

Innvandrere lærer norsk av eldre hjelpetruende

LILLEHAMMER (NRK): Soraya Afzali (56) sliter med språket. Ingunn Berke (89) trer mye hjelp og omsorg. Nå har de funnet hverandre og opplever at de har noe å gi hverandre.



Opplæring av flyktninger til yrkessjåfør⁴
Et tiltak som gjøres av Nav i Sogn og fjordane, der en har sett på hva arbeidsmarkedet trenger, og derfor satt igang med opplæring av flyktninger til sjåføryrket.

To som trenger hverandre⁵
To behov som kobles sammen for å skape et godt tilbud som er fordel for dem og for samfunnet.



Gør det #forDanmark: Flygtninge i job er gevinst for alle

Jobber med å endre strenge regler som gjør det vanskelig for flyktninger i Danmark å komme i jobb.⁶

Flyktninger får jobb fra første dag

Flyktninger som kommer til Lillehammer får mulighet til å begynne i praksisjobb umiddelbart.



Flyktningene som blir bosatt i Lillehammer, får tilbud om praksispl plasser for å gjenn norskundervisningen ønsker. FOTO: KNUFF RØRSLUD / NRK

Lillehammer kommune gir praksispl plasser umiddelbart

“Tanken er at de lærer norsk mens de hjelper til.”



Starbucks skal ansette 10 000 flyktninger over 5 år i 75 land⁹

Ved å se hva innvandrere gjorde i sin egen bedrift, endret en millionær sitt syn og jobber nå for at “500 drammensbedrifter skal ha minst to ansatte med det de kaller «utradisjonelle medarbeidere» innen 2020”⁷



Jeg har hatt en tendens til å se på innvandrere som sosialklienter på utplassering fra Nav

REFLEKSJON

Fuzzy og komplekst

Den første delen av prosjektet var utfordrende og overveldende. Det var mye grunnleggende å lære, nye systemer og tjenester å sette seg inn i og nye brukere å forstå. Jeg brukte mye tid på å samle og prosessere informasjon i flere runder, og slik det ofte er er i en designprosess så føler en seg aldri ferdig med researchen. Da rapporten skulle struktureres var det vanskelig å videreføre informasjonen i en ryddig form og da jeg bestemte meg for å sette alt av innsiktsarbeidet i kun et kapittel følte dette også rart og unaturlig. Jeg har behøvd en lang prosess med dykk inn i mange forskjellige systemer, og det ble vanskelig å prioritere underveis hva jeg faktisk skulle designe, ettersom veldig mye av det jeg forsket på følte viktig og spennende og jeg så flere felter med forbedringspotensiale. Jeg burde nok snevret inn til en problemstilling tidligere for dermed å kunne snevre inn søket for informasjon. Det tror jeg hadde lettet arbeidet i starten og jeg kunne tidligere i større grad startet å utforske ideer.

“Put simply, [service design], is not about trying to find the solution immediately - it is about finding the problem first”¹

Sterke historier

Hovedfunnene påpeker språk og kulturforskjeller som to store utfordringer, men det er ikke urimelig å tenke at psykisk helse også kan bli utfordrende. I min tidlige research var ikke dette noe som kom opp ofte, og det ble ikke satt fokus på. Sjefen for Stormberg, som har ansatt flere flyktninger sier dette i et intervju med Aftenposten: *“Vi ser at psykiske helseproblemer kanskje er en av de største utfordringene mange har med den bagasjen de har og flyktningfortiden sin. I tillegg er språket en stor utfordring for mange.”*²

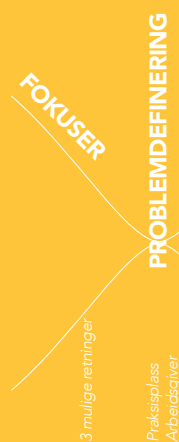
Jeg har prøvd å være bevisst på at flyktningene jeg møter gjerne har en vanskelig bakgrunn, at jeg må være klar over hva jeg spør om og være oppmerksom hvis jeg merker at informanten ikke ønsker å snakke om deler av fortiden. Dette har for det meste gått bra, ettersom fokuset i praten har vært på arbeid. I det ene intervjuet fortalte informanten at han hadde sittet i et tyrisk fengsel. I etterkant fikk jeg via media vite at den samme personen jeg har sittet og pratet med på en kafé har blitt torturert i flere måneder. Dette klarte jeg ikke å være helt forberedt på. Det var sterkt.

1. Stickdorn, M & Schneider, J. (2011). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Netherlands: BIS Publishers
2. www.aftenposten.no/norge/politikk/Stormberg-sjefen-ber-om-skatteskutt-for-a-flere-til-a-ansette-flyktninger-10524b.html hentet 26.01.2017

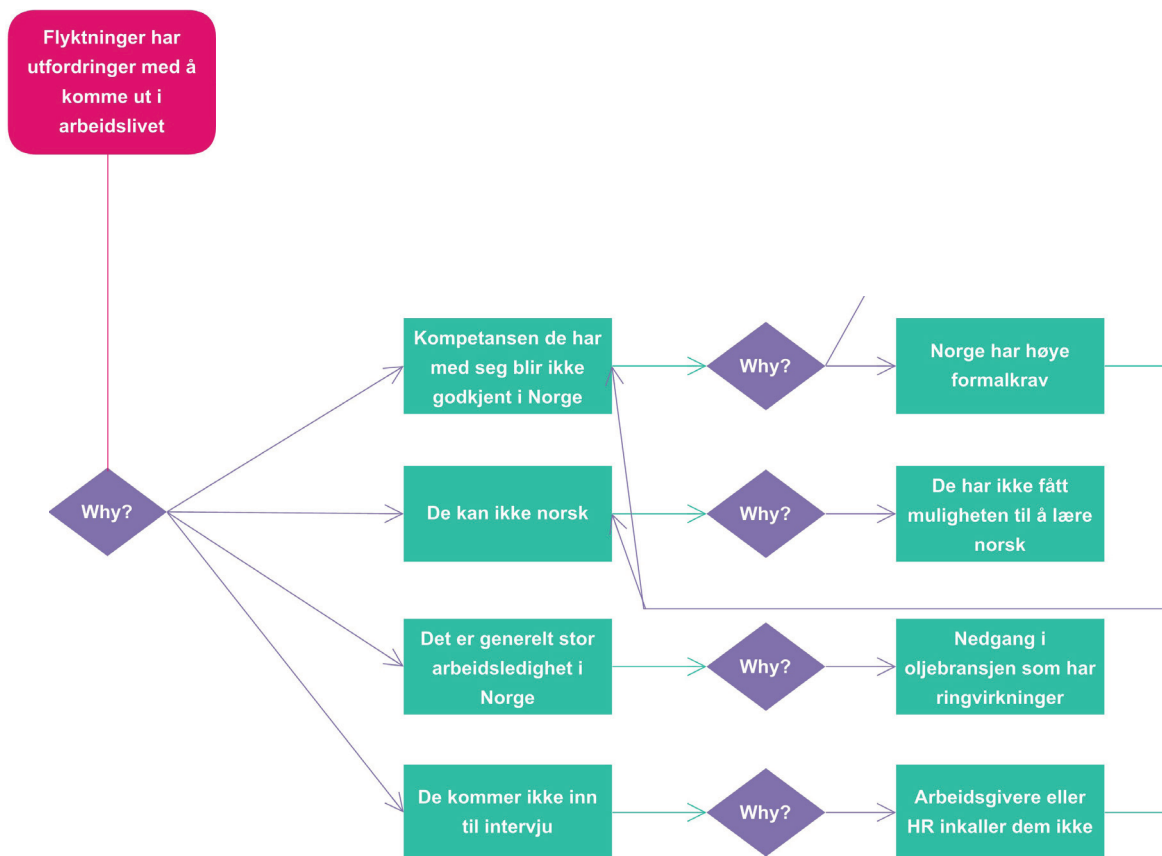
KAPITTEL 4

HVILKET PROBLEM SKAL OPPGAVEN FOKUSERE PÅ?

Dette kapitlet tar for seg hvordan jeg gikk frem for å bestemme hvilket problem oppgaven skulle fokusere på og hvilket valg som ble tatt.



“Discovering problems actually requires just as much creativity as discovering solutions.”¹



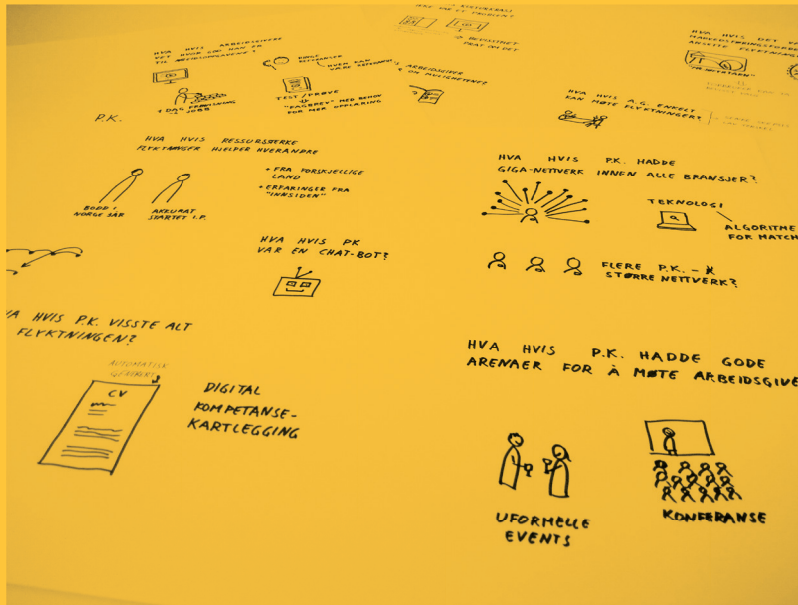
Det var mange problemer i et så stort og komplekst system. “Hvordan kan vi...”- lappene fra kapittel 3 påpeker mange forskjellige mulighetsrom, men det var behov for å konvergere for å sette et klarere fokus. Andre del av Double Diamond representerer definerings-fasen¹ hvor en skal trekke ut mening fra utfordringer og muligheter. Det ble satt fokus på å finne problemet som betyr mest for aktørene, og se hvilke løsningsrom som er gjennomførbare i prosjektet.

Samtidig som det ble jobbet med å snevre inn oppgaven, ble det også kontaktet flere aktører for mulige intervju. Spesielt var det viktig for meg å få tak i flere arbeidsgivere, for å forstå deres behov. Å få tak i nye intervjuobjekter tok mye tid ettersom det var vanskelig å få folk til å prioritere å sette av tid i en travel hverdag.

HVA ER DET UNDERLIGGENDE PROBLEMET?

“5-whys” er en metode for å finne roten av problemet³. Inspirert av denne metoden jobbet jeg med å kartlegge deler av problemet for å prosessere og visualisere for meg selv hvor jeg tenker problemet ligger. Til venstre vises deler av figuren, se appendix s. 26 – 27 for hele figuren og flere tanker relatert til dette.

1. Scott Berkun. Hentet fra: Brown, D. (2017) Practical design Discovery. US: A book Apart
2. www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond hentet 25.02.2017
3. Stickdorn, M & Schneider, J. (2011). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Netherlands: BIS Publishers



Etter workshopen samlet jeg idéene som hadde kommet frem og strukturerte de i mulige retninger for arbeidet videre [Appendix s. 32 - 33].

DEFINERING

Workshop med to medstudenter
Presentasjon av innsikt gjennom storytelling
Idégenerering
Kjøreplan og presentasjon [Appendix s. 28 – 31]

HVILKET PROBLEM?

Som en del av prosessen i å bestemme fokus for resten av oppgaven holdt jeg en workshop. Målet var at jeg gjennom formidling til andre kunne se problemene klarere og se hvilke retninger som ga mest inspirasjon. Formidling av innsikten ble gjort gjennom å fortelle en historie fra en flyktnings perspektiv.

I løpet av to timer ble det generert mange ideer på tre forskjellige fokusområder:

- Hvordan kan programrådgiver hjelpe ressurssterke flyktninger på en bedre måte?
- Hvordan kan vi få flere arbeidsgivere interessert i å ansette flere flyktninger?
- Hva kan vi gjøre for at en flyktning skal ha en bedre opplevelse av introduksjonsprogrammet?

REFLEKSJON

Ulike problemstillinger ble testet, og det ble klarere hvordan oppgaven skulle konvergere. Historien viste introduksjonsprogrammet gjennom flyktningsens øyne og spilte både på det som faktisk skjer, i tillegg til følelser rundt det. Å fortelle en historie fra en flyktnings perspektiv, for deretter idémyldre på andre aktører, fikk jeg tilbakemelding fra studentene at var utfordrende. Å være bevisst på hvilket perspektiv historien blir fortalt fra tok jeg med meg videre som viktig lærdom.

Det fungerte godt å gjøre noe som oftest er forbundet med divergering til å være med å sette fokuset. Det ble et godt verktøy for å arbeide oppgaven videre når jeg sto fast alene.



HVILKEN BRUKER I FOKUS?

I prosessen med å sette et fokus for videre arbeid hadde jeg mange tanker rundt det å sette brukeren i fokus, men jeg var usikker på hvem som skulle være brukeren i fokus. I brukersentrert design er det vanligst at det er én bruker som er i hovedfokus, og en ser gjerne andre aktører i forhold til den. Da ser en på behovet til denne sluttbrukeren og designer noe til den, der andre aktører gjerne påvirkes i implementeringen av tjenesten.

Gjennom workshopen med medstudenter og diskusjon med veileder, ble det klarere at det innen tjenstedesign ikke nødvendigvis er viktig å bestemme hvilken bruker en skal fokusere på for å snevre inn oppgaven. Sluttbrukeren for oppgaven er flyktninger. Hovedmålet er at disse brukerne skal komme i jobb. Suksessen av et tiltak vil bli målt etter bedring av opplevelse for flyktingene. For å nå dette målet, er det mange andre aktører som er involvert i prosessen, og som utfører oppgaver som gjør at sluttbrukeren kommer nærmere målet. I tjenstedesign er det gjerne verdien som blir utvekslet mellom aktørene som er det viktige.

MULIGE RETNINGER

Etter arbeidet med å strukturere og prøve å forstå de viktigste årsakene til og flaskehalsene for at flyktninger i mindre grad enn andre kommer i arbeid, ble det oppsummert tre mulige retninger å fokusere på. De tre retningene ble skrevet detaljert for å kunne sette dem opp mot hverandre og slik lettere ta et valg.



Hvordan kan ressurssterke flyktninger bli bedre hjulpet i løpet av introduksjonsprogrammet?

Hva er problemet?

Programrådgiver må prioritere hvem man skal hjelpe, og det gjør at ressurssterke flyktninger ikke får nok tilpasset hjelp. Dette kan føre til at ressurser ikke blir utnyttet i det norske samfunn, og flyktingens motivasjonen forsvinner.

Tanker

- Hvordan kan samfunnet tenke mer langsiktig på flyktninger som ressurs? Kunnskapen og erfaringen flyktingen har er ferskvare, så relevant hjelp bør være tilgjengelig tidlig i prosessen.
- Trenger programrådgivere færre oppgaver? Er det noen oppgaver de har som kan reduseres, for eksempel kan generell informasjon gis til flyktninger på en mer effektiv måte?
- Hvordan kan flyktninger få jobbrelatert nettverk i Norge?
- Hvordan kan ressurssterke flyktninger hjelpe seg selv bedre?

Basert på hovedfunn:

8. Det settes mer innsats på de flyktingene med lavere ressurser
9. Det er mer fokus på arbeid enn utdanning i introduksjonsprogrammet
10. Flyktninger må få muligheten i større grad til å være en ressurs
13. Flyktninger får feil informasjon fra hverandre og fra etater
14. Viktig å komme i praksisplass tidlig
16. Flyktninger bør få relevant praksis
18. Systemet lærer bort hvordan en kan (mis)bruke NAV
20. Introduksjonsprogrammet føles som "one-size, fit no-one" og tar ikke hensyn til individets utgangspunkt

2

Hva kan gjøres for arbeidsgiver slik at det blir mindre ressurskrevende å ha flyktninger i arbeidspraksis? Hva skal til for at flere arbeidsgivere gir praksisplasser til flyktninger?

Hva er problemet?

Det er ikke nok praksisplasser til flyktninger med bakgrunn innen fagarbeid i introduksjonsprogrammet. Det er ikke nok arbeidsgivere som åpner dørene for arbeidspraksis.

Tanker

- Det er arbeidsgivere som har muligheten til å stille med praksisplasser, så det kan være viktig å se nærmere på hvilke behov og utfordringer de har med tanke på flyktninger i praksis. Krever det mye ressurser fra arbeidsgivere? Er det en risiko for bedriftens økonomi? Er de usikre på kompetansen? Språknivået?
- Skal systemet senke risikoen og arbeidsmengden med å ha flyktninger i praksis? Skal systemet øke gevinstene med å ha flyktninger i praksis?
- For at dette skal være langsiktig, må det være fokus på at praksisplass må lede til jobb.

Basert på hovedfunn:

1. For dårlig norsk er en utfordring
2. De kulturelle forskjellene er utfordrende på arbeidsplassen
5. Arbeidspraksis, en ressurs eller ekstra oppgave for arbeidsgiver?
6. Ønsker egentlig arbeidsgivere å ansette mangfold?
7. I systemet, prosjekter og rapporter er det nå lite fokus på arbeidsgivers behov
11. Møter og kommunikasjon kan endre skepsis
14. Viktig å komme i praksis tidlig i introduksjonsprogrammet
20. Introduksjonsprogrammet føles som "one-size, fit no-one" og tar ikke hensyn til individets utgangspunkt

3

Hvordan kan en få flyktninger med praktisk bakgrunn inn i relevant arbeid? Til tross for strenge formalkrav i Norge.

Hva er problemet?

Norge har strenge formalkrav som gjør det vanskelig å få jobb for folk som ikke har norsk utdanning eller norsk erfaring.

Tanker

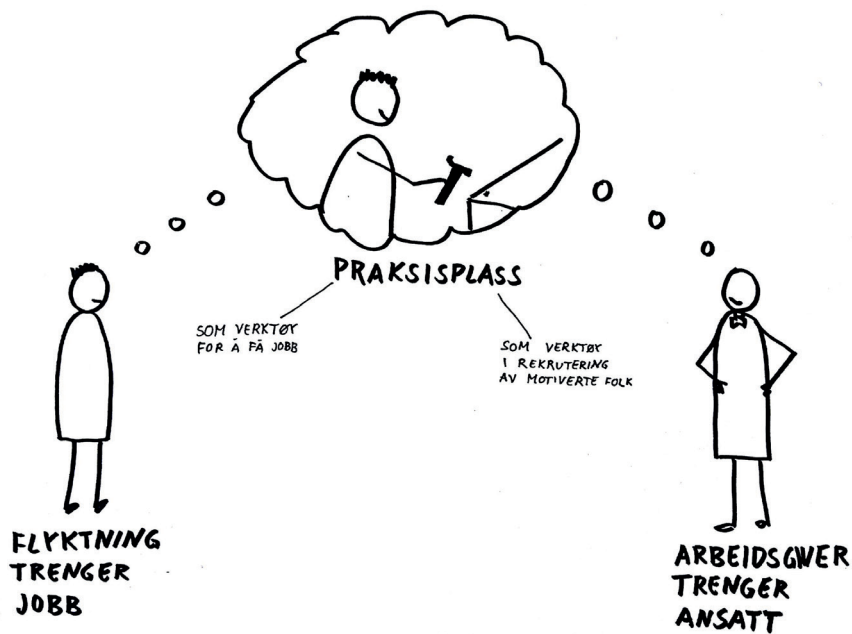
- Er det mulig å få til et system som ansetter folk uten formalkompetanse? Eller må man ha mer fokus på å øke flyktnings formalkompetanse?
- Kan man ha et opplæringsystem som tar hensyn til og bygger på tidligere erfaring?
- Å få en flyktning ut i praksisplass på relevant arbeidsplass har potensial til både å øke dens profesjonelle nettverk og arbeidserfaring.

Basert på hovedfunn:

3. Det er mest fokus på ufaglært arbeid
4. Det er en utfordring for flyktninger å få arbeid med Norges strenge krav for formell kompetanse
10. Flyktninger må få muligheten i større grad til å være en ressurs
12. Nettverk er viktig for å komme i arbeid
14. Viktig å komme i praksis tidlig i introduksjonsprogrammet
16. Flyktninger bør få relevant praksis
17. Usikkert hvor mye erfaring fra hjemlandet kan overføres til arbeid i Norge
20. Introduksjonsprogrammet føles som "one-size, fit no-one" og tar ikke hensyn til individets utgangspunkt

PROBLEMDEFINERING

Jeg valgte å gå for retning 2, med noen endringer i problemdefineringsen. Problemdefineringsen inneholder problemformulering, et prosjektmål og kontekst/rammer for å sette et klart fokus for videre arbeid¹.



1. Brown, D. (2017) Practical design Discovery. US: A book Apart

Hvordan få flere arbeidsgivere med fagbakgrunn til å ha praksisplass til flyktninger?

PROBLEMFORMULERING

Det er ikke nok praksisplasser til flyktninger i introduksjonsprogrammet med bakgrunn innen fagarbeid. Det er ikke nok arbeidsgivere med fagbakgrunn som åpner dørene for arbeidspraksis til flyktninger.

PROSJEKTMÅL

Målet er å lage et løsningsforslag som gjør at flere arbeidsgivere innen fagarbeid ønsker å ha praksisplass for flyktninger.

KONTEKST/RAMMER

Hvem

Arbeidsgivere innen fagarbeid (innen håndverk, helse, mekaniker, tømrer osv).

Kontekst - hvor?

For arbeidsplasser i Trondheim.

HVORFOR?

Det var i denne fasen jeg skulle ta viktige valg for videre arbeid, og jeg hadde muligheten til å være spesielt kritisk til systemet. Hvordan gjøres integrering gjennom arbeid på en best mulig måte? Trenger vi egentlig praksisplasser - er det ikke bedre bare å komme rett i arbeid? Hvorfor skal vi hjelpe flyktninger ut i arbeid? Hvorfor ikke inkludere alle som sliter med å komme i arbeid?

Praksisplass som verktøy for å få jobb

Det åpenbare målet virket først å være at tjenesten skulle hjelpe sluttbrukeren å komme rett i arbeid. Et tilbakeblikk på den innsamlede og prosesserte informasjonen viste at praksisplasser er et viktig verktøy for å få flyktninger ut i arbeid. Dette kommer både fra hva aktører har gitt uttrykk for og de spesifikke fordelene som blir påpekt. Noen av fordelene som viser seg som spesielt sterke, er at flyktninger får en forståelse av norsk arbeidsliv, og at dette er en god måte for arbeidsplasser å få testet kunnskapen og engasjementet til en person før en eventuell permanent ansettelse. For sluttbrukeren kan gjerne praksisplass oppleves som unyttig fordi det er en jobb uten lønn. Det er varierende meninger hos aktørene om arbeidspraksis skal lede til en fast ansettelse eller om det er nok at dette er en arena for å forstå norsk arbeidsliv, lære norsk og skape nettverk innen bransjen. Dette bør utforskes videre.

Arbeidsgiver er den som kan gi praksisplass

Jeg valgte å utforske ideer innen arbeidsgivers behov, fordi de er en veldig viktig aktør for at flyktninger skal kunne komme ut i relevant arbeidspraksis. Det er de som må stille praksisplasser til rådighet. Hovedfunn 5 "Arbeidspraksis, en ressurs eller ekstra oppgave for arbeidsgiver?" viser til at informanter påpeker varierende informasjon om hvordan arbeidspraksis oppleves. Flyktninger føler seg utnyttet i ufaglært praksisplass, men programrådgiver påpeker at arbeidsgivere først og fremst tar på seg praksisplass for å hjelpe samfunnet. I en rapport fra IMDi ble det påpekt at det ønskes mer kunnskap om arbeidsgiverperspektivet "forskning og erfaring viser at et godt samarbeid med arbeidsgivere er sentralt for å oppnå resultater. Samtidig er det begrenset med kunnskap og dokumentasjon av arbeidsgiveres egne erfaringer og synspunkter. Hvilken type oppfølging trenger og ønsker arbeidsgiverne?"²

Rammer for problemstilling

Jeg satte rammer for hvilke arbeidsgivere jeg ønsker å se nøyere på, fordi det mest sannsynlig vil være sprik i behov og utfordringer fra bransje til bransje, og størrelse på bedriften. Å se på ikke ufaglært arbeid var det som gjennom innsikten så ut til å ha et forbedringspotensiale for tjenesten ettersom her knytter en arbeidsplassen til en praksisplass som er relevant for flyktingens erfaring og kompetanse. Jeg valgte å se på arbeid relatert til fagbrev, fordi jeg tenkte at den praktiske erfaringen fra hjemlandet burde kunne videreføres til arbeid i Norge. Jeg valgte å sette fokus på et område, fordi alle kommuner har forskjellige introduksjonsprogram og Trondheim ble det mest naturlige valget.

-
1. Brown, D. (2017) Practical design Discovery. US: A book Apart
 2. www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2014/jobbsjansen-gode-erfaringer/ hentet 17.02.2017

HVORFOR HAR IKKE FLERE ARBEIDSGIVERE PRAKSISPLASS TIL FLYKTNINGER?

Lærdommen fra innsikten ble brukt til å formulere antagelser i form av hypoteser. Målet med å skrive og jobbe med hypoteser var å konkretisere tankene om mulige grunner til problemet. Flere iterasjoner med hypoteser ble arbeidet med og de ble kartlagt på ulike måter ut i fra når i tjenesteforløpet de kunne være relevante, for hvem de var relevante og fokusområder [Appendix s. 34 – 35]. Hypotesene presentert på høyre side la føringer for videre arbeid.

HYPOTESER

Kulturell/sosial

Kulturelle forskjeller skaper opplevelser som er utfordrende for arbeidsgiver og flyktning. Begge parter vil takle situasjonen bedre hvis de er bevisste på hva som kan bli vanskelig

(Noen) arbeidsgivere er skeptisk til flyktninger fordi de har en annen kulturell bakgrunn.

(Noen) arbeidsgivere sier ja til å ha flyktninger i praksis for å ta et sosialt ansvar i samfunnet.

Praktisk

Arbeidsgiver er mer villig til å ta inn en flyktning i praksisplass hvis informasjon og verktøy om hvordan dette bør gjøres er tilgjengelig.

(Noen) arbeidsgivere kjenner ikke til muligheten med å få billig arbeidskraft gjennom praksisplass.

Arbeidsgiver synes språk er den største utfordringen med flyktninger i praksis. Hvis språk var mindre utfordrende ville flere arbeidsgivere være positiv til å ha en flyktning i praksis.

Økonomisk

(Noen) arbeidsgivere mener at å ha en flyktning på arbeidsplassen krever mer ressurser enn får ut av det.

Ved å gjøre det mer økonomisk attraktivt for arbeidsplasser å ha flyktninger i praksis, vil flere si ja til å ha praksisplasser.

Ved å gjøre det mer økonomisk attraktivt, vil flere utnytte systemet (få gratis arbeidskraft uten å bruke ressurser på å lære opp eller språk).

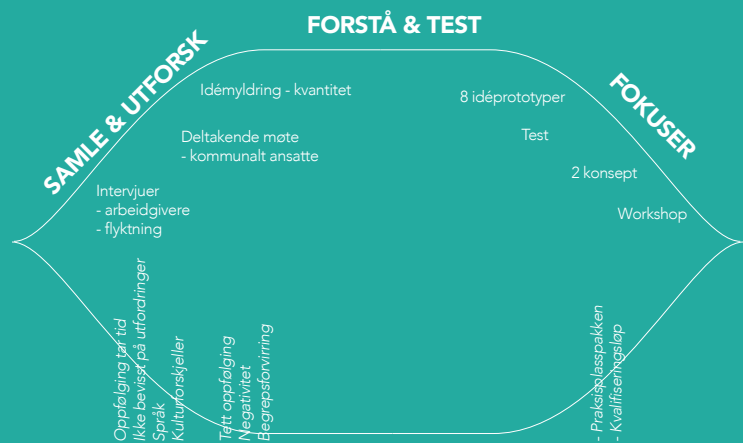
Organisatorisk

Flere arbeidsgivere vil være positiv til praksisplass hvis de får bedre oppfølging fra eksterne (programrådgiver e.l.)

KAPITTEL 5

HVORDAN KAN PROBLEMET LØSES?

Dette kapitlet presenterer både mer innsikt i systemet og utforsking av ideer. Flere mulige konseptretninger blir presentert og tilslutt presenteres ideen som ble valgt og hvorfor.



INNSIKT

Metode: semistrukturert intervju, kontekstuellt intervju

HVA ER ARBEIDSGIVERS BEHOV? HVORDAN ER DET Å HA PRAKSISPLASS?

Jeg hadde fått noe innsikt i arbeidsgivers behov, men dette var først og fremst indirekte gjennom informanter som snakket om andres opplevelser. Det var behov for å både høre fra arbeidsgivere som har hatt noen i praksis og høre tankene til de som ikke har hatt det. Målet var å innhente mer data om erfaringer og opplevelser, gå mer i detalj i hva som oppleves som utfordrende og hva som fungerer bra, og hvilke tanker og assosiasjoner folk har til praksisarbeid. Fire arbeidsgivere innen forskjellige bransjer ble intervjuet.

Ettersom observasjon var vanskelig på grunn av et langt tidsaspektet, så var Cultural Probe et verktøy for å komme tettere på hverdagen til arbeidsgiver som har flyktning i praksis. Jeg laget to enkle "probes" med spørsmål, der første versjon var før praksistiden startet, og fokuserte på forventninger og motivasjon, og andre versjon var etter en måned med praktikant. Verktøyet ble levert til to arbeidsgivere, og det var en som gjennomførte det. Se appendix 36 – 37 for mottatt Cultural Probe.

Jeg intervjuet også en flyktning og en innvandrer, som begge var i relevant praksis. Målet med disse intervjuene var å gå mer inn på deres erfaring av norsk arbeidskultur og det å være i praksis.

Hvert intervju ble transkribert, og jeg brukte påstandsmetoden for å oppsummere funnene [Appendix s. 38 – 39]. Funn oppsummeres på de neste sidene.

De kontekstuelle intervjuene ga en bedre forståelse av arbeidsplassen og de ansatte.



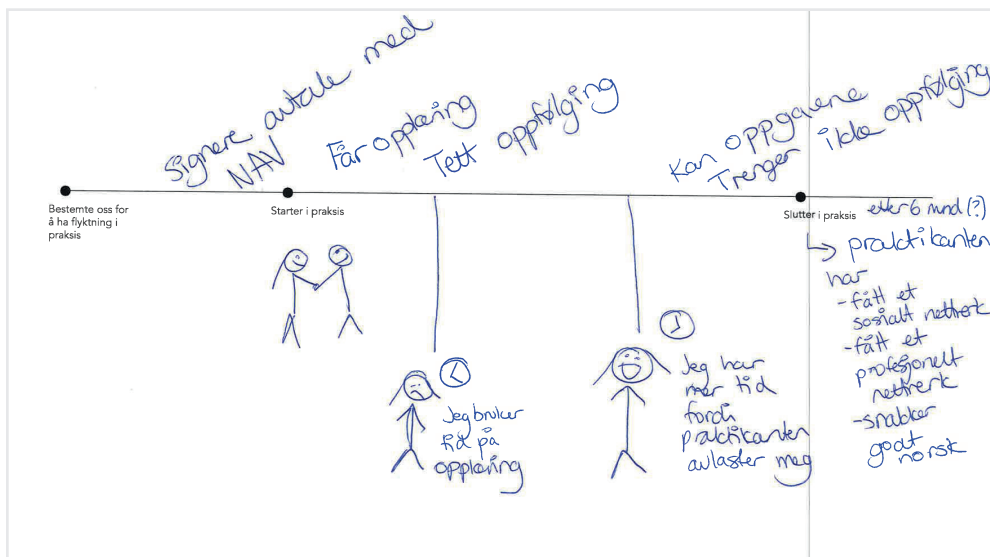
Arbeidsgiver AT1 forteller om praksistiden:

Dette har vært så positivt at en skulle tro det var et enestående tilfelle. Håper at det ikke er det.

Mottatt cultural probe av arbeidsgiver AS1

Hvorfor ville din bedrift ha en flyktning i praksisplass?
Hva var deres motivasjon?

Todde motivasjon: ekstra hjelp + bidra til inkludering.



FUNN FRA INTERVJU OG "CULTURAL PROBE"

Positiv holdning til praksis

Med de arbeidsgiverne jeg fikk tak i til intervju, var det stor positivitet for å inkludere flyktninger på arbeidsplassen. De med erfaring fortalte om praktikanter med spesielt stor arbeidsinnsats og positivitet. Arbeidsgiver AT1 innen fagarbeid med praktikant var veldig positiv til praksistiden, han mente det kom av personligheten og arbeidsinnsatsen til praktikanten. Det var også positivt med god oppfølging fra kommunalt ansatt som stakk innom av og til.

Oppfølging tar tid

Flere arbeidsgivere påpekte at det var utfordrende å bruke ekstra tid på oppfølging. Dette ble spesielt påpekt fra kilder med erfaring med språkpraksis, altså de som har praksisplass for flyktninger som er tidlig i løpet og da kan det tenkes at en må bruke mer tid på forklaring. En arbeidsgiver med praktikant som jobber på kontor, syntes det kunne være utfordrende å finne nok oppgaver som tar kort nok tid å lære bort. Flere påpekte at de kunne hatt muligheten til å ta inn flere praksisplasser hvis det var et økonomisk tilskudd som kunne dekke det en ansatt brukte på oppfølging.

Mangel på god informasjon

Både arbeidsgivere og innvandrere påpekte at de ikke var bevisst på forhånd om hva som kunne bli utfordrende i praksistiden. Det var ingen eller lite informasjon om dette.

Gjennom prosessen har jeg samlet historier fra arbeidsgivere og rådgivere som påpeker klassiske "arbeidskulturkrasj".



Aldersforskjell

Tar ikke lunsj



“Det er viktig å tilpasse meg norsk arbeidskultur, men det er også viktig at arbeidsgiver vet hva arbeidskulturforskjellen er. Min arbeidskultur ligner mye på Syria, Pakistan, India. Det er mer hierarki. Det er viktig at norsk arbeidsgiver vet hva den forskjellen er. Arbeidsgiver får ingen opplæring.”

FS1 - Innvandrere i praksis

Formidle arbeidsoppgaver

Flere har påpekt at det har vært vanskelig å formidle arbeidsoppgaver, både på grunn av språk og kultur. Opplevelser gikk ut på at praktikant kommer fra en annen kultur der en gjerne ikke stiller spørsmål til den overordnede, og det gjorde at hvis arbeidsgiver spør om arbeidsoppgaven er forstått, så svarer praktikanten gjerne ja selv om han ikke forsto.

Kulturell forskjell kan skape utfordring

Arbeidsgiver som har mye erfaring, påpeker viktigheten av at praktikant får lære Norges normer og regler i arbeidslivet, som å komme på tida, ta pause, varsle om du kommer for sent. Det blir påpekt av innvandrere at i mange andre land er det mer vanlig å ha konkrete instruksjoner fra arbeidsgiver, men at i Norge måtte hun lære og øve seg på å tenke ut oppgaver selv. I Norge får en lite negativ tilbakemelding, og dette var noe hun savnet fordi hun aldri visste når hun gjorde noe feil.



Vil ikke ta seg tilrette



Vil ikke uroe sjefen

Individuelle forskjeller

Noen arbeidsgivere forteller om usikkerheten mellom hva som er kultur og hva som er personlighet. En forteller om at han hadde hatt to praktikanter fra samme land, og at en oppfulgte de negative fordommer han hadde for dem fra dette landet, mens den andre avkrefter alle fordommene. En praktikant påpeker viktigheten av at hennes arbeidsgiver "goes the extra mile" for å følge opp og gi arbeidsoppgaver.

Språk er utfordrende for både arbeidsgiver og praktikant

Alle arbeidsgiverne påpekte at språk var en utfordring i løpet av praksistiden. Både arbeidsgivere og flyktning erfarer at praktikant lærer raskere norsk ved å være i praksisplass enn på skolebenken. Arbeidsgivere som har mye erfaring med praksis, har gjort tiltak for at praktikant lettere skal lære norsk, ved å henge opp bilder og navn på ting rundt på arbeidsplassen.

Psykisk helse og flyktingens bakgrunn

Arbeidsgiver som har hatt mange i praksis, forteller om at de er bevisste på at de kan være omsorgsperson, men at de ikke er behandlere av psykisk helse. Flyktninger har opplevd skremmende ting. Da en av deres praktikanter fikk telefon om at han hadde mistet nær familie i et bombeangrep, så var det godt å kunne ringe kommunen for oppfølging. En annen arbeidsgiver påpekte viktigheten av i hverdagen å oppføre seg så vanlig som mulig overfor flyktingen, det var viktig å ikke være påtatt hyggelig og hjelpende.

Viktig for god praksistid

- Arbeidsgivere påpekte følgende som viktig for en god praksistid
- Korte daglige samtaler om arbeidsoppgaver og hvordan det går
 - Oppfølgingsamtale med rådgiver fra kommunen
 - Forklare grundig hva arbeidsoppgaven er. Gjerne både muntlig og skriftlig, eller bli med og vise arbeidsoppgaven.
 - Viktig at selv om det er en praksis, så må reglene være like strenge som om det var en ekte jobb

DISKUSJON

Det viste seg at mange av utfordringene som ble påpekt var felles for arbeidsgiverne, også spesifikke hendelser relatert til kulturforskjeller var lignende. At det var lite informasjon på forhånd gjorde at arbeidsgivere måtte lære seg å være veileder for praktikant på egenhånd litt etter litt.

Å lete etter hva som var arbeidsgivers behov, merket jeg etterhvert var en litt rar vinkling. I grunnen har ikke arbeidsgiver noen behov for å ha praksisplass, dette er ikke noe de trenger eller mangler. Noen trenger mer hjelp på arbeidsplassen, men i hovedsak er det noe de gjør fordi de er motivert til å bidra til inkludering.

Jeg ønsket å finne informasjon om hvor mange arbeidsgivere som hadde praksisplass, og hvilke bransjer som hadde spesielt mange eller få, for å få en oversikt over hvordan praksisarbeid blir brukt i dag. Jeg fant ingen tall på dette på internett eller ved å kontakte kommunens rådgivere.

Det var få av de som ble kontaktet gjennom ansatte i kommunen og de jeg selv ringte, som stilte til intervju. De som stilte til intervju var de med personlig motivasjon for saken. Det var dermed vanskelig å få innsikt i hvorfor noen arbeidsgivere ikke ønsker praksisplass.

Redefinering av rammer: ikke bare fagarbeid

Problemstillingen og rammene for oppgaven var satt til å fokusere på fagarbeid og Trondheim kommune. Det viste seg at det var vanskelig å få tak i nok informanter, og jeg valgte derfor å løsne litt på disse rammene, ved å inkludere arbeidsgivere fra forskjellige bransjer, for å kunne få noe brukerinnsikt. Dette gjorde at jeg fikk mer sprikende tilbakemelding, men et mer overordnet bilde.

INNSIKT

Metode: deltakende møte med visualiseringer

HVA OPPLEVER DE KOMMUNALT ANSATTE?

Problemstillingen fokuserer på å få flere praksisplasser, og da tenkte jeg at løsningsforslaget burde nå ut til de arbeidsgiverne som ikke var motiverte til dette nå, eller ikke visste om det. Det var litt vanskelig å få kontakt med forskjellige arbeidsgivere, så for å få en grundigere forståelse av både arbeidsgivere som sier nei og rådgivernes arbeidsdag, tok jeg kontakt med en kommunal enhet som jobber med å få folk ut i praksis. Jeg fikk gjennomført et deltakende møte med to ansatte: ESK1 og ESD1. ESK1 hadde jobbet i 20 år med å få folk som har falt ut av arbeidslivet ut i fagarbeid som tømrer, murer og lignende. De hadde jobbet med å få flykninger ut i relevant arbeidspraksis innen fagarbeid i litt over et halvt år. Målet med arbeidsmøtet var å kartlegge hvordan de i detalj går frem for å skaffe praksisplasser, og få høre deres erfaringer og opplevelser rundt dette.

Visualisering av prosessen og kontaktpunkt ble brukt for å bedre kommunisere hvordan de ansatte gikk frem for å finne arbeidsplasser til praksis. [Appendix s. 41]



Finner arbeidsgiver

- Lister
- Kollega, næringslivskontakt
- Gulesider, google o.l.



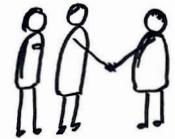
Kort samtale

- Prøve å få komme til samtale



Møte

- Programrådgiver og arbeidsgiver



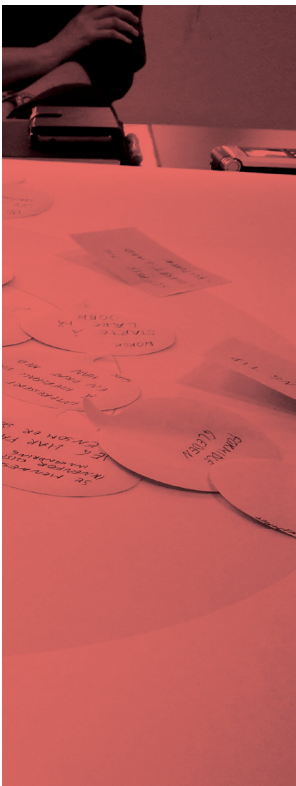
Møte med deltaker

FUNN FRA MØTET

Rådgivers fremgangsmåte

Ved hjelp av visualiseringen av prosessen for å finne praksisplass, fikk jeg forståelse av hvordan de gikk frem. De to ansatte hadde noe ulik fremgangsmåte, ettersom en har jobbet mye lenger og har større nettverk. De fant arbeidsgivere i en liste med oversikt av arbeidsgivere i Trondheim de har brukt tidligere, hørte med kollegaer og søkte frem bedrifter på Gule sider. De tok kontakt ved å ringe kontaktpersonen som sto i listen eller telefonnummer som sto oppført på nettet, og i første samtale var målet å raskt invitere seg til arbeidsplassen for et fysisk møte, fordi det da var lettere å presentere fordelene med praksisplass, og hvordan det fungerer med tett oppfølging fra dem. Det ble påpekt at de satte fokus på det personlige når en snakket om deltakeren: *“bedre å si at jeg har en som er far, er interessert i poesi og kan slik og slik. I stedet for historien: jeg har en flyktning fra Syria, som kom som kvoteflyktning.”* ESD1

De ansatte har fokus på tett oppfølging av deltaker og arbeidsgiver, og tok gjerne uformelle besøk på arbeidsplassen gjennom praksistiden for å ta tak i utfordringer før de ble til problemer. Det ble påpekt at arbeidsgivere har veldig forskjellige behov og forventninger til oppfølging.



“Egentlig er det banale ting som er årsaken til misforståelser.”

ESK1

Etablert kommunal enhet

Den kommunale enheten har blitt drevet i mange år og er godt etablert i Trondheim kommune. Det ble påpekt at noen arbeidsgivere blir brukt jevnlig fordi de rekrutterer nye ansatte, og utfordringen med å få ut flyktninger var da gjerne relatert til at deltakerne ikke hadde nok kvalifikasjoner. Språk var også påpekt som noe arbeidsgiver var usikker på. Noen ganger var det en utfordring å være etablert, fordi noen arbeidsgivere sa nei raskt i samtalen fordi de visste hva samtalen ville gå ut på.

“Jeg har aldri opplevd at jeg har ringt så mange arbeidsgivere og fått nei på forskjellige måter som jeg har fått med de deltakere her. Det var jo fåtallet som brukte det at var en innvandrersom forklaring, men jeg opplevde det. Og det var ikke noe ålreit synes jeg.”

ESK1

Skepsis og negativitet

Da arbeidsgivere fikk høre at deltakerne hadde en annen kulturell bakgrunn var det varierende reaksjoner. Generelt sett var folk positive, men ESK1 mente at han aldri tidligere hadde opplevd så mange svar som i det siste halve året, da de hadde jobbet med flyktninger som deltakere. Han følte noen arbeidsgivere “rodde seg ut” av samtalen. Det ble også påpekt at en grunn til at det var vanskelig å få deltakerne i praksis, var at det var på høsten, og at byggebransjen hadde mindre å gjøre på denne tida.

Kartlegging og begrepsforvirring

Det var stort fokus på å kartlegge erfaring og kompetanse til hver deltaker, fordi det da var lettere å “selge inn” deltakeren til en relevant arbeidsplass. Få hadde papirer med fra hjemlandet. De ønsket å få frem detaljer i hva en deltaker kunne, fordi de ofte opplevde at CVen de hadde laget i Norge ikke stemte. Det var for eksempel en deltaker som snakket om at han hadde erfaring som sveiser, men etter en samtale så kom det frem at det ikke var sveising, men lodding han hadde jobbet med. De ansatte opplevde at det var en begrepsforvirring i språkforståelsen. ESD1 påpekte at etterhvert så brukte de mer og mer bilder, både private bilder og fra nettet, og at dette fungerte godt for å kommunisere hva deltakeren har jobbet med tidligere.

Forlengelse av praksis

De ansatte påpekte at hvis arbeidsgiver var fornøyd med praktikanten kan det være interesse fra arbeidsplassen og ansatt i kommunen for å få til en forlengelse av praksisen. Dette mente de kunne være et nyttig verktøy for at praktikanten kunne få mer opplæring, der målet tilslutt gjerne var ansettelse. Dette kunne oppleves som negativt for deltaker, fordi de ønsker å komme i fast jobb, og det var vanskelig å forklare at å forlenge praksisen kunne være et steg i riktig retning.

DISKUSJON: FREMMEDFRYKT?

Etter å ha snakket om den skepsisen de ansatte i kommunen møtte, reflekterte jeg over at det virket som dette var ubehagelig å snakke om både for dem og for meg. Det er vanskelig å snakke om at skepsis er en faktisk grunn til at en får negative svar. Skal en kalle det rasisme, fremmedfrykt eller skepsis? I intervjurundene med flyktninger ble det påpekt hvor lite interaksjon de hadde med nordmenn, og vi snakket om at det fysiske møtet er viktig for å senke frykten for det fremmede. Jeg har heller ikke hatt noe særlig direkte kontakt med flyktninger før jeg startet med denne oppgaven, og var selv spent på disse møtene. I notatboka etter intervjurunden har jeg skrevet: "Herlig for meg å få ansikt på flyktninger. Hvem de er. Hva de opplever. Hva de gjør. Hva de tenker på. Dette vil jeg at alle nordmenn skal oppleve". Jeg tror at det er utrolig viktig å tørre å snakke om denne skepsisen, fordi det kan gjøre at vi blir mer bevisst på det, og dermed kan gjøre mer bevisste valg. Skal løsningsforslaget rettes mot dem som er skeptisk? Skal det rettes mot de som allerede har en personlig motivasjon for et bedre samfunn?

Jeg tenkte at hvis folk sier nei til praksistid bare på grunn av at deltakeren er fra en annen kultur, så er det gjerne ikke disse en vil ha som faddere i praksistiden uansett. Jeg tror også at hvis disse personene kunne hatt en god opplevelse, så kunne skepsisen forsvunnet. Dette blir diskutert mer i kapittel 7.

KULTURELLE FORSKJELLER
SKAPER OPPLEVELLER SOM ER
UTFORDRENDE FOR A.G. OG F.
BEGGE PARTER VIL TALKE SITUASJONEN
BEDRE HVIS DE ER BEVISSTE PÅ
VILKRE HENDELSER SOM KAN BLI VANIKELIGE.

ARBEIDS-
RETTING

ARBEIDSLIV OG KVALITETSPROBLEMER
- SPAR
- PÅRIS

SAMSUNG

IDÉMYLDRING



Gjennom prosessen dokumenterte jeg ideer fortløpende, men etter å ha satt problemstillingen var det behov for å arbeide frem et mye bredere sett av ulike ideer. Det ble gjennomført flere runder med åpen idégenerering for å divergere. Målet var å finne et bredt spekter av ulike ideer, fordi det da er større sannsynlighet for å finne en god idé. Jeg idégenererte på hver enkelt hypotese for å sette et mer snevert fokus, for å generere flere forskjellige ideer opp mot innsikten. Hva-hvis-metoden, som går ut på å tenke helt nytt, ved å starte en tanke med "hva hvis..."¹ hjalp til å skape åpne idérom.

Se noen idéer på neste side og resten i appendix s. 42 – 45.

Inspirasjon

For å få inspirasjon til hva løsningsforslag til tjenester og sosial innovasjon kunne være, undersøkte jeg gode løsninger fra andre prosjekter og bransjer. Pakken "How to design better services" hadde en kortstokk med ulike kontaktpunkt, og dette ga også inspirasjon til hva løsningsforslaget kunne være. Jeg fikk også inspirasjon fra et dokument som samlet alle ideene fra en idédugnad i 2015 arrangert av Trondheim kommune med 300 deltakere². Her var det mange punkter som handlet om at praksisplass var viktig og at det var ønsket rundt dette, men det var lite fokus på hvordan det skulle gjennomføres.

“Ønsker at alle bedrifter stiller med faddere som kan gi god opplæring til flyktninger for å komme i arbeid.”

“At alle bedriftene setter av tid for at alle faddere kan få kurs i å være en fadder.”

Fra idédugnad i Trondheim

Jeg ble også inspirert til å tenke på hva løsningsforslaget kan være i fremtiden ved å gå gjennom megatrends formidlet av Copenhagen Institute. Megatrends oppsummerer grundig forskning på flere forskjellige felter om hva de i 2006 tenkte ville være gjeldende i 2020, og en kan tenke seg at disse trendene også vil være relevante for tiden fremover. De mest relevante punktene var:

- Mer globalisering og at bedrifter må tilpasse seg til at deres kundegruppe vil bli mer mangfoldig og global
- Mer fokus på tjenester, at folk kjøper historier og opplevelser og at brukere ønsker å være en aktiv del av tjenester
- Individualisering og at brukere forventer tilpassede tjenester

1. Stickdom, M & Schneider, J. (2011). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Netherlands: BIS Publishers
 2. www.trondheim.kommune.no/content/1117751692/Takk-til-alle-som-stilte-opp-pa-den-store-iddugnaden-for-inkludering-av-flyktninger hentet 08.03.2017
 3. Copenhagen Institutes for Future Studies cifs.dk/publications/scenario-magazine/2006/fo-52006/futureorientation-52006/why-megatrends-matter/ hentet 16.03.2017

Oppsummering

Ideene var ulike kontaktpunkt som blant annet hadde som mål å øke bevissthet, spille på forskjellige følelser som glede, positivitet og skyldfølelse. De fleste ideene var spesifikke kontaktpunkt som kunne passet inn i en større tjeneste.



“To have a good idea,
you must first have
lots of ideas”

Linus Pauling - forsker som vant to Nobel-priser¹

1. Brown, T. (2009) Change by design. US: HarperCollins.

IDÉPROTOTYPER

Jeg gikk gjennom resultatet av den brede idémyldringen, ideene jeg hadde tegnet fortløpende i skisseboka og ideene etter workshopen med studenter presentert i forrige kapittel. Jeg valgte ut det av materiale som hadde potensiale og konkretiserte og designet åtte idéprototyper. Å visualisere et konsept hver for seg gjorde tankene mer håndgripelige og det var lettere å prioritere og vurdere potensialet.

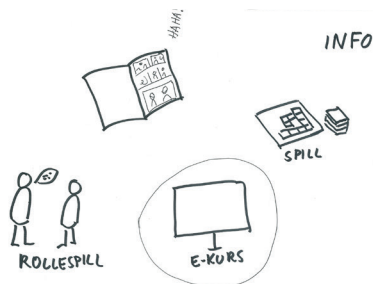
For å gjøre presentasjonen enklere er skissene prioritert etter hva som ble fokus videre i arbeidet, se appendix s. 46 – 49 for flere skisser.

1

ARBEIDSKULTURKRASJ

Problem: Forskjellig arbeidskultur. Små hendelser kan føre til store misforståelser

Idé: informere om klassiske arbeidskulturkrasj for å gjøre begge parter bevisste på hva som kan oppstå.

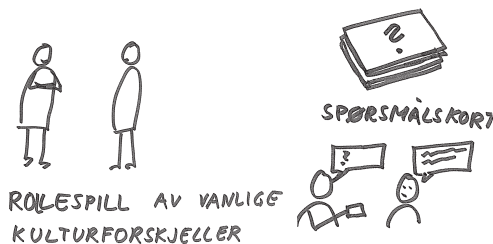


2

VERKTØY TIL KURS

Problem: Til tross for at flyktning er på flere kurs og samtaler med kommunalt ansatte, oppleves utfordringer mellom flyktning og arbeidsgiver med tanke på kultur.

Idé: Kan en forbedre formidlingen av kulturforståelse i kursene med nye verktøy?



3

BEDRE KARTLEGGING

Problem: Begrepsforvirring rundt kompetanse. Er det sveising eller lodding? Rådgivere sier at de i etterkant av kartlegginger har tilfeldigvis fått ytterligere interessant info om flyktnings erfaring.

Idé: Bruke visuelle verktøy for å prate om hva en kan, hva en har gjort, laget eller verktøy en kan.



4

FORNØYD ARBEIDSGIVER REKRUTTERER

Problem: Ikke nok praksisplasser. Arbeidsgiver vet ikke om praksis som mulighet eller er usikker på hvordan dette ville blitt hos dem.

Idé: Arbeidsgivere som har hatt flyktning i praksis og er fornøyd tar kontakt med arbeidsgivere i samme bransje. Informerer, motiverer og stiller seg til rådighet for spørsmål.

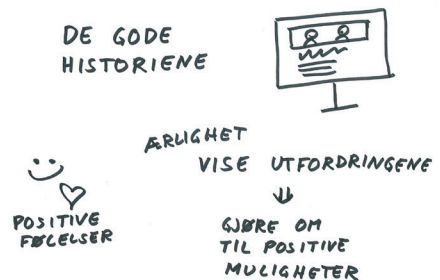


5

WISE FORDELER - GODFØLELSEN

Problem: Ikke nok praksisplasser. Arbeidsgiver usikker på hvordan dette fungerer og oppleves.

Idé: lage et verktøy, for eksempel en spennende nettside, der målet er å overbevise og informere gjennom reelle historier om alle fordelene med praksis.



6

KVALIFISERINGSLØP

Problem: Vanskelig å løfte kompetansen til deltakeren godt nok på arbeidsplassen i.l.a. praksistiden til at arbeidsgiver er klar for å ansette. Å ta hele lærling-løpet for å få norsk fagbrev kan føles som å starte helt fra start. Noen ganger kan arbeidsgiver være interessert i å forlenge praksistiden, men dette kan av deltaker oppfattes som nedverdiggende, hvorfor kan en ikke bli ansatt?

Idé: Legge opp til at en kan gå opp en "level" hvis en klarer å komme til praksis 2. Gjennom en test kan kompetansen vurderes, slik at alle parter vet hvilken kompetanse som må økes før det blir ansettelse.



7

PRAKSISPLASSPAKKEN TIL ARBEIDSGIVER

Problem: Arbeidsgiver er ikke bevisst på hvilke utfordringer som kan oppstå.

Idé: Arbeidsgiver mottar en pakke med hjelpemidler som kan informere om praksisplass-løpet, gi tips rundt bedre kommunikasjon. Pakken kan også inneholde ferdige maler slik at arbeidsgiver ikke trenger å bruke tid på slikt.



INTERVJUMAL

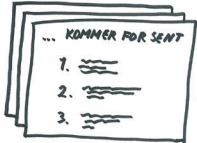


KOMMUNIKASJONS-KORT

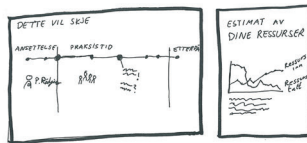
FOR MEDARBEIDERSAMTALE



HVORDAN GÅ FREM HVIS...



OVERSIKT



DIGITAL OPPFØLGING

KOTTA MAIL MED LINK TIL RELEVANT INFO-FILM, NETTVIRKAVAG, ELLER LIGNENDE



8

PRAKSISPLASSPAKKEN TIL DELTAKER

Problem: Passiv opplæring i kultur og språk. For lite tilrettelegging for at deltaker selv skal ta initiativ? Deltaker trenger ikke hjelp, men muligheter og guiding.

Idé: Deltaker mottar en pakke med hjelpemidler som kan informere om praksisplass-løpet, inspirere og motivere til å ta initiativ på arbeidsplassen og legge til rette for å tenke på fremtiden.

CAPACITATE EMPOWER

PÅVIRKE SIN EGEN OPPLEVELSE

MULIGE UTFALL

MER PRAKSISTID

ARBEIDSAVTALE

INSPIRERE TIL Å LÆRE SPRÅK

IDEN

BEVISST OM FREMTID

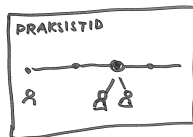


HVA MÅ TIL

TIPS



OVERSIKT



SPØRSMÅLSKORT

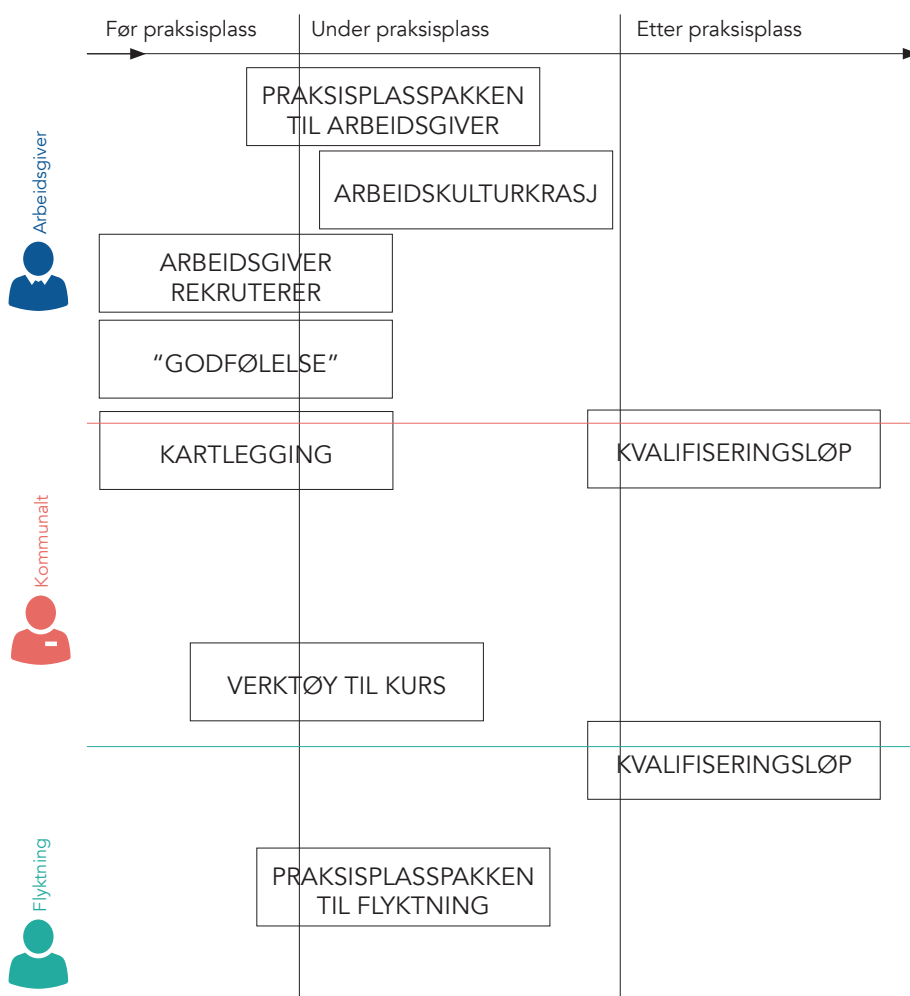


ARBEIDSKULTUR



IDÉPROTOTYPENE: HVEM OG NÅR?

Idéprototypene svarer i varierende grad direkte eller indirekte på problemstillingen, men kan likevel ha potensiale som et godt løsningsforslag. I prosessen med å velge hvilken idé jeg ønsket å gå videre med, kartla jeg idéprototypene for å se for meg potensialet til ideene i en helhetlig tjeneste. Idéprototypene ble kartlagt etter hvilken aktør de i hovedsak ville hjelpe og når.



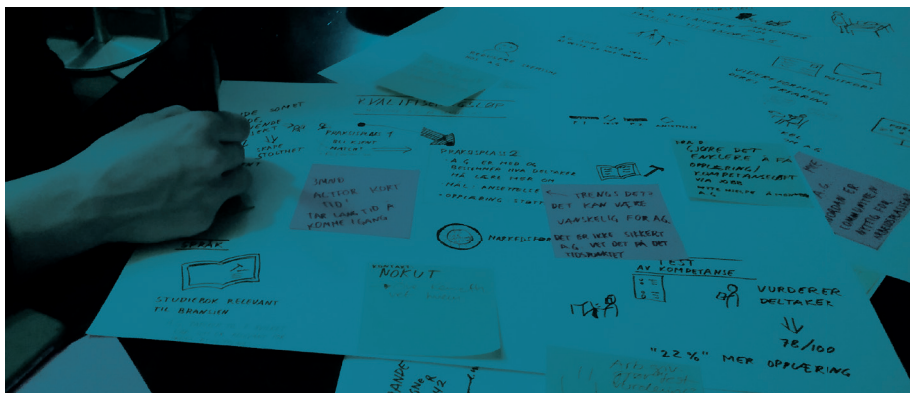
TEST

Metode: møte med arbeidsgiver/ekspert

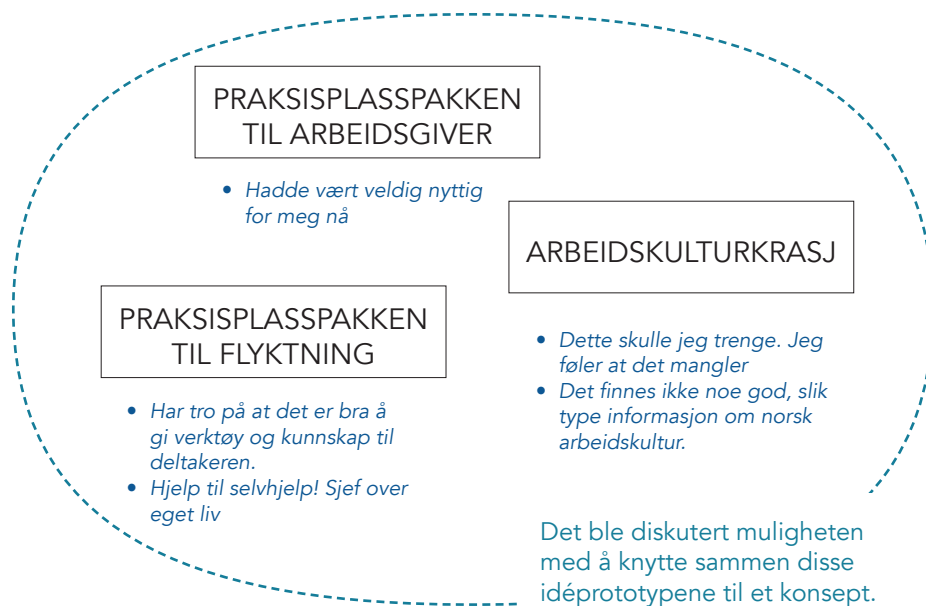
HVILKEN IDÉ HAR STØRST POTENSIAL?

For å få testet idéprototypene og finne ut hvilken som kan ha mest potensiale, var jeg i møte med sjefen i Kobler. I tillegg til å være medgründer i Kobler, så er hun ansatt i Frelsesarmeen som koordinator av integreringsarbeid i Norge, og skulle selv starte å ha en i praksis den påfølgende mandag. Hun hadde veldig god innsikt i systemet. Idéprototypene ble presentert én etter én og deretter diskuterte vi fordeler, ulemper og potensial.

- Mener at det å komme i praksisplass ikke nødvendigvis trenger å føre til fast jobb. Dette står i kontrast til hva rådgivere hos INN ønsker å sette fokus på. Hun begrunner det med at det blir et mye større press på arbeidsgiver hvis fast ansettelse skal være en del av det. Vi må tenke slik vi er vant med ved sommerjobb og internship.
- Den relevante personen å overbevise i en bedrift kan ha mange forskjellige stillinger. Det er ikke sikkert at det alltid er lederen i en virksomhet en skal snakke med for å engasjere. Noen ganger kan den som det ville vært mulig å overbevise være en ansvarlig på et prosjekt. Denne vil ikke ha stor innflytelse på ansettelsesprosessen, men kan likevel gjerne overtale bedriften til at han/hun kan ha en praksisplass hos seg.
- Det er viktig å ha praksisplass både for at flyktning skal bli kjent med bransjen og bedriften, flyktning får en referanse fra en relevant arbeidsgiver og at bedriften kan se om dette er en match.



UTVALGTE IDÉPROTOTYPER



KVALIFISERINGSLØP

- *3 måneder er altfor kort tid, så dette er bedre. Det tar lang tid å komme i gang i alle nye jobber.*

Resultatet ble at jeg valgte ut to konseptretninger å jobbe videre med; "kvalifiseringsløp" og "praksisplasspakken". Det kunne vært fordelaktig å testet på enda flere aktører, men jeg valgte å stole på at min innsikt og tilbakemeldingen fra Kobler-sjefen var tilstrekkelig til å gjøre et godt valg.

SPØRSMÅL TIL VIDERE ARBEID

Etter møtet satt jeg igjen med flere spørsmål som jeg tok med meg videre i prosessen. Er det en bedrift jeg skal overtale? Eller er det et individ i en organisasjon? Og hvilken stilling kan dette individet ha? Bør denne personen ha en spesiell personlig motivasjon og driv? Eller kan det være mulig å nå ut til alle arbeidsgivere?



SAMSKAPING & TEST

Workshop med 9 aktører
Kjøreplan, presentasjon og idéer [Appendix s. 50 – 56]

INKLUDERING AV AKTØRER

Jeg arrangerte en workshop med relevante aktører for både å skape nye idéer og videreutvikle mer i detalj de to konseptretningene. Målet var å invitere inn forskjellige aktører for sammen å skape nyttige idéer til systemet. Jeg prøvde å fasilitere for at alle aktører kunne formidle sine behov og tanker, og slik skape en felles forståelse for de forskjellige perspektivene, og på denne måten skape et grunnlag for å skape nye ideer sammen.

Workshopen startet med en presentasjon av masteroppgaven og hva målet med dagen var. En tenkt historie om praktikant og arbeidsgiver ble også formidlet for å inspirere og gi en felles grunnforståelse, ettersom deltakerne hadde varierende kjennskap til systemet. Første del av workshopen fokuserte på å tenke nytt rundt systemene, og målet var å generere nye idéer. Deretter jobbet deltakerne i to forskjellige grupper med de to valgte retningene: praksisplasspakken og kvalifiseringsløpet. En medstudent hjalp til under workshopen, og tok ansvar for å fasilitere for den ene gruppen.



3 personer med fluktbakgrunn



1 privat næringsdrivende



2 kommunalt ansatte



2 entreprenørskaps-studenter som jobber med det samme temaet



1 arbeidsgiver

RESULTAT AV WORKSHOP

Vinn-vinn-situasjon

Deltakerne påpekte at praksisplass burde bli assosiert mer med vinn-vinn-situasjon.

“Du lærer meg, men jeg lærer også deg”

Snakk om misforståelser

Flyktning mente at alle burde tørre å snakke om misforståelsene som oppstår på grunn av forskjellig bakgrunn. Arbeidsgivere burde bli oppfordret til å ta opp dette med praktikant.

“Hvis jobbsøker gjør noe som ikke er riktig, så bare spør om det. Og forklare, dette er ikke det riktige (å gjøre) her i Norge.”

Samskaping

Gruppen som jobbet med praksisplasspakken bidro med tanker om hva den faktiske informasjonen i pakken burde være. Det ble påpekt at det var viktig at arbeidsgiver og rådgiver forsto flyktningens erfaring og faktiske kunnskap.



REFLEKSJON

Rekruttering

Jeg jobbet for å få med arbeidsgivere med forskjellig bakgrunn, men som tidligere ble det dessverre vanskelig. Dette førte til at arbeidsgivers perspektiv kom frem i mindre grad enn ønsket.

Utfordrende fasilitering

Det fungerte godt å bruke historiefortelling i workshopen, både til å sette kontekst, videreformidle innsikt og forklare konseptretningene. Til tross for at opplegget ble testet på en arbeidsgiver dagen før, så var det flere ting som ikke gikk som planlagt. Språk var en utfordring, og forklaring av oppgaver tok veldig lang tid. Konseptene ble testet, men det ble mindre samskaping enn jeg hadde lagt opp til. Dette kan komme av hvordan workshopen ble fasilitert, og at det ble for kort tid. Å oppleve hvor vanskelig det var å formidle oppgaver, var en god erfaring, og kan relateres til hvordan dette kan være utfordrende for arbeidsgivere i praksistiden. Jeg burde vært strengere med tidskjema og hvilket fokus samtalen skulle ha, jeg tror dette ville ført til mer samskaping. Jeg tror også at vi to som fasilitatorer burde gitt mer ansvar til gruppen, for å skape en følelse av at gruppen måtte ta ansvar for at noe skulle bli laget.

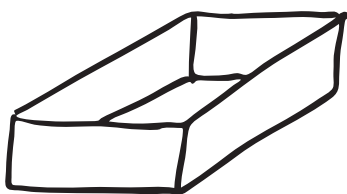
Nettverk

Det var veldig spennende å sette folk med forskjellig bakgrunn sammen, og slik ble det gode diskusjoner. Etter workshopen ble kontaktinformasjon utvekslet mellom deltakerne og det var fint å se at jeg kunne koble forskjellige aktører.

TILBAKEMELDING

Oppsummering av tilbakemelding på konseptene fra møte med Kobler, testworkshop med AS1 og workshop.

PRAKSISPLASSPAKKEN TIL ARBEIDSGIVER



PRAKSISPLASSPAKKEN



“Hvis programrådgiveren til hun jeg skal ha i praksisplass hadde gitt meg en oversikt over “dette bør du tenke på”, det hadde vært veldig nyttig for meg nå.”

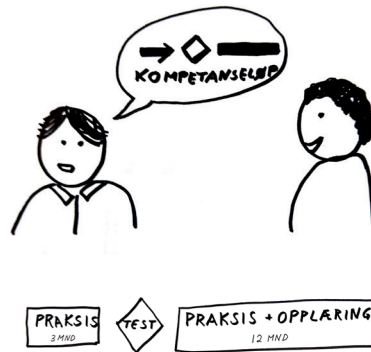
Arbeidsgiver som skal snart skal ha flyktning i praksis

UTVIKLING AV IDÉ

Interessante temaer som ble diskutert:

- Når er norsk språk godt nok til å begynne i arbeidspraksis? Synes det er arbeidsgiver selv som må bestemme det. Hvordan kan en legge til rette for det?
- Flyktningene fokuserer på viktigheten av å få komme på besøk, sette seg ned sammen og prate.
- Skal infoen leveres alt på en gang på forhånd? Litt etter litt?
- Digital eller fysisk pakke?
- Hvordan kan vi oppfordre arbeidsgiver til å tørre å spørre om hvorfor? Hvorfor en gjør slik og slik. Tørre å snakke om oppførsel.

KVALIFISERINGSLØP



POSITIVT

- Arbeidsgiver får kvalitetssiktret ansatt
- Flyktning får et dokument-bevis
- Tydelig godt samarbeid med jobbsøker, kommune og arbeidsgiver
- Flyktning blir tatt på alvor
- Elias får selvtillit ved å vise hva han kan
- Bra at arbeidsgiver er med og vurderer
- Bra med lenger tid, fordi tre måneder er altfor kort tid

“Jeg ser ikke noe negativt i det her. Dette er drømmen”

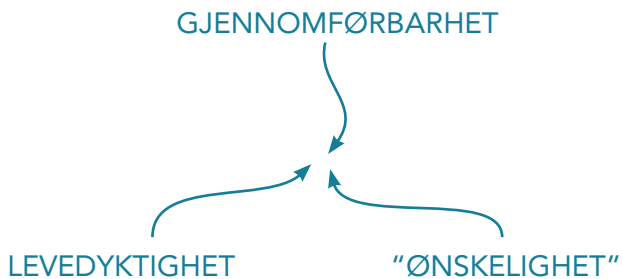
Kommunalt ansatt



NEGATIVT

- Krever mye ressurser
- Kan utnytte jobbsøker som billig arbeidskraft

HVILKET KONSEPT HAR MEST POTENSIAL?



I boken "Change by Design" viser Tim Brown til tre prinsipper for suksessfulle ideer; gjennomførbarhet (feasibility - hva som er mulig å få til), levedyktighet (viability - hva som er sannsynlig at vil bli en del av systemet) og "ønskelighet" (desirability - hva som virker fornuftig for mennesker).¹ De forskjellige ideene svarer på forskjellige behov som jeg har sett gjennom innsikten. En vektet beslutningsmatrise² ble brukt til å rangere design-konseptene mot suksesskriterier. Jeg skrev kriteriene ved å få inspirasjon fra innsikten og prinsippene gjennomførbarhet, levedyktighet og "ønskelighet". Jeg skrev også noen mer spesifikke kriterier. Ved å fokusere på et kriterie om gangen så jeg bedre hva hvert konsept kunne fungert godt eller mindre godt til.

Kriterier	Vekt av viktighet 1-3	Praksisplasspakken til arbeidsgiver	Kompetanseløp
Arbeidsgivers (A.G.) ressurser brukt på praksisplass blir redusert	3	6	0
God oppgave for design: innenfor min "kompetanse-rekkevidde"	3	9	3
Bærekraftig løsning	3	9	3
Flyktningen får i større grad mulighet til å være en ressurs (direkte)	3	0	6
Hjelper flyktningen til å få relevant arbeidspraksis	3	0	9
Reduserer usikkerhet rundt hva praksisplass er	3	9	0
Realistisk at avsender (feks kommunen) vil gjennomføre	2	4	2
Øke A.G. forståelse av mulige utfordringer relatert til språk	2	6	2
Øke A.G. forståelse av mulige utfordringer relatert til kultur	2	6	2
Nytenkende/revolusjonerende i bransjen	1	1	2
Engasjerer ildsjeler i bransjen som kan ta tankene videre etter min master er ferdig	1	2	2
Setter fokus på ikke ufaglært arbeid	1	0	3
Kan redusere skepsism mot flyktninger i Norge	1	2	1
Oppfordrer A.G. til å ta sosialt ansvar	1	1	2
		61	40

VALG: PRAKSISPLASSPAKKEN

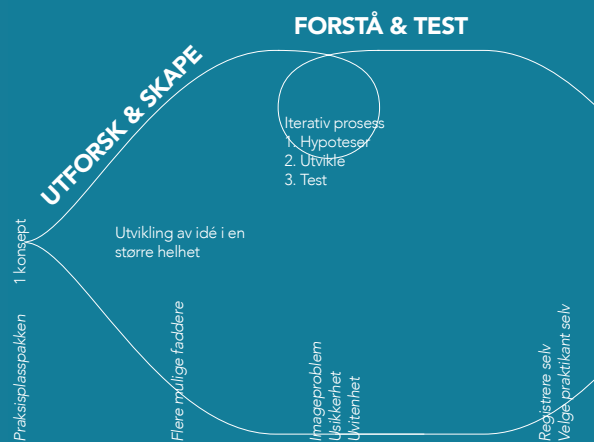
Både beslutningsmatrisen og magesfølelsen var med å ta valget om å jobbe videre med praksisplasspakken. Jeg tenkte at det ligger potensiale i det å gi informasjon. Dette konseptet setter ikke direkte fokus på å få flere arbeidsgivere til å ha praksisplass, men antagelsen er at hvis arbeidsgivere får et godt hjelpemiddel, så vil flere tenke at dette kan de klare. En usikkerhet med konseptet er hvis det bare blir en infoboks som ikke blir åpnet eller brukt, da vil den ikke tilføre noe verdi til tjenesten. Det var behov for å se dette kontaktpunktet i en helhet og utvikle konseptet videre.

1. Brown, T. (2009) Change by design. US: HarperCollins.
2. Martin, B. & Hanington, B. (2012). Universal Methods of Design. USA: Rockport Publishers.

KAPITTEL 6

UTVIKLING AV NY TJENESTE

Kapittelet presenterer prosessen med å utvikle et løsningsforslag til ny tjeneste. Det ble gjennomført en hypotesetest, som avdekket utfordringer og viktige aspekter som påvirket videre arbeid.



UTVIKLING AV IDÉ

For å utvikle konseptet startet jeg med en ny divergeringsprosess for å tenke ut hva ideen kan inneholde og hvordan den bør presenteres. Jeg gjennomførte nye idémyldringsrunder inspirert av hva jeg hadde lært fra møte med Kobler-sjef og workshop. Jeg vurderte om konseptet burde være en fysisk pakke eller et digitalt verktøy. Jeg oppsummerte og prioriterte hvilken type informasjon som var påpekt som viktig. Jeg visualiserte arbeidsgivers brukerreise, og kartla når i prosessen det var viktig å få hvilken info. Å få all informasjonen på en gang kan virke overveldende. Se appendix s. 58 – 63 for idéer.

DISKUSJON

Kontaktpunktene som inneholdt informasjon, ble lagt til i den eksisterende tjenesten, og dette følte feil. Det hadde vært fristende å starte å designe den ideelle pakken, men det var fortsatt usikkert om dette var et verktøy som virkelig kunne skape reell endring. Det bygget seg opp en usikkerhet om pakken med informasjon bare ville blitt lagt bort og ikke brukt. Jeg hadde prioritert hvilken informasjon jeg trodde ville gi mest verdi for brukeren, men det var likevel usikkerhet om disse kontaktpunktene virkelig var noe som kunne påvirke opplevelsen.

FIRST: DESIGN THE RIGHT PRODUCT, THEN: DESIGN THE PRODUCT RIGHT

Jeg hadde forhastet meg, og hadde startet for tidlig med å designe produktet. Ettersom det var stor usikkerhet om pakken faktisk var den riktige å designe, foreslo veileder å skrive "løsningshypoteser". Målet var å påpeke alle usikkerhetene med konseptet, og teste disse på brukerne, og slik ha en sterkere intensjon om hva løsningsforslaget faktisk skulle forbedre. Hypotesene ble skrevet eksplisitt, dette var viktig for å vite i testen hvilke endringer som skulle forbedre hva. Det er bare hvis en kan fastslå hvilken løsning som skulle løse hvilket problem at en faktisk har lært noe.¹

1. medium.theuxblog.com/hypotheses-driven-ux-design-c75fbf3ce7cc hentet 23.03.2017

HOVEDANTAGELSE

Arbeidsgivere som ikke har hatt flyktning i praksis før, vil si ja når de hører at de vil få informasjon og støtte, som skal føre til at det er enkelt å være fadder til en praktikant.

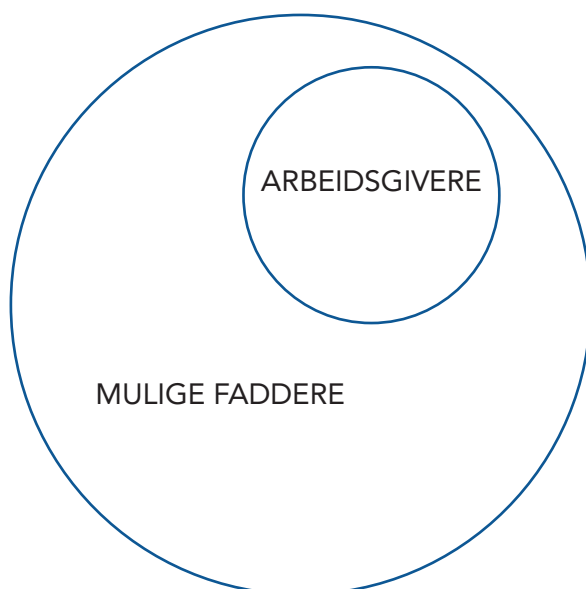
LØSNINGSHYPOTESER

Her er noen hypoteser presentert, se flere i appendix s. 64 – 65.

- Hvis løsningen gir tips til arbeidsgiver om hvordan en skal snakke med praktikanten på enkel norsk så vil flere arbeidsgivere føle at de vet hvordan de skal takle usikkerheten rundt språkkompetanse fordi de er tryggere på hva de bør og ikke bør gjøre.
- Hvis løsningen gir tips om hvordan en takler vanskelige situasjoner i praksistiden så vil arbeidsgivere som aldri har hatt en praktikant vite mer hva en skal gjøre, føle seg tryggere og få en bedre opplevelse. Dette vil gjøre at flere sier ja fordi det virker sannsynlig at arbeidsgivere som aldri har hatt en i praksis kan si nei fordi en er usikker på hvordan dette blir og hva en skal gjøre.
- Hvis løsningen formidler informasjon gjennom en fysisk pakke så kan informasjonen være enklere å diskutere sammen med relevante kollegaer fordi noe fysisk kan være lettere å interagere med for flere personer.

HVEM ER EGENTLIG MÅLGRUPPEN?

For å kunne arbeide videre var det behov for å konkretisere mer hvem målgruppen for løsningsforslaget faktisk skulle være. Det ble diskutert med Kobler-sjefen om en skulle nå ut til lederne eller om det var andre personer en kunne motivere. Det var varierende meninger hos de jeg hadde snakket med om hvem som tok avgjørelsen om å ha praksisplass, men i hovedsak tar de kommunalt ansatte kontakt med den overordnede. I noen tilfeller var det lederen som sa ja og fikk en underordnet som jobbet på prosjekt til å være den som delegerte arbeid til praktikanten. I et annet tilfelle var det en ansatt som hadde tatt initiativet og signerte avtalen selv. Gjennom korte samtaler med bekjente, fikk jeg kartlagt at dette ville være forskjellig fra arbeidsplass til arbeidsplass. En som jobbet på skole, påpekte at han kunne ha foreslått å ha praksisplass selv, men at det ikke ville vært han som kunne tatt avgjørelsen og signert papirene.



FLERE POTENSIELLE FADDERE

I prosessen til nå hadde jeg brukt ordet arbeidsgiver i en bred forståelse, for både virksomheter og selve personen som tar avgjørelser i bedriften. De jeg ønsket å nå ut til var alle ansatte som kunne bli mulige faddere. Ved å tenke slik oppsto det mange flere potensielle faddere. Det virket også mer riktig å designe for dem som faktisk skal følge praktikanten. Jeg definerte dermed to nye brukergrupper. Dette kan på noen arbeidsplasser være samme person, men det ble viktig å skille dem fordi de har forskjellige behov.

Leder

Den som ansetter andre i et firma og jobber på et overordnet nivå.

"Mulig fadder"

Ansatt i en hvilken som helst bedrift eller virksomhet og kan ha mange forskjellige titler. Mulig fadder bør ha ansvaret for sin egen arbeidsdag, slik at en har mulighet til å legge opp en praktikants dag.

DISKUSJON

Programrådgiverne ringer rundt for å få flere til å ha praksisplass, denne fremgangsmåten var vanskelig å skalere til denne nye store målgruppen, og det var dermed behov for å tenke nytt rundt dette. Hvordan kan vi overbevise og motivere denne gruppen av mulige faddere? Hvordan kan en nå ut til både arbeidsgiver og mulig fadder?

TEST

Metode: hypotesetesting, storytelling, prototype
Kjøreplan og visualiseringer [Appendix s. 66 – 69]

TEST AV LØSNINGSHYPOTESER

Jeg valgte ut noen av løsningshypotesene som jeg testet på tre forskjellige arbeidsgivere, for å avkrefte eller bekrefte de valgte hypotesene, og slik finne ut potensialet i de ulike delene av løsningsforslaget. To av informantene hadde ikke erfaring med flyktning i praksis, og målet var å forstå deres inntrykk av konseptet. En arbeidsgiver hadde mye erfaring med flyktninger i praksis og målet var å finne ut om en med erfaring fra systemet vil ha nytte av løsningsforslaget.

Storytelling

Jeg brukte storytelling og visualiseringer som metode for å sette opp en "prototype" av en hypotese. Jeg prøvde å lage spesifikke scenarier som svarte på en enkelt hypotese, dette var viktig for å vite i testen hvilken del brukeren ga tilbakemelding på. Historiene ble justert til å passe hver enkelt testbruker, for å gjøre konseptet mer reelt for dem. Målet var å få frem personens reaksjon på konseptet, relatert til ens egen situasjon og behov.

Analyse

Testene ble transkribert og gjennomgått, og jeg trakk ut relevant informasjon ved å kartlegge det digitalt i en visuell oversikt [Appendix s. 70 – 71]. Å gjøre det visuelt hjalp til å se sammenhenger mellom hva de forskjellige brukerne svarte.

Refleksjon

Å lage en historie som fortalte hvordan tjenesten kunne oppleves, var vanskelig å få til uten å legge føringer på testobjektet. Det var fokus på det ideelle bildet, og det ble litt unaturlig. Denne måten å tenke prototype på, var nytt for meg og det var givende å se hvor raskt en kunne formidle og teste deler av tjenesten til relevante brukere. Jeg fikk inntrykk av at de forsto løsningsforslaget og fortalte om hvordan dette ville fungert for dem og deres arbeidsplass.

FUNN FRA TEST

Se evaluering av hver hypotese i appendix s. 72 – 75, her følger en oppsummering av resultatene og tanker jeg ønsket å ta med i videre utvikling.

~~INFORMASJONSPROBLEM~~



IMAGEPROBLEM

A) Praksistid har et imageproblem

Det viktigste jeg fikk ut av testen var å avkrefte hovedantagelsen. Jeg oppdaget at det ikke i hovedsak var et informasjonsproblem som jeg først tenkte, men et "imageproblem". Hver gang jeg snakket med arbeidsgivere om flyktninger i praksis, så ble det trukket frem erfaringer, opplevelser og assosiasjoner til praksis generelt. Det er helt naturlig at en sammenligner med egne erfaringer, men jeg oppdaget at dette ofte var en negativ assosiasjon som påvirket hvordan en tenkte at praksistid med flyktning kunne være. Arbeidsgivere blir kontaktet for slike tiltak ofte. Flyktninger blir sammenlignet med alle andre praktikanter fra blant annet psykiatri, rus, umotivert ungdom og dem som nylig er kommet ut fra fengsel. Hvis en hadde hatt en dårlig opplevelse med andre så så det ut til at dette påvirket arbeidsgivere negativt. Jeg mente det var viktig å få frem at å ha en flyktning i praksis er noe helt annet, fordi du får en som er veldig motivert og har relevant erfaring.

“Vi har hatt noen dårlige erfaringer, ikke flyktninger og innvandrere, men folk på tiltak. For eksempel folk som kommer ut fra fengsel. “

AJ1

HVA HINDRER ARBEIDSGIVERE I Å HA PRAKSISPLASS?

B) Travle arbeidsplasser

Ansatte og arbeidsgivere har travle arbeidsdager og har vanskelig å se hvordan noe nytt kan passe inn. Det er lite tid til overs for å gjøre noe som tar ekstra tid. Det ble påpekt at hvor mye arbeidskraft en får ut av praktikanten må veie opp for hvor tiden fadderer bruker på oppfølging. En arbeidsgiver fortalte at han hadde negativ erfaring med mengden papirarbeid som fulgte med slike prosjekter, og at han forventet mer service rundt dette.

“Min arbeidsdag blir fort fanget av mye å gjøre. Det som jeg må sette meg ned å lese nøyer på og ha et forhold til det blir ofte ikke gjort”

Arbeidsgiver AJ1

C) Usikkerhet

Arbeidsgivere og ansatte kan føle en usikkerhet med å engasjere seg i et slikt prosjekt, fordi en ikke vil være komfortabel i rollen som fadder, eller at en tror at en ikke kommer til å bli en god fadder.

“De føler nok en utrygghet i å ta med en person fra et annet land. De har ingen kompetanse på det.”

sjef om egne ansatte - AJ1

D) Uvitenhet

Flere arbeidsgivere og ansatte innser ikke at de har en arbeidsplass som faktisk kan ha en flyktning hos seg. Dette funnet kommer fra testen, men også fra diverse samtaler jeg har hatt med bekjente som jobber på forskjellige arbeidsplasser. Det virker som folk ikke har tenkt tanken at dette faktisk er noe de kan gjøre. Det kan i stor grad skyldes at det til nå ikke har vært fokus på forskjellige bransjer og arbeidsplasser i tjenesten.

D.1) Kompetanse

Uvitenhet om at flyktninger har erfaring og kompetanse som kan være relevant for egen arbeidsplass.

D.2) Arbeidsoppgaver

Vet ikke hvilke oppgaver som kan være passende å delegerer til praktikant.

E) Forventningsstyring til flyktingens kompetanse

Det er viktig at kompetansen til flyktingen kommer frem. Da kan en raskere se om dette vil være en ressurs, og en kan bedre styre den ansattes forventninger til flyktingens kompetanse. Eksempel fra tidligere: "sveising er ikke alltid sveising". Hvis kompetansen ikke stemmer så kan praksistiden bli negativ for alle parter.

F) For mye "hjulfokus"

Tiltaket i dag fremstilles som å hjelpe en utsatt gruppe, og det virker uheldig, fordi en setter flyktingene i et "hjulfokus" som kan distansere dem fra folk flest. Dette fokuset forsterker og jobber i mot å få frem vinn-vinn-situasjonen. Fokuset burde være mer på "hvem vil du ha til å jobbe hos deg?"

“Ikke la det bli “hjelper og offer”-rollen”

Arbeidsgiver AV1

DIVERSE ANDRE VIKTIGE FUNN FRA TEST

G) Påminnelse om fordeler

Flere informanter påpekte at det var viktig å bli minnet på fordelene og høre at det fungerer hos andre.

H) Vanskelige situasjoner

Fint å få tips om hvordan en takler vanskelige situasjoner i praksistiden, spesielt relatert til kultur.

I) Språk

Fint å få tips om hvordan en skal snakke med praktikanten på enkel norsk, spesielt det å si: "kan du forklare meg hva du forsto av det jeg sa". Fint å bli minnet på dette.

VALG FOR VIDERE ARBEID

For å ta tak i imageproblemet, måtte den nye tjenesten differensiere seg fra andre tiltak. Løsningen burde formidle at dette var en vinn-vinn-situasjon, og få frem hvor stor ressurs flyktningen kunne være for arbeidsplassen. Etter idémyldringen ble følgende valgt for å skille seg ut: informasjonskampanje med fokus på merkevarebygging, ta første steg selv med å registrere seg og velge praktikant selv.

Forskjellige bransjer

Jeg valgte å redefinere problemstillingen noe, for å inkludere alle flykninger med erfaring og kompetanse, fordi jeg så at jeg hadde innsikt inn i forskjellige bransjer. Flykningers bakgrunn varierer stort, og for at de skal få relevant praksisplass så trengs det flere praksisplasser i forskjellige bransjer.

Ny hypotese:

Hvis løsningen kan formidle hvor forskjellig kompetanse flykninger har

og

formidle at praksisplass er mulig for mange typer arbeidsplasser

så

vil flere "mulige faddere" si ja til å ha praksisplass fordi de forstår at praksisplass er noe for deres arbeidsplass.

Registrering - vise selv at en er interessert

Det ble påpekt tidligere i rapporten at hvis målgruppen ble satt til å inkludere alle ansatte, så var det behov for en ny måte å koble programrådgiverne til dem. Det kunne også virke som om den løsningen som ble brukt i dag, med å ringe opp arbeidsgivere, kunne ha negative assosiasjoner til telefonsalg. Jeg tenkte på hvordan en kunne differensiere tjenesten fra andre tiltak, og valgte at tjenesten skulle legge opp til at mulige faddere selv skulle vise sin interesse. Min antagelse går ut på at det føles bedre å bli motivert til noe og deretter ta et selvstendig valg, enn å bli "solgt inn" en tjeneste. Det å melde sin interesse i stedet for å forplikte seg til noe, kan oppleves som enklere og kan kanskje føre til at brukeren synes det er noe det er ok å gjøre. Det blir som å ta "baby steps" i retning av å si ja til praksisplass, og i følge Foggs behavioral model er det lettere å få brukeren til å ta små steg¹. Mer om denne modellen i kapittel 7. I en samtale med en ansatt ble det påpekt at dette var bra, fordi da slipper en å få de negative følelsene og tanker som "åh nei, hva har jeg begitt meg ut på nå?" som kunne ha oppstått etter en hadde sagt ja. Ved å gå for denne fremgangsmåten så dukket det opp nye hindringer. Tidligere har triggeren vært at programrådgiver ringer opp mulige faddere, å ta bort dette kontaktpunktet kan skade tjenesten. Hvordan skal en få mulige faddere til å melde sin interesse? Dette vil bli forklart nærmere i neste kapittel.

Velge praktikant selv

Det var overraskende mye positivitet i testene, da det ble snakket om å holde intervjuer for å selv velge praktikanten, til tross for at det ville ta mer tid og ressurser fra arbeidsplassen. Det virket som at det å selv få sjekke kompetansen og personligheten til flyktningen var viktig for å finne den gode "match". Det kan tenkes at det gir fadderen mer eierskapsfølelse til prosessen, og at det vil føles mindre som å hjelpe noen på tiltak. Det ble påpekt at dette ville være mer positivt for flyktningen også, fordi han/hun fikk opplevd hvordan søke-prosessen fungerer i Norge, og at det kunne skape et større engasjement hvis en måtte jobbe for å bli valgt.

1. Fogg, B. J. (2009, April). A behavior model for persuasive design. In Proceedings of the 4th international Conference on Persuasive Technology (p. 40). ACM

DISKUSJON AV VALG

Kan alle ha arbeidspraksis?

Det var kanskje naivt å tenke at alle arbeidsplasser kan ha praksisplass, men jeg tenkte at det var sannsynlig at det er mange flere forskjellige arbeidsplasser som har mulighet til å ha praksisplass enn slik det er i dag. Noen arbeidsplasser kan kreve grundige HMS-kurs, og det har arbeidsplassen gjerne ikke ressurser til å tilby, for noen som skal være i praksis i kun tre måneder. Diverse bekjente jeg diskuterte med og test-bruker AJ1 påpekte at arbeidsgivere som jobber på kontor ikke har mulighet til å ha praktikant. Jeg var enig at det kunne være utfordrende, men ikke umulig. AS1 var et eksempel på en arbeidsgiver som jobbet på kontor men hadde praktikant. FH1 hadde praksisplass i et filmproduksjons-firma, han jobbet ikke direkte på deres prosjekter, men måtte ta initiativ til egne prosjekt. Fordelen var at han fikk en plass å jobbe med noe som interesserte han, han fikk et nettverk innen bransjen og relevant erfaring på CV-en. Jeg valgte å jobbe med utgangspunktet at alle har muligheten til å ha en praktikant på sin arbeidsplass.

Hva med å ikke stille så høye krav til praksistiden?

En "perfekt" praksistid inneholder gjerne relevante, varierte arbeidsoppgaver der praktikant lærer mye nytt og har alltid noe å gjøre. For å få flere praksisplasser så var et mulig fokus å ikke stille så høye krav til hva praksisplass skulle være. Tanken var at fordelene med praksisplass veier tyngre enn ulempene som kan oppstå. Å ikke stille store krav til praksistiden kunne få forskjellige negative konsekvenser, som blant annet at praktikanten kunne få liten utbytte av praksistiden. Det følte likevel riktig å tenke ut tanken ettersom det ligger en mulighet i det.

Praksistiden bør være lik arbeidet

Det virket som om AV1 synes det var så viktig at praktikanten hadde en god praksistid at det var bedre å ikke ha en praksisplass hvis en ikke kunne klare å oppnå dette. Han påpeker at han ville fått dårlig samvittighet hvis han ikke hadde klart å hele tiden aktivisere praktikanten til noe riktig og nyttig. Han påpeker også at dette ville blitt en dårlig introduksjon til norsk arbeidsliv. Dette stemmer overens med hva en rådgiver påpekte om at praksistiden bør være så lik som mulig vanlig arbeid fordi deltakeren bør oppleve hva som kreves når en er på en arbeidsplass. Lite tilpasninger på flyktingens praksisplass er bedre fordi overgangen fra praksis til arbeid blir minst mulig.

Praksistidens fordeler

Det har blitt spesifisert av mange informanter at en synes at flyktningen lærer bedre norsk i praksistiden. Andre fordeler er nettverk innen bransjen, bedre selvtilit fordi en jobber med noe en kan, og at en får relevant erfaring fra Norge på CV-en. AS1, som har språkpraksis, fortalte at hun har avtalt med praktikanten at hvis det ikke var noen relevant arbeidsoppgave på slutten av dagen, så skulle praktikanten arbeide med norsklekser. I dette eksempelet virket det som det var viktigere at flyktningen hadde en praksisplass enn at praktikanten alltid ble aktivisert med gode arbeidsoppgaver.

Valg for videre arbeid: alle kan ha arbeidspraksis

Jeg veide disse to sidene mot hverandre og valgte å sette følgende antagelse for videre arbeid: å ha en praksisplass innen noe relevant er bedre og viktigere for flyktningen enn at praksisplassen er "helt perfekt". Hvis dette er sant, så vil praktisk talt alle ansatte og arbeidsplasser kunne ha praktikanter. Dette var kanskje litt naivt å tenke og ikke helt reelt, men det ble utgangspunktet for videre arbeid.

KULTUR SOM UTFORDRING

Å gi informasjon om mulige "arbeidskulturkrasj" var noe jeg hadde tro på kunne bedre praksistiden. For å forstå bedre hvordan kultur påvirker mennesker, så gjorde jeg desk-research og snakket med aktører som kan mye om dette.

Intervju med forfatter av bøker om norsk kultur

Det finnes to illustrerte bøker i samme serie om norsk kultur som jeg syntes var inspirerende, *The Social Guidebook to Norway* skrevet av Julien Bourrelle^{1 & 2}. Forfatteren bor i Trondheim og jeg fikk tatt et intervju med han. Målet med møtet var å forstå bedre hvordan kulturelle forskjeller påvirker folk og diskutere dette med noen som selv har opplevd å være ny i Norge.

Bøkene er skrevet som om det er en introduksjon til folk som kommer til Norge, men den appellerer i stor grad til nordmenn også. På denne måten får forfatteren formidlet til nordmenn hvor forskjellig vi kan oppføre oss i forhold til andre. Jeg syntes dette var en spesielt god fremstilling, fordi den er indirekte, og har mulighet til å skape et ønske om å være bevisst og tilpasse seg situasjonen. Han påpekte at det var viktig å ikke oppfordre til at noen av partene skal endre seg, men at en må være bevisst på at noen oppførsler grunner i at en har forskjellig kulturell bakgrunn. Når en er bevisst på dette, vil en kanskje ubevisst endre oppførsel likevel, for å unngå en ubehagelig situasjon eller misforståelse. I situasjoner der begge parter ønsker å gjøre alt godt og riktig kan det likevel oppstå misforståelser. Det viktige er å kunne snakke om det, at begge parter tør å stille spørsmål til oppførselen til andre.

Dette innblikket inn i å forstå kulturelle forskjeller, ga meg en bedre forståelse for hvorfor hendelser kan oppstå, og hva en kan gjøre for å forberede folk på det.

Språk - misforståelser grunnet i kulturforskjeller

Et av kontaktpunktne fokuserer på å gi informasjon om hvordan en bedre kan kommunisere med noen som ikke kan så godt norsk. Kobler-sjefen påpekte at i stedet for å spørre "forstår du?" så var det lurt å spørre "kan du forklare meg hva du skal gjøre?". Arbeidsgiver AF3, som har hatt mye erfaring med flyktninger i praksis, påpekte at dette var spesielt lurt, og noe hun gjerne ville ha påminnelse om. Boka "Møter mellom mennesker" påpeker at dette scenarioet kan skape misforståelser fordi den som blir spurt sier gjerne "ja" selv om en ikke forstår³. Her kan det være typisk å tenke at det er et språkproblem, men ofte vil dette grunne i en kulturforskjell. Praktikanten ønsker å være høflig og ikke gjøre situasjonen ubehagelig for den overordnede. Hvis den som ble spurt hadde sagt "nei" kunne det betydd at han mente at den overordnede var dårlig å forklare. Å være bevisst på slike hendelser vil gjøre praksistiden enklere for begge parter.

Lære et nytt språk

Boka "Møter mellom mennesker" påpeker også hvor utfordrende det kan være å lære seg et nytt språk, fordi en gjerne oversetter direkte fra morsmålet og at det i flere tilfeller kan føre til misforståelser³. Det blir for eksempel påpekt hvordan nordmenn ofte kan formidle en ordre i form av et spørsmål som "kan du gjøre det i dag?". På et slikt spørsmål kan en svare "ja" og det kan bety at en kan gjøre det i dag, men også i morgen. En nordmann kan også formulere seg slik "kan du ikke gjøre dette i dag?" og få som svar "ja". Her har den som svarte ja bekreftet det negative i spørsmålet, og mener dermed at han kan ikke gjøre det i dag. Å få informasjon og være bevisst på slike ting tror jeg kan redusere risikoen for misforståelser.

1. Bourrelle, J. (2014). The Social Guidebook to Norway, An Illustrated Introduction. Norge: Frisk Forlag
 2. Bourrelle, J. (2016). The Social Guidebook to Norway, Friendships and relationships. Norge: Frisk Forlag
 3. Dahl, Ø. 2013. Møter mellom mennesker. Norge: Gyldendal.

KAPITTEL 7

LØSNINGSFORSLAG

Kapitlet vil presentere et forslag til ny tjeneste som svarer på problemstillingen og innsikten. Usikkerhetsmomenter rundt tjenesten, og dens potensial til påvirkning, vil bli diskutert til slutt.





Film som formidling av tjeneste

INTRO TIL KAPITTEL 7

Tjenesten er i hovedsak designet for mulig fadder

I kapittel 2 ble det referert til oppgaven som et “wicked problem”, og det ble påpekt at slike problemer ikke har løsninger som er riktig eller feil, men er enten gode eller dårlige¹. På de neste sidene vil mitt forslag til en mulig løsning på problemstillingen bli presentert, som jeg tror har potensiale til å kunne bli en god løsning for flere involverte parter. I kapittel 1 ble følgende spørsmål stilt: Kan vi utnytte ressursene til alle disse menneskene på en bedre og mer effektiv måte? Tjenesten er i hovedsak designet for dem som jobber på en arbeidsplass og har mulighet til å bli fadder. Løsningen har som mål å få flere arbeidsplasser til å ha relevant arbeidspraksis til flyktninger. Jeg tror at ved å få flyktninger ut i relevant praksis kan vi raskere få dem ut i riktig arbeid, og slik kan en klare å bruke flyktningsressurser på en bedre og mer effektiv måte. Dette kapittelet vil presentere hva som er nytt i tjenesten, og hvorfor jeg tenker dette er en god løsning.

Presentasjon av tjeneste

Løsningsforslaget vil bli presentert gjennom en detaljert tjenestereise, en film og her i rapporten. Den detaljerte tjenestereisen leveres eksternt som en PDF i et stort format. Målet med denne er å vise i detalj hvordan tjenesten kan fungere for de mest relevante aktørene. Filmen leveres som vedlegg til oppgaven. Målet med filmen er å presentere hvordan tjenesten kunne ha fungert ideelt sett, og hvordan den kan gi verdi til enkeltmennesket. I dette kapittelet vil jeg presentere mer i detalj hvert kontaktpunkt, og hvorfor dette kan gi verdi til de relevante aktørene. Dette kapittelet vil også sette tjenesten i et kritisk perspektiv for å diskutere hva som er usikkerhetsmomentene rundt tjenesten.

Detaljering for å gjøre kontaktpunktene mer håndgripelige

Detaljeringen av kontaktpunktene som er inkludert i film og rapport er kun eksempler på hvordan det kunne sett ut. Jeg har valgt å ta dem med for å visualisere hva som har vært tanken, og slik bedre formidle hensikten med delene av tjenesten, ved å gjøre det uhåndgripelige i tjenesten mer håndgripelig². Jeg har valgt å ikke ta med detaljerte bilder av forslag til nettside, for å poengtere at leveransen har fokus på tjenesten som helhet og ikke utformingen av ett enkelt kontaktpunkt.



Har du ikke allerede sett filmen?
Se filmen nå.

1. Buchanan, R. (1992). Wicked problems in design thinking. *Design issues*, 8(2), 5-21.
2. Clatworthy, S. (2013) How to design better services AT-ONE-book

VISJON FOR KONSEPTET

Riktig kobling av kompetanse

Målet med løsningsforslaget er å få flere flyktnigner ut i relevant praksis ved at flere mulige faddere har praksisplass. Ved å koble en arbeidsgiver med flyktning med samme bakgrunn, så setter tjenesten fokus på individets utgangspunkt og slik kan hver praksistid passe den enkelte bedre. Dette er viktig for at arbeidsplassene skal oppleve at de får mer hjelp enn de bruker av ressurser.

“Snakkis”

Målet er å gjøre tjenesten til “en snakkis”, at det oppleves som noe så annerledes og givende at folk ønsker å dele det med venner og kollegaer. Gjennom at folk snakker om det og det blir en felles forståelse i samfunnet for viktigheten av tjenesten, kan føre til at det er noe folk flest ønsker å bidra i. Dette er gjerne et hårete mål, men jeg tror det ligger et stort potensial i det og jeg ser for meg at noen av de nye kontaktpunktene kan påvirke dette.

Positivitet

Ved å sette fokus på at mulige faddere selv skal engasjere seg så er antagelsen at dette vil skape en større positivitet rundt tjenesten, både for dem selv, praktikant og programrådgiver. Tjenesten legger opp til at fadderen skal få en best mulig opplevelse av prosessen før og under praksistiden. Dette gjøres ved at det som er tidkrevende og det en kan kalle “kjedelig” arbeid som papirarbeid, blir gjennomført av de ansatte i kommunen. Fordelene tjenesten vil gi for rådgiverne er å få flere motiverte mulige faddere å kontakte, og slik vil det bli mindre negativt gjennom arbeidsdagen. Fordelen for praktikanten er at fadderen en får i praksistiden er mer personlig engasjert og kanskje gjør det lille ekstra for å skape en ekstra positiv praksistid.

SAMMENLIGNING

Tjenesten i dag

Nåværende tjeneste bygger på hardt arbeid fra programrådgivere i kommunen. Deres fremgangsmåte kan virke tung for de kommunalt ansatte, ettersom en må researche og ta kontakt med så mange forskjellige arbeidsgivere og mange henvendelser ender med et negativt svar etter at dette arbeidet er gjort. Denne fremgangsmåten gjør at en bare får snakket med en av de ansatte i et firma, og hvis en da får snakke med en som er negativ, så kan det virke som at ingen i firmaet ønsker å være med på det. Det kan likevel finnes andre i firmaet med høyere motivasjon.

Løsningsforslag

Løsningsforslaget til ny forbedret tjeneste, bygger på systemet som er nå, men legger til og endrer større deler av tjenesten. Mulige faddere tar selv det første steget gjennom å registrere sin interesse. For å oppnå dette, bygger tjenesten på en informasjonskampanje, som har som mål å nå ut til målgruppen for å engasjere og motivere. For å skape eierskap til prosessen så vil mulig fadder selv kunne velge praktikant, dette er for å sikre en god match med tanke på personlighet og kompetanse. Papirarbeid gjøres av programrådgiver, for å lette arbeidet for fadder. Videre vil praksisplasspakken gi informasjon om mulige misforståelser som kan oppstå, og har som mål å øke sannsynligheten for en positiv praksistid. I selve praksistiden vil tjenesten være som tidligere, der den vil ta med seg det positive med tett oppfølging av programrådgiver.

Se neste side for visualisering

En viktig endring, som denne nye tjenesten fokuserer på, er at den i hovedsak er rettet mot flyktninger som har relevant erfaring, kompetanse eller utdanning for en jobb i Norge. Den setter fokus på relevant arbeidspraksis, og jobber dermed mot det negative som hovedfunn#13 "det er mest fokus på ufaglært arbeid" leder til.

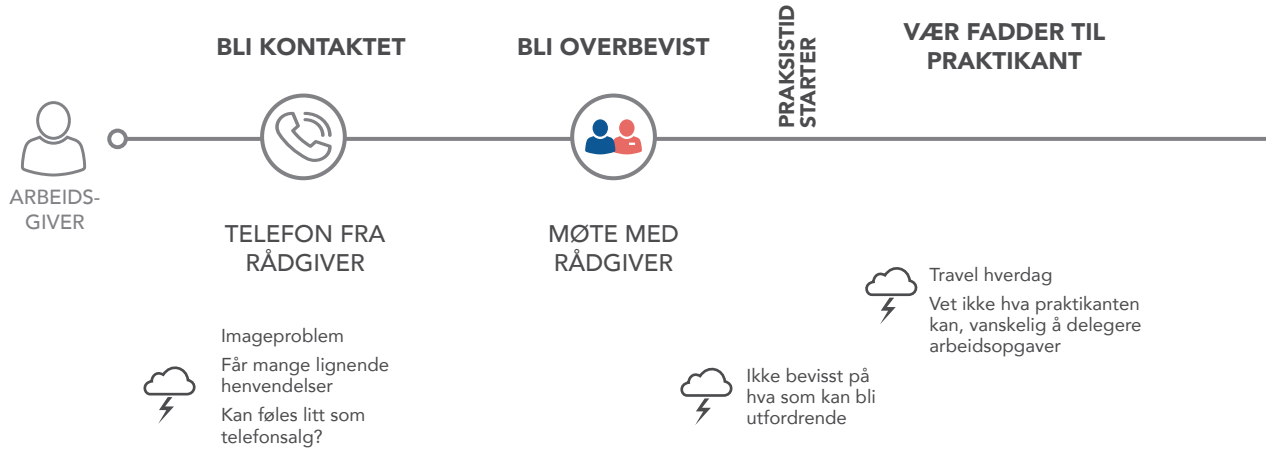


“Jeg vil helst få en praksisplass hos Elkjøp eller noe som er litt relatert til mitt studie. Jeg er liksom glad i teknologi og sanne ting. De mente, det er ikke mulig.”

FM2 Flyktning med datautdanning

Tjenesten jobber for at slike som FM2 skal kunne utnytte tiden i introduksjonsprogrammet på en mer effektiv måte ved å få en relevant arbeidspraksis.

EKSISTERENDE TJENESTE



FORSLAG TIL NY TJENESTE

Se vedlagt tjenestereise for en mer detaljert oversikt.



A C D F G

A B C D E F G

Utfordringer og viktige aspekter

- A Imageproblem
- B Travelt
- C Usikkerhet
- D Uvitenhet
- E Forventningsstyring til flyktingens kompetanse
- F For mye "hjelpfokus"
- G Påminnelse om fordeler
- H Vanskelige situasjoner
- I Språk

VELG PRAKTIKANT



INTERVJU

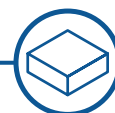
Får hjelp av rådgiver til organisering og papirarbeid

"Jeg valgte en hyggelig kar med helt relevant erfaring"

- A
- B
- E
- F

PRAKSISTID STARTER

VÆR FADDER TIL PRAKTIKANT



PAKKE MED INFORMASJON

Mottar informasjon for å være bevisst på hvilke misforståelser som kan oppstå fordi en har forskjellig kulturell bakgrunn.

"Greit å bli minnet på at litt rar oppførsel bare er fordi vi er fra forskjellige kulturer. Vi snakket om det og har ledd mye av det i etterkant."

- A
- B
- C
- H
- I

POTENSIELL VERDI FOR AKTØRENE

Tjenesten og verdi skapes når brukeren opplever tjenesten. Jeg vil her oppsummere potensiell verdi for de fire aktørene.



Mulig fadder kan være ansatt på hvilken som helst arbeidsplass, både privat, kommunalt og statlig. Tjenesten kan potensielt gi denne aktøren verdi som går ut på å føle seg nyttig og få være med å bidra i samfunnet.



Lederen er den overordnede til "mulig fadder" og er den som kan ta avgjørelsen om arbeidsplassen kan ha praksis. Denne aktøren er opptatt av å ikke bruke tid på tiltak som ikke gagnar bedriften. Tjenesten gir verdi til arbeidsplassen ved at den enkelt kan ta samfunnsansvar. Personlig kan denne aktøren få verdi gjennom følelsen av å være med å bidra i noe som er viktig.



Begrepet rådgiver er i oppgaven brukt for å forklare de som er ansatt i kommunen, som jobber med å få flyktninger ut i praksis. Som tidligere nevnt har disse aktørene gjerne litt forskjellig stillingstitler i forskjellige systemer og kommuner. Verdien som kan gis til denne aktøren er at en kan bruke mindre tid på å lete frem mulige faddere, og tjenesten legger opp til at det vil bli mer motiverte faddere å samarbeide med.



Flyktingen er med i introduksjonsprogrammet. Målet er å få relevant arbeidspraksis til den kompetansen og erfaringen en har med fra hjemlandet. Tjenesten legger opp til at det skal bli større sannsynlighet for at flyktingen skal få en relevant arbeidspraksis. Det kan også være større sannsynlighet for at fadderen en får er mer motivert og bedre forberedt. Fordelene med arbeidspraksis er å få øve på norsk, oppleve norsk arbeidskultur, få et nettverk innen bransjen og få relevant erfaring og norsk referanse på CV-en.

KONTAKTPUNKT I TJENESTEN

Her vil de viktigste kontaktpunktene som danner hovedverdien i tjenesten bli presentert.



INFORMASJONS- KAMPANJE



MARKEDS- FØRING

Passer
forskjellige type
bransjer
Vinn-vinn-vinn-
situasjon



MEDIA

Vis vellykkede
historier



SOSIALE MEDIA

Fokus på at alle
kan bidra
Link til nettside
Ambassadør



LEDER



MOTTA SERTIFIKAT

Tar sosialt ansvar



INFORMASJONSKAMPANJE

For å nå ut til mulige faddere og arbeidsgivere så er en informasjonskampanje inkludert i løsningsforslaget til ny tjeneste. Jeg så for meg at informasjonskampanjen ville inkludere markedsføring, media og sosiale media. Målet er å skape noe så annerledes at det var noe en delte med hverandre, og at en slik fikk utnyttet fordelene med jungeltelegrafene for å nå ut til flest mulig.



MARKEDSFØRING



En måte å differensiere seg fra andre tiltak er gjennom markedsføring og branding. Dette kunne for eksempel blitt gjennomført ved å føre en reklamekampanje som når målgruppen der den er. En reklamekampanje er en tidsavgrenset markedsføringsinnsats, som består av ulike reklameaktiviteter¹. Eksempler for reklameaktiviteter kunne vært annonsering i ulike medier, plakater i bybildet og reklamefilm.

Branding

En viktig del av markedsføring er å skape en helhetlig merkevare. En merkevare er de assosiasjonene og følelsene en får ved å tenke på et varemerke, merkevaren setter fokus på tilleggsverdien varemerket gir². Å gjøre en sterk merkevarebygging rundt et slikt tiltak er ikke vanlig, og vil på den måten kunne differensiere seg fra andre tiltak. Dette har mulighet til å gjøre noe med "imageproblemet". Det er viktig at merkevaren er helhetlig og at brukeren forstår på hvert kontaktpunkt at dette er en del av merkevaren. Hvis en får til god koherens, kan en bygge tillit til kvaliteten av tjenesten³. Dette tenker jeg er viktig i tjenesten, for eksempel kan en bygge en forståelse for at tjenesten vil støtte og yte kvalitet for mulige faddere på nettsiden, og videre vil en forstå at en vil få støtte gjennom hele praksistiden. En del av et helhetlig brand kan være gjennom "tone of voice", altså hvordan merkevaren kommuniserer ut til målgruppen. Fremtoningen bør fokusere på at dette er en vinn-vinn-situasjon, og slik styre unna at det blir assosiert med "hjelpeskuset".

“How a brand is perceived affects its success”³

1. Store norske leksikon snl.no/reklamekampanje hentet 31.05.2017
2. Store norske leksikon snl.no/merkevare hentet 31.05.2017
3. Wheeler, A. (2012). Designing brand identity: an essential guide for the whole branding team. US: John Wiley & Sons.

Navn

Et godt navn på en merkevare er viktig for allerede her "å skape riktige assosiasjoner". Det bør bety noe, være unikt og enkelt å huske¹. Jeg presenterer FLINTRO som et forslag til navn, som er satt sammen av FLyktinger i INTROduksjonsprogrammet. Jeg valgte å presentere dette i løsningen for å få frem viktigheten av et navn og vise at dette kan være med å differensiere løsningen fra andre tiltak. Dette er ikke et ideelt navn, og det er nok mulig å finne et bedre navn. Det som kan være positivt med FLINTRO er at det assosieres med INTROduksjonsprogrammet for å skape en tilhørighet til konteksten. Det er mulig at det er negativt at en inkluderer ordet flyktning i navnet, gjennom intervjuer har det vist at noen har negative assosiasjoner til dette begrepet, og at det vil forsterke "hjelpe-fokuset". Navnet kunne gjerne spilt mer på assosiasjonene til kompetanse og at det er en vinn-vinn-situasjon.

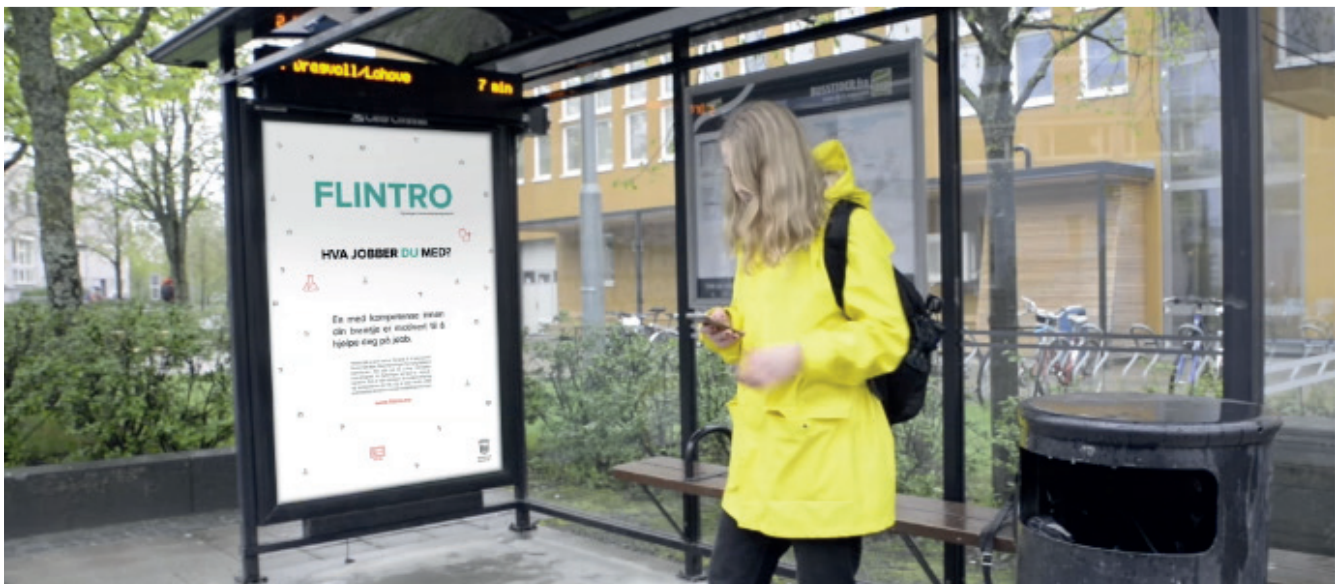
Jeg laget raskt et eksempel på en helhetlig grafisk profil som ville ha differensiert seg fra andre tiltak. Estetikken er sprek og fargerik, og trendy i tiden. Det at flyktninger har forskjellig bakgrunn og at en har behov for arbeidspraksiser innen forskjellige bransjer, kom mer frem gjennom at det visuelle er bygget opp av små ikoner som illustrerer forskjellig arbeid. Dette estetiske uttrykket er kun et forslag på hvordan det kunne vært mulig å differensiere seg gjennom merkevarebygging. For videre arbeid burde det blitt engasjert et reklamebyrå for å skape en virkelig merkevare.



MEDIA



Å jobbe aktivt mot media for å presentere vellykkede historier, kunne hatt en innvirkning på målgruppen ved å minne dem på fordelene det er å ha flyktning i praksis. Hvis målgruppen blir presentert med flere ulike historier og folk, så kan det være en større mulighet for at en forstår at dette faktisk er noe som kan passe inn i egen bedrift. I testrunde 1 ble det påpekt at det var viktig å bli minnet på andres historier.





SOSIALE MEDIA

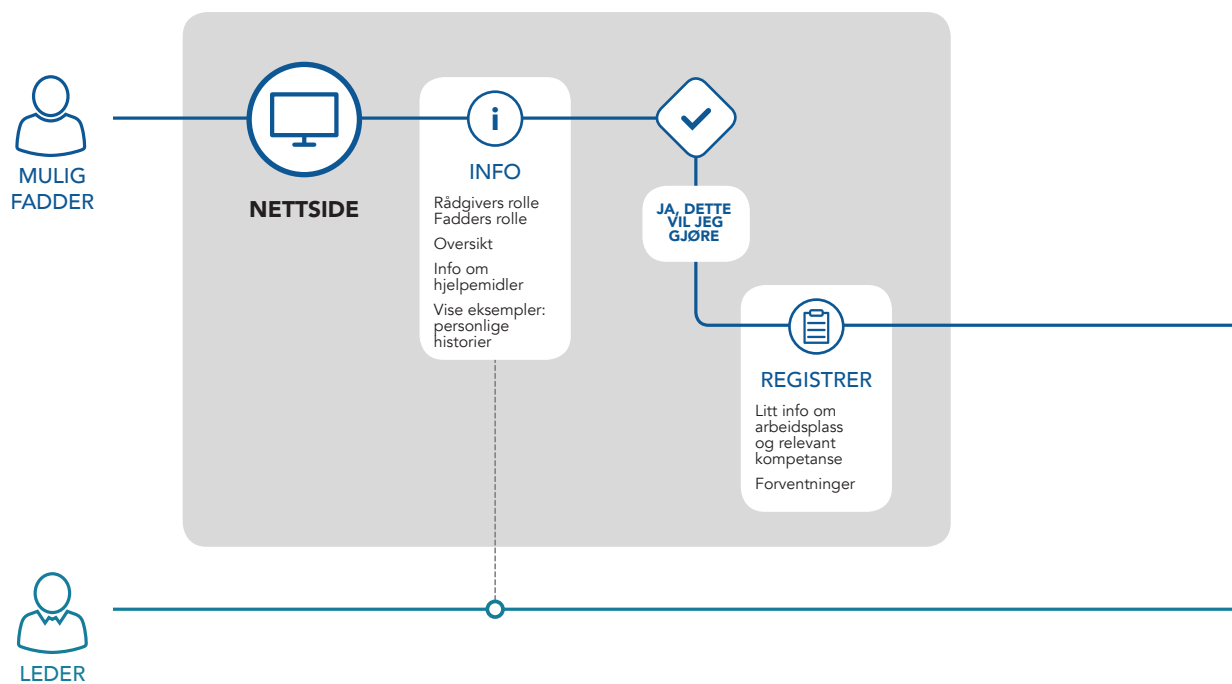


Gjennom sosiale media kan en nå ut spesifikt til en gruppe mennesker, og som nevnt tidligere kan dette med fordel være dem som allerede har høy motivasjon. Et eksempel på en facebook-side der et innlegg kunne blitt publisert er "Refugees welcome to Norway", som har over 75 000 medlemmer. Å skrive et slikt innlegg kunne fungert som en "trigger" for målgruppen til å besøke nettsiden og få mer informasjon.

Ambassadør

For å skape ekstra stor påvirkning kunne kampanjen knyttet til seg en "brand ambassador". Ambassadøren ville hatt som ansvar å fremvise tjenesten i et positivt lys gjennom sosiale medier og sitt eget nettverk. Dette kunne hjulpet å øke troverdigheten til tjenesten, styrke tilliten til merkevaren og forsterke muligheten for å påvirke jungeltelegrafene. I denne tjenesten kunne for eksempel Leo Ajkic vært en passende ambassadør, fordi han allerede har jobbet seg opp en tillit hos målgruppen gjennom NRK-serien Flukt.

1. Wheeler, A. (2012). Designing brand identity: an essential guide for the whole branding team. US: John Wiley & Sons.





NETTSIDE

Nettsiden har som funksjon å engasjere, informere og en skal kunne registrere sin interesse her.



INFORMASJON



Mulige faddere som besøker nettsiden skal bli engasjert til å ta det siste steget med å registrere seg gjennom å se andres positive historier, forstå vinn-vinn-situasjonen og hvor viktig dette tiltaket er for samfunnet.

All informasjonen som er viktig og relatert til tjenesten, skal finnes på nettsiden, for å samle alt på en plass. I hovedfunn #13 er det påpekt at det i systemet er vanskelig å finne riktig informasjon og dette kontaktpunktet skal klare å formidle all informasjon. Målet for kontaktpunktet er at informasjonen skal være enkelt tilgjengelig, slik at en slipper å bruke tid på å lete. Informasjonen skal være med å redusere usikkerheten rundt det å ha praksisplass, ved å vise hvordan det fungerer og presentere hvilke hjelpemidler som blir gitt som skal gjøre praksistiden enklere for fadderene. Ved å gi informasjon om hvordan andre praksisløp har fungert og gi tips om hvilke arbeidsoppgaver som kan delegeres til praktikant, skal en redusere følelsen av uvitenheten.

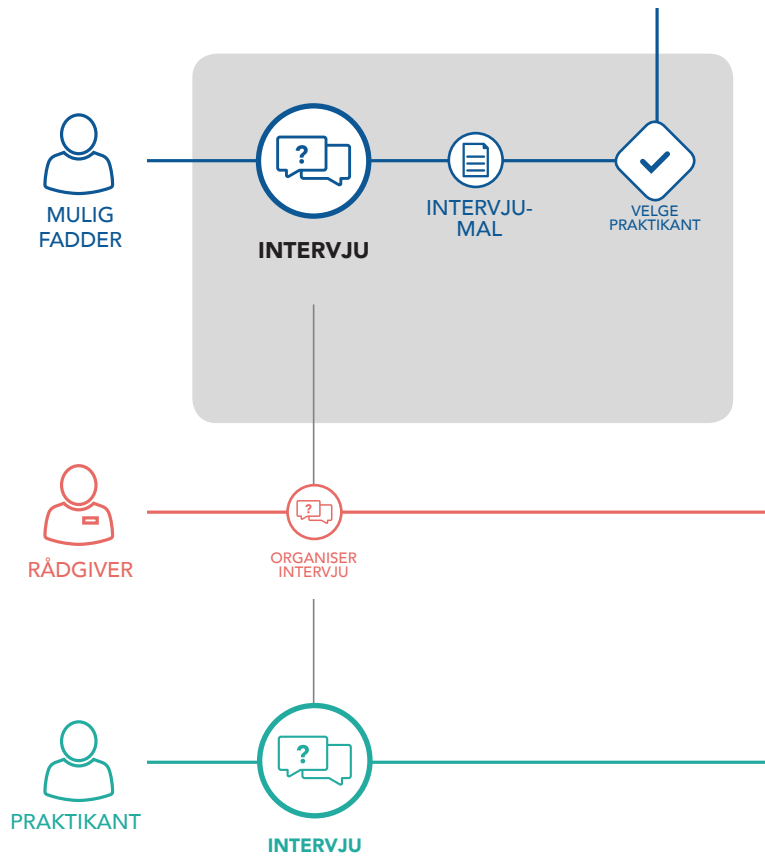
Arbeidsgiveren AS1 har flyktning i praksis og lurte på hvordan en kunne få refundert noen av timene en bruker til veiledning for praksis. Hun har selv jobbet i NAV og visste dermed at det var mulig hvis en hadde mye ekstra arbeid rundt språk og integrering i praksisen. Hun leitet etter å finne ut hvordan systemet rundt refundering fungerer, men selv hun som har jobbet i systemet har ikke klart å forstå. Dette viser til viktigheten av å inkludere et kontaktpunkt som gjør informasjon lett tilgjengelig.



REGISTRERING



Å vise sin interesse gjøres ved å registrere seg på nettsiden. Denne registreringen er ikke bindende. Som tidligere nevnt er det viktig at dette steget er enkelt å utføre og ikke gir en følelse av at en utfører en stor og skremmende handling, det viktige er "baby-steps". For at registreringen skal være enkel og rask å utføre bør brukeren kun behøve å skrive inn informasjonen som er relevant nå. Brukeren skal fylle inn litt informasjon om arbeidsplassen og hvilken kompetanse som er relevant. Dette gjør det enklere for rådgiver å forstå hvilke flyktninger som kan vært relevante. Et spørsmål vil fokusere på hvilke forventninger brukeren har til praksistiden. Årsaken til at en inkluderer dette er for å få brukeren til å reflektere raskt over hvorfor en ønsker å bli fadder. En kan på denne måten kanskje klare å sile ut de ansatte som ikke har de riktige motivene for å bli med. Dette gjør gjerne at registreringen føles litt mer komplisert enn den ellers hadde trengt å gjøre, men antagelsen er at hvis en har kommet så langt i prosessen så vil en synes det er ok.





VELGE SELV - INTERVJUER

E**F****A****D****B**

Tjenesten legger opp til at fadder skal selv velge hvem en ønsker som praktikant. For å få til en god prosess for dette, er det lagt opp til at fadder skal intervju mulige praktikanter. Disse praktikantene har allerede vært gjennom en silingsprosess hos rådgiver, som har valgt ut noen relevante praktikanter ut i fra deres kompetanse. Intervjuet har som formål at fadder kan velge hvem en ønsker å ha som praktikant ut fra både kompetanse og personlighet. Ved at fadder får velge selv, legger en opp til muligheten for en bedre match mellom personene som skal jobbe tett sammen, og det kan øke sannsynligheten for en positiv praksistid. Å få til en riktig match mellom praktikantens kompetanse og arbeidsplass er veldig viktig for praksistiden slik at en øker sannsynligheten for at fadder får mer hjelp til arbeidsoppgaver enn en bruker på oppfølging. Dette er essensielt ettersom fadder er travel og har ikke mulighet til å ta på seg ekstra arbeid.

Gjennom tester så har det vist seg at arbeidsgivere er positive til å holde intervjuer selv, til tross for at det vil ta tid og ressurser fra arbeidsplassen. Det er viktig at intervju-prosessen tar minst mulig tid ettersom fadderne har en travel hverdag, og dermed skal rådgivere være med å organisere intervjuene. Det ideelle ville vært at fadder informerer om hvilken tid som passer han, og rådgiver tar jobben med å kontakte de mulige praktikantene om tidspunkt, møtested og lignende. Rådgiver vil også ta arbeidet med å gi beskjed til praktikantene som ikke har fått stillingen. En del av tilretteleggingen for å gjøre det enkelt for fadder er tilbud om en standardisert intervju-mal. Det kunne også blitt utdelt forslag til case som skal løses på intervjuet for å sjekke flyktingens kompetanse, hvis dette er relevant til bransjen.

“Det er mye enklere når vi søker ansatte, da bestemmer vi hva vi vil ha”

AJ1



MULIG
FADDER



**FLINTRO-
PAKKE**
**FADDER-
VERSJON**

Får tilsendt fysisk pakke i posten



**PERSONLIG
HEFTE**

Oversikt over
hva som skjer i
praksistiden



**HVORDAN
GÅ FREM
HVIS...**

Oppslagsverk
med tips
om mulige
utfordringer fra
andre faddere



**"ARBEIDS-
KULTUR-
KRASJ"**

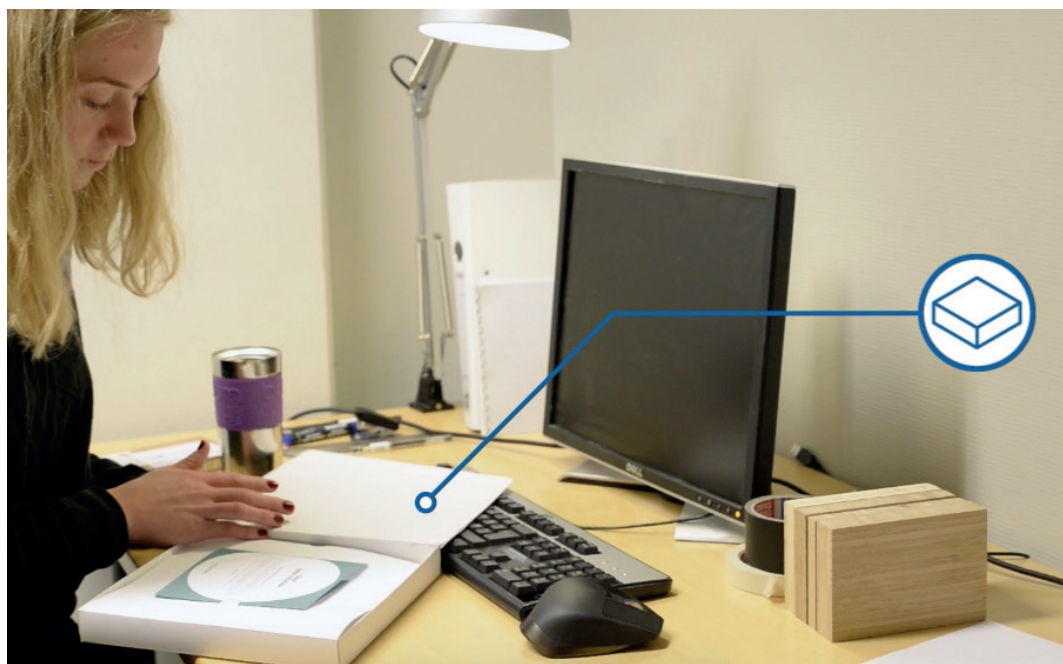
Illustrerte
eksempler av
vanlige kulturelle
utfordringer som
kan oppstå



**PRAKTI-
KANTENS
INFO**

Får vite hva
praktikanten får av
informasjon

Kan fylle ut mer
informasjon





FLINTRO-PAKKE

FADDER-VERSJON



Målet med å gi ut informasjon til fadderne før praksistiden starter er å skape engasjement og gjøre dem bevisst på hva som kan bli utfordrende og slik øke sannsynligheten for en positiv praksistid. Både før og i praksistiden vil fadderene få personlig støtte fra rådgiver, men pakken skal skape en forsterket følelse av å bli støttet i prosessen. Pakken er utformet i merkevarens grafiske stil for å skape en estetisk helhet med resten av tjenestens kontaktpunkter.

Hvorfor fysisk pakke?

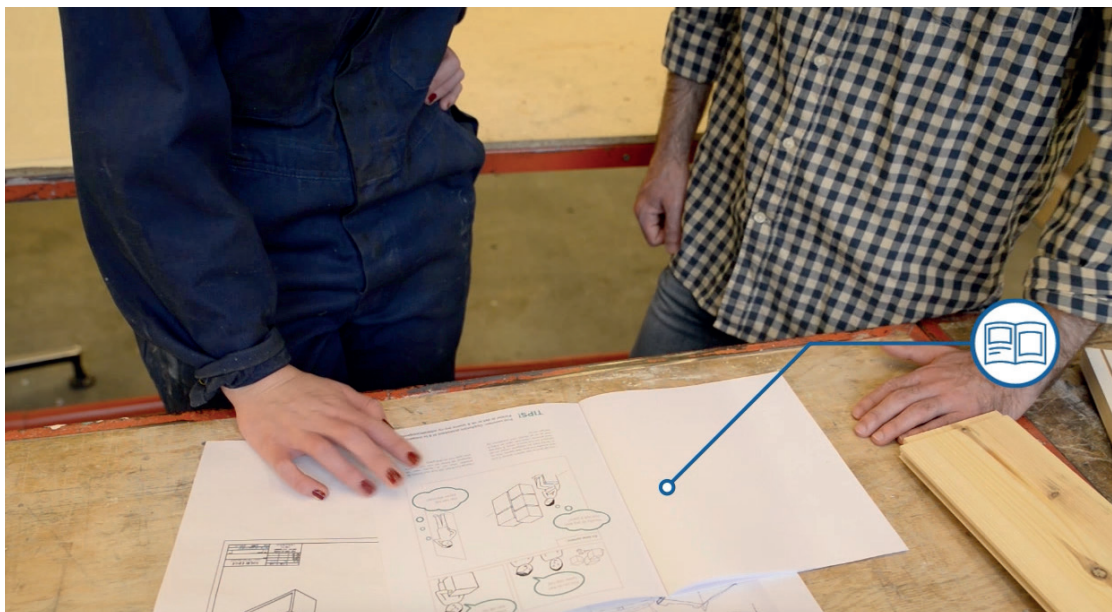
Det var et mål at informasjonen som ble gitt skulle være iøynefallende og innby til bruk, for hvis ikke informasjonen blir brukt så vil ikke pakken være nyttig. Kontaktpunktet er valgt til å være en fysisk pakke, fordi jeg antar at det kan skape en større wow-følelse og slik skape et større inntrykk enn for eksempel en e-post med vedlegg. Det kan gi følelsen av at en blir gjort stas på. Det blir påpekt i kapittel 2 at bevisføring er et viktig prinsipp i tjenstedesign, og en kan si at dette er en slags bevisføring, ved å gjøre en del av tjenesten mer håndgripelig. Det kan øke sannsynligheten for at fadderene deler opplevelsen med andre og slik påvirker at tjenesten blir en "snakkis". En fysisk pakke, som er tilstede på arbeidsplassen til fadderene kan virke som en påminnelse gjennom praksistiden, og kan slik øke bruken av innholdet i pakken.



PERSONLIG HEFTE



En del av pakken vil være personlig informasjon til fadderene. En takk direkte til fadderene kan være oppmuntrende, og dette kan skape mer engasjement. Kontaktinfo til FLINTRO-rådgiver og oppfordring om å ta kontakt hvis det er noen en lurte på, vil kunne senke terskelen for å søke støtte i prosessen hvis en ønsker det. En tidslinje med dato for ulike hendelser beskriver hva som vil skje gjennom praksistiden. Dette gir fadderene oversikt og mer kontroll i egen prosess og kan senke usikkerheten. Her vil det også oppsummeres tips til hvordan en bør kommunisere med noen som ikke er så stødig i norsk, også for å minske usikkerhetsfølelsen.



ARBEIDSKULTURKRASJ



Dette kontaktpunktet skal informere om mulige misforståelser som kan oppstå når to fra forskjellige kulturer skal samarbeide. Dette er spesielt viktig hvis fadderer selv ikke har mye erfaring med å jobbe med folk fra andre kulturer og ikke forstår hvor mye kulturforskjeller kan påvirke oss i hvordan en kommuniserer eller hva en gjør for å for eksempel være høflig. Ifølge arbeidsgiver som hadde hatt mange flyktninger i praksis kunne det være nyttig å få en påminnelse om dette selv for dem med mye erfaring. Gjennom intervju med arbeidsgiver og praktikant har det blitt påpekt at en ikke er bevisst på mulige arbeidskulturkrasj, og dette viser til at det kan være et behov for å bli minnet på det.

Et utvalg av kulturelle misforståelser som er vanlige i en arbeidssituasjon, vil bli illustrert som i et tegneseriehefte. Heftet inviterer til en lavterskel gjennomgang av noen situasjoner og målet er at det skal være enkelt å bla seg gjennom. Formidlingen bør være inspirerende og gjerne morsom, slik som en har klart å oppnå i bøkene *Social guidebook to Norway*, fordi det vil øke sannsynligheten for at kontaktpunktet blir brukt. Å inkludere visualiseringer av scenariene kan gjøre at en lettere klarer å oversette scenariet til sin egen situasjon i det en lignende hendelse oppstår. Å illustrere scenariene kan også øke sannsynligheten for at det blir husket fordi noen husker visuell informasjon bedre.

De illustrative bildene kan gjøre det enklere å dele informasjonen med kollega og praktikant og slik skape en diskusjon rundt hendelsene. Det ble påpekt av arbeidsgiver AV1 i testen at han så for seg at heftet kunne bli brukt sammen med praktikant for å enklere snakke om at en er fra forskjellige kulturer.



HVORDAN GÅ FREM HVIS...



Etter å ha snakket med flere som har hatt praktikant har jeg sett at mange påpeker lignende utfordringer, og dette kontaktpunktet skal være en hjelp for å forstå hvordan en kan gå frem hvis en utfordring oppstår. Det er laget som et oppslagsverk, slik at en ikke trenger å lese gjennom alt fra starten, men at en gjennom praksistiden kan slå opp på det som er relevant på det tidspunktet. Informasjonen er fra andre fadderers opplevelser. Ved å presentere det slik kan informasjonen virke mer relevant og en kan gjerne føle seg mindre alene i opplevelsen fordi en vet at andre har opplevd det samme. Målet med oppslagsverket er at fadderen føler mindre usikkerhet og føler seg støttet i prosessen. Gjennom testrunde 1 ble det påpekt at formuleringen "hvordan gå frem HVIS..." var god og fikk frem meningen med informasjonen.



PRAKTIKANTENS INFO

For å gi fadderen oversikt over praktikantens opplevelse, vil en få vite hvilken informasjon praktikanten får. Det er tenkt at praktikanten skal få en mer detaljert liste av hva som er vanlig og ikke vanlig å gjøre på en norsk arbeidsplass, og denne vil fadderen få tilgang til digitalt. Ved at fadder også mottar denne informasjonen, kan en kanskje bli mer bevisst på hvor annerledes det faktiske er å jobbe i en annen kultur. Hovedgrunnen til at denne informasjonen blir gjort tilgjengelig for fadderen, er at en får muligheten til å fylle ut normer og regler som gjelder på den spesifikke arbeidsplassen. Dette kan for eksempel være hvilke type klær en skal bruke.

ANDRE KONTAKTPUNKT

Noen ganger er det i detaljene en opplever verdi i tjenesten. Her vil de mindre kontaktpunktene bli presentert, de har blant annet som formål å øke brukeropplevelsen av tjenesten. Se vedlagt detaljerte tjenestereise for å se kontaktpunktet satt inn i en helhet.



SERTIFIKAT

B

Et sertifikat som viser at en tar sosialt ansvar kunne blitt gitt til arbeidsplassene som har praksisplass. Et sertifikat kan være en måte å hjelpe forbrukere å velge bedrifter som passer med deres verdier¹. Eksempler på slike ikoner som brukes i Norge er Miljøfyrtårn og Svanemerket. Et slikt sertifikat kunne vært positivt for private bedrifter som har egne kunder. Sertifikatet kunne økt motivasjonen, spesielt for ledelsen, til å engasjere seg i FLINTRO fordi det kunne fungert som en mulighet til å skaffe seg flere kunder. Å ha et sertifikat tilknyttet tjenesten er også bra for å skape oppmerksomhet i samfunnet generelt, og en har da potensiale til å nå ut til enda flere mulige faddere. I siste testrunde ble det påpekt av en rådgiver i kommunen ESK1 at de ser at det blir mer og mer fokus på omdømmebygging og viktigheten rundt det å ta samfunnsansvar hos bedrifter, og det kan tenkes at sertifikatet kan være et virkemiddel til å vise bedriftens holdning utad og slik være et kvalitetsstempel¹.



E-POST

I tjenesten er det inkludert noen e-poster som sendes ut til fadder. Målet med disse er å gi informasjon til riktig tid og skape engasjement. Oppfølgingsmailen som blir sendt ut midtveis i praksistiden har som mål å skape inspirasjon til videre arbeid. Det en skrev om forventninger helt i starten da en registrerte seg, vil bli sendt tilbake til fadderen. Slik kan en skape en kobling mellom kontaktpunkt i en tjeneste som går over lang tid. Å bli minnet på sine egne forventninger kan gi engasjement og en kan i en vanlig arbeidsdag bli minnet om hensikten med tjenesten. Oppfølgingsmail vil også vise til andres historier og slik kan en skape en fellesskapsfølelse rundt at en sammen jobber for et mer inkluderende Norge. Fadderen vil også bli oppfordret til å dele sin opplevelse med venner og kollegaer slik at en kan få med enda flere faddere.



HYGGELIG LUNSJ

A F

Et annet lite kontaktpunkt som er lagt til tjenesten som kan være med å endre imaget om at dette er et hjelpe-tiltak, er å avslutte praksistiden i en hyggelig lunsj spandert av kommunen. En husker oftest starten og slutten av en tjeneste, og det er spesielt viktig å avslutte med noe hyggelig.

PAPIRARBEID

B

Alt papirarbeid relatert til tjenesten skal gjennomføres av rådgiver - dette er viktig for å gjøre opplevelsen minst mulig ressurskrevende for fadderen. Dette kan være papirarbeid relatert til signering av avtale og for eksempel forsikring av praktikant.

TA BORT DEN DAGLIGE SIGNATUREN

A F

Hver dag en flyktning har vært i praksis må arbeidsgiver signere på et papir som sier at flyktningen har vært der. Dette virker nedverdiggende for praktikanten. AS1 påpeker "de er jo ikke barn". Jeg ønsker å fjerne denne rutinen og det bør løses på samme måte som en får oversikt over alle ansattes tilstedeværelse. Å ta bort dette vil skape en bedre balanse mellom praktikant og arbeidsgiver og vil senke "hjelpetokuset".

1. Wheeler, A. (2012). Designing brand identity: an essential guide for the whole branding team. US: John Wiley & Sons.
2. www.artefactgroup.com/resources/behavior-change-strategy-cards/ Nummer 16 hentet 11.05.17

VIKTIGE KONTAKTPUNKT

SOM DET IKKE ER SATT FOKUS PÅ I OPPGAVEN



KARTLEGGING

En viktig del som må ligge til grunn for at tjenesten skal fungere er en god kartlegging av flyktingens kompetanse og erfaring. Innsikt gjennom intervjuer og workshop har vist at det kan være krevende og vanskelig å finne ut riktig informasjon til hver enkel deltaker. Noen av grunnene til dette er at godkjenninger gjennom NOKUT kan ta veldig lang tid, opptil flere måneder, og det kan være vanskelig å forstå på grunn av mangel på godt språk, som i eksempelet at sveising ikke alltid betyr sveising. Det jobbes med et kartleggingsverktøy hos Kompetanse Norge, og det er mulig dette kan brukes til en kartlegging som trengs for denne tjenesten. Jeg har ikke gått inn i hvordan dette bør utføres, men noe aktører innen fagarbeid har snakket om er viktigheten av å gjøre kompetansen visuell gjennom bilder.



DATABASEN TIL RÅDGIVERNE

Som en følge av at mulige faddere registrerer seg på nettsiden og viser sin interesse, vil det bli generert opp en database av mulige faddere som rådgiver kan sjekke og kontakte. Her er det muligheter for smarte løsninger som fungerer godt i samarbeid med kartleggingsverktøyet. Hvordan dette skal fungere er det ikke satt fokus på i tjenesten.



PRAKSISPLASSPAKKEN TIL FLYKTNING F

En del av tjenesten som har potensiale til å gi verdi til praktikanten er å også gi en praksisplasspakke til praktikanten. Den kunne inneholdt oversikt over praksistiden, informasjon om norsk arbeidskultur og arbeidskultur på den spesifikke arbeidsplassen. Det er ikke satt fokus på denne delen av tjenesten og disse kontaktpunktene er ikke prototypet eller testet.

FORMIDING AV HVORDAN TJENESTEN KAN FUNGERE

Film

Som en del av leveransen til masteroppgaven har jeg laget en video som oppsummerer hvordan tjenesten kunne ha fungert i en ideell setting. Målet med filmen er å få frem potensiell verdi for fadder og flyktning. Film er valgt som medium for å få frem den emosjonelle verdien tjenesten kan gi, og slik komplementerer filmen den detaljerte tjenestereisen.

Storytelling

For å få til en engasjerende fortelling bygget jeg opp en struktur som startet med å påpeke et problem, for så å fremstille hvordan tjenesten kan være løsningen på problemet. For å engasjere seeren av filmen prøvde jeg å lage en historie som kunne relateres til deres verden, slik at informantene som så filmen kunne sette seg inn i hvordan tjenesten kunne fungert for dem.

Testing av tjeneste gjennom film

Videoen fungerer som en prototype av den tenkte tjenesten. Ved å illustrere tjenesten gjennom filmen fikk jeg formidlet til brukere hvordan det kunne fungert og fikk slik testet tjenesten. Ved testing har en kort beskrivelse av tjenesten blitt inkludert fordi det er varierende hvor mye informantene vet om systemet rundt flyktninger i Norge. Flere av kontaktpunktene i tjenesten ble laget for å visualisere hvilken verdi de kan gi i tjenesten. Videoen gir blant annet et forslag til hvordan en spennende estetisk merkevare kan hjelpe å differensiere tjenesten fra andre tiltak.



“Bevis fremtiden, tenk hva som kan bli og lag det.”

*Clatworthy*¹

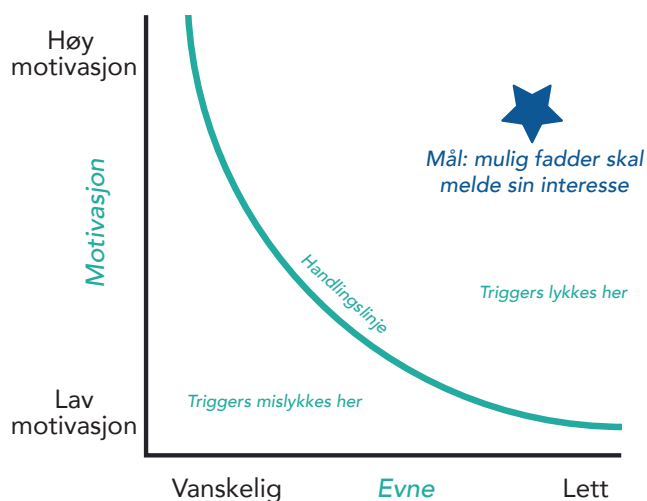
1. Clatworthy, S. (2013) How to design better services AT-ONE-book

KRITISK: REGISTRERE INTERESSE

Et kritisk steg i tjenesten er at nok mulige faddere registrerer sin interesse for å ha praksisplass. Ved å bruke Foggs Behavior Model for å analysere hvordan en kan få brukeren til å utføre denne ønskede handlingen, så kan en bedre forstå hva som må ligge til grunn¹.

Den ønskede utførte handlingen er at mulig fremtidig fadder skal melde sin interesse. For å nå dette må en gjennom to krevende utfordringer:

- Å få folk interessert nok til å bli potensielle faddere.
- Å få mulige faddere til å faktisk utføre handlingen



Kopi av Foggs Behavior Model¹

For å oppnå handlingen bør motivasjonen være på et visst nivå, og dette skal ideelt sett informasjonskampanjen påvirke. For å oppnå ønsket handling er det beste at handlingen er enkel å utføre¹. Det kan oppnås gjennom en nettside som er enkel i bruk, som alltid vil være tilgjengelig for brukeren og der handlingen er enkel og rask å utføre.

Trigger som "dytt" i retning av handlingen

Hvis både motivasjon og evnen er på plass så trengs det en trigger for å oppnå handlingen¹. Det er lurt å time triggeren til når brukeren mest sannsynlig vil utføre handlingen². I et ideelt scenario tenkte jeg at den triggeren ville komme gjennom jungeltelegrafene, at en bekjent prater om sin opplevelse. Men som designer er det vanskelig å påvirke dette direkte, og jeg så et behov for å finne andre mulige triggere.

Trigger rettet mot målgruppe med høy motivasjon

En løsning var at triggeren kan ta form som et oppfordrende facebook-innlegg som er spesifisert til en målgruppe som allerede har høy motivasjon. Hvis motivasjonen er høy kan trigger-typen gjerne både være en påminnelse og gjøre handlingen enkel å utføre¹. Motivasjonen vil komme fra både indre og eksterne faktorer. Indre faktorer kan være at personens verdigrunnlag har fokus på å gjøre godt for andre, har fokus på å gjøre det som er bra for samfunnet og har et ønske om å være inkluderende. Scenariet som kunne potensielt hatt stor påvirkning er å publisere informasjon om tjenesten i en facebook-side der folk som bryr seg om inkludering er samlet. En annen fordel med dette scenarior er at det er enkelt å utføre handlingen fordi nettsiden kun er et klikk unna, i stedet for å måtte skrive inn URL-adressen. Dette vil ikke si at en ikke skal se på andre som har litt lavere motivasjon, men en må da gjerne bruke andre og sterkere virkemidler for å oppnå den samme handlingen. Et virkemiddel for å folk til å utføre handlingen kan være å vise at mange andre allerede har gjort det². Det kan være lurt å starte med dem med høy motivasjon, for så å prøve å påvirke flere ved å vise at mange andre tilbyr praksisplass. Etterhvert vil kanskje jungeltelegrafene også få sterkere påvirkning.

1. Fogg, B. J. (2009, April). A behavior model for persuasive design. In Proceedings of the 4th international Conference on Persuasive Technology (p. 40). ACM

2. www.behaviouralinsights.co.uk/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/ hentet 11.05.17

TEST

Metode: prototype i form av beskrivelse og film
Mulige faddere: spørsmål sendt på e-post [Appendix s.78 – 81]
Kommunalt: spørsmål sendt på e-post
Mulige faddere: test på sosiale media
Flykting: intervju

HVA ER USIKKERT MED TJENESTEN?

De største usikkerhetene med tjenesten:

Vil folk i målgruppen faktisk bli interessert?

Vil folk i målgruppen forstå at dette er noe som passer deres arbeidsplass?

Vil tjenesten faktisk passe arbeidsplassen?

Vil folk i målgruppen utføre handlingen med å gå på nettsiden og registrere seg?

Ideell løsning vs. reelle verden

Leveransen presentert her er den tenkte ideelle løsningen, men det er vanskelig å vite om denne tjenesten faktisk ville fungert i praksis og det var et behov for å teste den på relevante aktører. Usikkerhetene i tjenesten ble testet på ulike aktører for å få et innblikk i hvordan tjenesten kunne oppleves. Tilbakemelding fra testene er inkludert der det er relevant i resten av kapittelet.

Spørsmål til mulige faddere

Jeg testet på mulige faddere der målet var å få noe tilbakemelding fra flere forskjellige arbeidsgivere i forskjellige bransjer og hvordan de opplever tjenestens relevans i forhold til sitt arbeid. For å få mange nok forskjellige aktører gjennomførte jeg en enkel undersøkelse via e-post. Først ble konseptet presentert med en historie, en forenkelt tjenestereise og filmen og deretter ble det stilt noen spørsmål. Fordelen med å gjøre det slik var å få innblikk i mange forskjellige bransjer på relativt kort tid. Ulempen med å samle inn kvalitativ data på denne måten er at det kan være mange feilkilder involvert som for eksempel at informanten pynter på svaret for "å være snill" eller at spørsmålene ikke blir forstått riktig. Jeg analyserte mottatt informasjonen med ulempene i bevissthet og målet var å se om jeg kunne få en liten pekepinn på hvordan tjenesten ble opplevd av målgruppen.

Test på mulige faddere på sosiale media

For å få et innblikk i hvordan tjenesten kunne fungert satte jeg leveransen inn i en mer reell kontekst ved å publisere informasjon på tre facebook-grupper "Refugees welcome to Norway", "Refugees welcome Oslo" og "Refugees welcome to Norway - Sør Trøndelag". Målet her var å oppleve hvordan denne fremgangsmåten for å gi informasjon til dem med høy motivasjon kunne være. Til tross for at det kunne vært interessant å iscenesette dette som en reell tjeneste, valgte jeg å påpeke at tjenesten ikke var ekte og presenterte at det var en del av en masteroppgave fordi det følte etisk riktig overfor aktørene.

Test av andre aktører

Jeg spurte også om tilbakemelding fra kommunalt ansatte som jobber med praksisplass til flyktinger. Målet var å få en forståelse av deres tanker rundt tjenesten og hvordan de tenker at dette ville fungert hos dem. Jeg ønsket også å få et innblikk i deres perspektiv for å bedre forstå hvordan en burde ha lagt opp strategien for å implementere tjenesten videre. Jeg gjennomførte også et intervju med en flykting der jeg presenterte tjenesten og kontaktpunktene. Målet med intervjuet var å se hvordan tjenesten opplevdes for sluttbrukeren og finne ut om dette kunne blitt opplevd negativt. Det ble satt spesielt fokus på "arbeidskulturkrasj"-heftet for å se hvordan disse historiene ble mottatt av sluttbrukeren.

FACEBOOK-TEST

Liten indikasjon gjennom facebook-test

Gjennom facebook-innlegget ble det skapt engasjement hos noen [Appendix s.82 – 83] gjennom kommentarer og likes og henvendelse om ønske om å vite mer om masteren. Dette ga en liten indikasjon på at å poste noe slikt på facebook kan være positivt, men det beviser ikke så mye. Det er ikke nok, men måtte fungere i samarbeid med informasjonskampanjen. Facebook som testarena blir på mange måter ikke helt reelt, det er mange som ikke er aktive og ikke svarer uansett, og det er mange som klikker "like" på alt mulig.

INTERVJU MED FLYKTNING

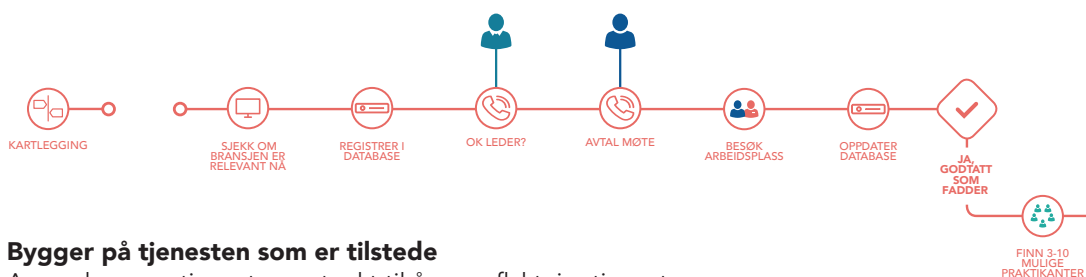
Praksisplass som gratis arbeid

Fra test-intervju med flyktning (FN1) ble det snakket om at det var vanskelig å forstå hva som var bra med frivillig arbeid, det følte som å jobbe gratis. Etterhvert var han selv med som frivillig på musikkfestivaler og lignende og forsto etterhvert hva som var bra med det. At en selv fikk muligheten til å lære norsk og skape seg et nettverk. Det kunne oppleves noe lignende for praksisplass, at det kan føles som gratis jobbing, selv om en får "lønn" fra introduksjonsprogrammet. En må også jobbe med å vise deltakere at tjenesten tilbyr en vann-vinn-situasjon, slik at en skal forstå viktigheten av å komme i relevant arbeidspraksis.

Intervju kan bli utfordrende for flyktning

Han påpekte at det å bli intervjuet på norsk når en ikke kan så godt norsk er veldig vanskelig. Spørsmål som "hvorfor passer du til denne jobben" er vanskelig å svare på fordi det krever refleksjon og det er vanskelig å formulere gode setninger. Gjennom introduksjonsprogrammet får en informasjon om at en må skrive CV, men han ønsket gjerne mer opplæring i hvordan en skal skrive en CV. Her kan det også tenkes at en kunne tilbydd deltakerne å komme på intervjutrening, slik at en er mer forberedt i intervjusituasjonen på norsk. Løsningsforslaget burde testes og utvikles videre for å skape en bedre opplevelse også for denne aktøren.

KOMMUNEN SOM AVSENDER



Bygger på tjenesten som er tilstede

Avsenderen av tjenesten er tenkt til å være flyktnings-tjenesten i kommunen, som for eksempel INN i Trondheim, og bygger på systemet som allerede er tilstede. Hovedforskjellen fra eksisterende tjeneste er at rådgiver nå vil ta utgangspunkt i en mulig fadder og deretter finne mulige praktikanter. For å få til noe nytt, få til endring, kan det være lurt å bygge på noe som er kjent for de relevante aktører¹. Fordelen med å bygge en tjeneste inn i et system som allerede er på plass er at implementering kan være enklere å gjennomføre fordi det ikke må bygges opp noe helt nytt. Utfordringen kan være å kunne endre rådgivernes praksis og få de ansatte med på en endring. Det er usikkert om den kommunale enheten vil føle at det er naturlig at tjenesten tilbys fra dem når den differensierer seg såpass fra andre tiltak.

Noen nye arbeidsoppgaver for rådgiver

Det er ulikt fokus fra kommune til kommune, og enhet til enhet, så den nye tjenesten vil påvirke dem i ulik grad. Kontaktpunkt som er nye for alle er uthevet i rødt.

- Grundig kartlegging av flyktninger
- Hjelp med alt av papirarbeid
- Finne praktikanter til intervjuer
- Organisere intervjuer
- Tett oppfølging gjennom praksistiden
- Oppsummere i database

Hva kan tjenesten gi av verdi til rådgiver?

- Økning i antall mulige faddere og liste over folk som mer sannsynlig sier ja. Dette er bra fordi de bruker mindre tid på å lete frem nye arbeidsgivere
- Informasjonen på nettsiden kan gjøre at de får færre henvendelser om hvordan ting fungerer.
- Praksisplasspakken har som mål å redusere misforståelser og dette kan føre til at rådgivere får færre henvendelser per praksisplass.

Behov for mer utforsking av tjenesten rundt databasen

Databasen med registrerte interesserte mulige faddere kan gi potensielt stor verdi til rådgiver. Det må utarbeides videre hvordan denne tjenesten skulle ha fungert. Hvordan skal en forsikre seg en god match mellom praktikant og fadder, når det ikke er den samme rådgiveren som kartlegger kompetansen til flyktningen og møter faddereren? ESD1 ga



tilbakemelding på at tjenesten rundt databasen må gjøres ryddig og strukturert ettersom det er mange rådgivere i systemet som ønsker tilgang. En mulighet er at hver rådgiver har ansvar for en type bransje, dette kan være en fordel fordi en vil raskere kunne lære fagord som er viktig i en god kartlegging. ESD1 påpekte at det kunne gjerne være en koordinator som deler ut mulige faddere til de forskjellige rådgiverne.

Hvilke utfordringer kan tjenesten føre til for rådgiver?

Tjenesten har som mål å øke antall praksisplasser, og det kan totalt sett øke antall henvendelser. Det er usikkert om dette er noe det kommunale systemet har kapasitet til. Rådgiverne har fokus på at den personlige relasjonen er viktig, og det er usikkert om rådgiver klarer å opprettholde den personlige relasjonen når antall praksisplasser økes. Dette bør testes videre.

DISKUSJON - ANDRE INSTANSER?

Det er også mulig å tenke at andre instanser kunne vært avsenderen av denne tjenesten, for eksempel bedrifter som HERO kompetanse, bemanningsbyrå eller sosiale entreprenører. Fordelen med det kunne vært at de kanskje ville vært mindre byråkrati for å sette i gang tjenesten. En annen fordel er at noen flyktninger kommer fra land der det kan være vanlig å mislike det offentlige systemet, og ved at avsenderen ikke er det kommunale så vil flyktningen kanskje ha en mer positiv holdning. Dette er bare en antagelse, og måtte blitt utforsket videre. For at de kunne vært avsender av tjenesten måtte kommunen kjøpt inn denne tjenesten, og en ulempe med det kan være at tjenesten ikke ville vært skalert opp i størrelsen den trenger å ha for å skape nok påvirkning. Kommunene kjøper tjenester av slike instanser gjennom anbud og hvem som leverer tjenester varierer dermed fra år til år. Det er dermed sannsynlig å tenke at en ikke kunne skapt en god kontinuitet i tjenesten, ettersom tilbudet kunne blitt byttet ut etter noen år. Jeg tror dermed at det kommunale systemet ville vært den beste avsenderen av tjenesten.

1. Brown, T. (2009) Change by design. US: HarperCollins.

DISKUSJON:

LØSNINGSFORSLAG

Hva er bra, ikke så bra og noen forslag til forbedringer

LØSNINGENS MULIGHET TIL PÅVIRKNING

Løsningsforslaget fokuserer på de flyktingene med erfaring og kompetanse slik at systemet også kan gi disse et godt tilbud, og det blir slik tatt tak i hovedfunn#8. Hvor mange av flyktingene har relevant bakgrunn som kan brukes i Norge? SSB viser at ca halvparten av flyktinger har utdanning på videregående nivå eller høyere¹. 20 % har høyere utdanning¹. Å se på tall for utdanning kan være misvisende, for eksempel FT1 sluttet på skolen i 7. klasse men hadde jobbet med fagarbeid i over 10 år og han kom i relevant arbeidspraksis i løpet av introduksjonsprogrammet. Det er derfor kompetanse-kartleggingen er viktig for hver enkel flykting. Ved å sette løsningsforslaget i et fremtidsperspektiv så kan det tenkes at samfunnet fremover vil fortsette å bli mer globalt og mangfoldig. Jeg håper at det vil gjøre at vi ikke trenger så mange slike løsninger som denne tjenesten, fordi det vil bli helt naturlig for samfunnet og folk å inkludere forskjellige kulturer. Det kan også tenkes at slike løsniger for flyktinger, som ikke velger selv å flytte til et nytt land, fortsatt må eksistere for å bidra til en sikker og riktig start.

ORDBRUK

Mentor, fadder, veileder?

Jeg vurderte ulike ord for å forklare hva den ansatte i et firma skulle hete når en sier ja til å ha en flykting i praksis. Ordet skulle assosieres med det å være veileder, men det burde ikke assosieres for mye med at en skal hjelpe noen andre fordi det kan virke nedverdiggende for praktikanten. Mentor kunne vært et godt ord, som jeg assosierer med rådgivning mer enn hjelping, men det finnes allerede et program hos NAV som heter det. Jeg valgte ordet "fadder" fordi det har positive assosiasjoner, og stiller praktikant og veilederen på noenlunde samme plan. Jeg har fått noe tilbakemelding på at dette også er et ord som assosieres med omsorg og det å hjelpe. Valg av ord til denne rollen burde blitt utviklet og testet videre.

Praksistid og praktikant?

Tjenesten burde kanskje ikke brukt ordene praksistid og praktikant fordi disse ordene har så mange assosiasjoner allerede. Fordelen med å finne noe annet kunne være at en kunne differensiere seg enda mer fra andre tiltak og at tjenesten ble mindre assosiert med det å hjelpe.

DIFFERENSIERING

Fra testen ble det funnet et stort sprik i om mulige faddere opplevde at dette var en tjeneste som skilte seg ut. Noen påpekte at de ikke hadde hørt om noe lignende. Andre påpekte at det lignet på tjenester de har hørt om eller selv blitt kontaktet om gjennom NAV og lignende. De som påpekte at dette var en ny type tjeneste, hadde yrker som en kanskje ikke forbinder med praksisplasser. Det opplevdes som en annerledes tjeneste på grunn av en god struktur og at det var positivt at en kunne velge praktikant selv, i motsetning til at en bare får en person. Det var altså positivt at en selv skulle intervju praktikanter, og ingen nevnte ulempen med at det ville ta ekstra tid. En informant sa *“annerledes fordi den har fokus på hva flyktningene kan bidra med og ikke hvilken belastning de vil bli”*.

Tjenesten er designet for å differensiere seg fra andre tiltak. Det er mulig at det kan skape en falsk forventning hos målgruppen om at dette er noe helt nytt, uten at det er det. Å fremstille det å ha flyktning i praksis som så enkelt og noe alle kan få til, kan potensielt gjøre at forventningene til utfordringer blir unormalt lavt som kan føre til at opplevelsen blir forskjellig fra hva en tenkte og på denne måten skape et rom for at tjenesten oppleves negativt. For at dette ikke skal skje er det viktig at kontaktpunkt i selv praksistiden fungerer godt.

FADDER-TIPS I ET ANNET FORMAT?

Informasjonen som gis fra andre faddere i kontaktpunktet “hvordan gå frem hvis...” kunne ha vært i et annet format, som for eksempel et digitalt oppslagsverk. Slik kunne informasjonen vært mer oppdatert og relevant, og gjerne være lettere å finne frem til relevant tema gjennom digitale søkemotorer. Ulempen med dette kunne være at det ville blitt mer rot, som kunne gjort at det ville tatt mer tid å lese gjennom for å finne den relevante informasjonen.

SERTIFIKAT KAN OPPLEVES NEGATIVT

Det å inkludere et sertifikat kan potensielt sette mer fokus på at dette er en tjeneste for å hjelpe, og dette kan virke negativt, fordi en da plasserer flyktninger i en gruppe som trenger hjelp. For flyktningen kan en kanskje føle at arbeidsgiver ønsker å få sertifikatet, mer enn flyktningens kompetanse og erfaring. Dette kontaktpunktet har ikke blitt testet på relevante aktører, så i videre arbeid må det bli testet ut hvordan opplevelsen av et slikt sertifikat faktisk ville være for alle relevante aktører.

1. www.ssb.no/utdanning/statistikker/utniv hentet 02.06.2017

INFORMASJON - FORSTÅ OG AKSEPTERE

Deler av tjenesten bygger på å gi god informasjon om arbeidskultur. Det kan diskuteres hvor stor påvirkning informasjon har i slike tilfeller. Først må brukeren forstå informasjonen, men det er noe annet om en aksepterer dens innhold. I noen tilfeller kan det være viktigere å oppleve det for virkelig å forstå det. Hvor stor påvirkning informasjon har i denne konteksten bør testes videre.

REGISTRERE SIN INTERESSE HAR POTENSIAL

Gjennom testing har det kommet varierende tilbakemeldinger fra mulige faddere på at en selv skal registrere seg. Det har i hovedsak vært positive tanker rundt dette fordi det var uforpliktende og dermed lett å gjøre og at en ikke forpliktet seg med en gang. En informant mente at det var naivt å tro at folk ville registrere seg og påpeker "veldig få arbeidstakere er ute og "shopper" arbeidskraft som en i tillegg må bruke masse tid på". En påpekte at han ikke kom til å utføre registreringen på grunn lav tiltaksvilje på slike ting, til tross for at han mente det var interessant for hans arbeidssted. To mente at det var mer sannsynlig at de ville være med på dette hvis de ble kontaktet direkte. Både testen på e-post og facebook-innlegget viste at hvis dette var en reell tjeneste, så ville de registrert seg. En kan ikke trekke en direkte konklusjon at de faktisk ville utført denne handlingen, ettersom det ligger mer i det å registrere seg enn å skrive ja i en test, men det kan være en indikasjon på at det faktisk er en god mulighet for at folk ville registrert seg. Testen viste til en variasjon av meninger, men det kan se ut som at de med høy motivasjon for inkludering i samfunnet, vil utføre handlingen og registrere seg. Dette viser til et potensial i tjenesten, men bør testes videre i en mer reell test på flere aktører.

REGISTRERER SEG UTEN Å FÅ MATCH

Et mulig scenario som kan virke negativt på tjenesten er hvis det blir for mange mulige faddere som melder seg på, men at det ikke er mange nok matcher mellom kompetanse. Dette kan potensielt skape et rykte om at systemet ikke fungerer. Det bør gjerne være en oppfølging av faddere som ikke får en match med en flyktning, slik at de kan få beskjed om at de er registrert og vil bli kontaktet hvis det dukker opp noe relevant.

JOBB VS PRAKSISPLASS?

Fra starten i prosjektet ønsket jeg at tjenesten skulle være bærekraftig og få folk i arbeid. I hovedsak var det å få flyktninger ut i jobb det som ville påvirke samfunnet på en positiv måte. Flyktnings ønske er å komme i jobb. Målet for introduksjonsprogrammet er at deltakeren skal komme i jobb eller utdanning etter 2 år. Det er derimot usikkert hvor stor påvirkning denne tjenesten har på om dette målet faktisk nås. Jeg valgte å sette fokus på praksisplass som virkemiddel for å komme nærmere en ansettelse. Dette fokuset har gått noe i mot hva enkelte rådgivere setter fokus på, som mener at praksisplass ikke bør være et mål i seg selv, men at praksis brukes på en arbeidsplass der målet bør være fast ansettelse på denne arbeidsplassen. Jeg valgte å sette fokus på at det viktige er å bruke praksistiden effektivt, når en likevel får støtte fra samfunnet, til å bevege seg i riktig retning mot fast, relevant jobb. Tjenesten kunne satt fokus på at det burde være en mulig ansettelse i slutten av praksistiden og dette kunne økt sjansen for jobb, men jeg tror det ville gjort at mange færre mulige faddere ville registrert sin interesse.

FADDER ØNSKER MER TID MED PRAKTIKANT

3 måneder er vanlig tid for en praksis, men det har blitt påpekt av flere aktører at de hadde ønsket at praksistiden varte lenger. Jeg tenkte at det var lettere å spørre mulige faddere om kun 3 måneder, men det ser ut til at dette påvirker i liten grad om en ønsker å registrere seg eller ikke. En informant sier "har du først brukt energi på å lære noen opp så vil en jo beholde dem en stund". Det har også blitt påpekt av mulige faddere, rådgiver og flyktning at det burde være mulighet for å få ha praktikanten der flere dager i uken fordi det ville skape en bedre kontinuitet. Et forslag til forbedring av tjenesten er at mulig fadder selv får ønske hvor mange måneder og hvor mange dager i uken en ønsker å ha en flyktning i praksis, og så må en i hvert tilfelle se hvordan dette passer overens med flyktnings behov og norskopplæring.

RIKTIG BALANSE ER ESSENSIELT FOR Å SKAPE EN VINN-VINN-SITUASJON

I kapittel 6 blir følgende antagelse presentert: å ha en praksisplass innen noe relevant er bedre og viktigere for flyktningen enn at praksisplassen er "helt perfekt". Denne antagelsen inkluderer en tanke om at alle arbeidsplasser har mulighet til å ha arbeidsplass og en tanke om at praksistiden oppleves som noe bra for alle aktører. Etter testing er jeg fortsatt usikker på om denne antagelsen er riktig eller ikke, men jeg vil under presentere noen tanker rundt dette.

Ikke alle, men mange bransjer kan faktisk ha praksisplass

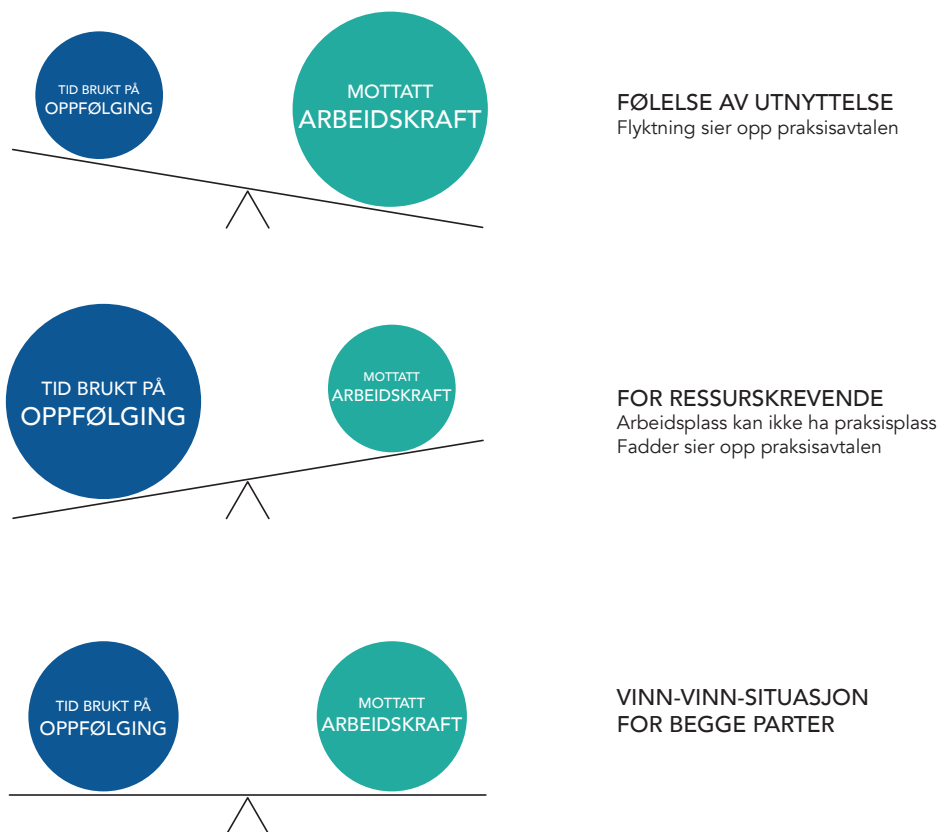
Først og fremst, så viste testen at ikke alle kan ha praksisplass. Da jeg valgte å gjøre testen i bransjer jeg ikke visste om var aktuelle, var dette for at jeg på forhånd ikke skulle definere hvilke bransjer som passet best til å ha praksisplass. De som sa nei har i hovedsak påpekt grunner som at det vil kreve for mye tid på opplæring av spesifikke arbeidsrutiner, jobber med taushetsbelagt informasjon og/eller høye krav til språkferdigheter. Men til tross for negative svar, så var det også positive svar fra bransjer som en gjerne først ikke tenker er relevant. Noen av de som svarte kanskje, begrunnet det med at de måtte ha avklart med ledelsen først. Noen informanter påpekte at de umiddelbart tenkte at dette ikke kunne passe arbeidsplassen sin, men etter litt refleksjon faktisk fant arbeidsoppgaver som kunne passet å delegerer til en praktikant. For eksempel så påpekte en informasjonssjef at fotografering kunne blitt tildelt en med fotograf-bakgrunn.

"Utnyttelse" kontra "tar for mye ressurser"

Noen av testbrukerne kommenterte at en slik tjeneste føltes litt som utnyttelse av flyktningen. Det ble påpekt at det føltes umoralsk å ta inn noen som skal jobbe gratis, spesielt når en har behov for mer arbeidskraft, men ikke økonomi på sikt til å lønne dem. Andre mente at praksisplass for flyktninger ville bli en vinn-vinn-situasjon. Noen påpekte at det er spesielt positivt for nyoppstartede bedrifter som har behov for arbeidskraft men har ikke penger til å drive lønnet arbeid fra starten. Det var utfordrende å finne den riktige balansen og klare videreformidle den til målgruppen. At en nyoppstartet bedrift skal få gratis arbeidskraft kan være på kanten til utnyttelse. Jeg ser for meg at noen som starter en bedrift har ikke tid og ressurser til å følge opp praktikanten godt nok. Samtidig kan dette bli en ideell mulighet for en flyktning for å skape et nettverk og oppleve de andre fordelene med arbeidspraksis. En nyoppstartet bedrift har jo kanskje også mulighet til å ansette etterhvert.

Målet var å få flere mulige faddere. Jeg har derfor hatt hovedfokus på arbeidsgiveren, samtidig som jeg har prøvd å inkludere de andre relevante aktørenes behov for å skape en god helhetlig tjeneste. Slik tjenesten er laget nå kan det virke som at alt makt sitter hos fadderen, fordi det er den som tar avgjørelsene og kan avbryte praksisen når som helst. Det er viktig å også kunne ta hensyn til flyktningens interesser og mål, det er essensielt at praksistiden også blir en fordel for han/henne. Det må ikke bli en tjeneste som legger opp til utnyttelse av arbeidskraft uten at flyktningen får snakke norsk, oppleve arbeidskultur eller gjøre relevante arbeidsoppgaver. For at det skal være en god balanse vil rådgiver spille en viktig rolle i å følge opp både praktikant og fadder og slik å oppdage om det er problemer. For at tjenesten ikke skal oppleves urettferdig for en av aktørene er det viktig at tjenesten oppleves som positiv for begge aktører.

Figuren illustrerer hvordan tjenesten kan oppleves ubalansert og hva det kan føre til.



DISKUSJON:

TJENESTEN I EN STØRRE HELHET

HVORDAN FORHOLDE SEG TIL ANDRE TJENESTER

Det er mange instanser som "konkurrer" om å få folk ut i praksis, og jeg har ikke fått testet hvordan denne tjenesten kan fungere i et system der det er andre slike instanser. Hvordan skal denne tjenesten stille seg i forhold til de andre tjenestene? Ettersom FLINTRO tar seg av mulige faddere, så kunne en mulighet kunne kanskje være at FLINTRO samarbeidet med andre instanser for å finne mulige praktikanter som kunne blitt en god match til arbeidsplassen.

En fordel ESD1 påpekte med tjenesten var at arbeidsgivere slapp at så mange rådgivere ringer dem opp. Dette kunne vært en fordel hvis FLINTRO er den eneste tjenesten i systemet, noe som ikke er mulig siden den ikke inkluderer alle flyktninger (kun dem med relevant erfaring og kompetanse) og at det finnes flere private aktører. En mulighet er at ved å bruke FLINTRO-sertifikatet på nettsiden til arbeidsplassen kan en vise til andre instanser at en allerede har noen i praksis. Det er ikke sikkert dette gir helt riktige signaler, for det kan jo være en stor bedrift med mange mulige faddere. Dette er en del av tjenesten det bør tas tak i og arbeides videre med.

ENDRING AV SKEPSIS

I kapittel 1 ble følgende spørsmål stilt: hvordan kan vi endre eller bli mer bevisst på den generelle skepsisen i Norge? Som hovedfunn#11 fokuserer på så kan en gjennom å føre flere nordmenn sammen med flyktninger på en naturlig måte arbeide mot skepsisen hos folk. Det ble påpekt av en ansatt på et sykehjem¹

“Jeg tør påstå at gjennom prosjektet (flyktninger i praksis) har vi utvidet vårt syn på det å være fremmed og det å være flyktning.”

Et scenario kan være at en ansatt får en flyktning i praksis og introduserer han/henne til flere av sine kollegaer, disse kollegaene kan få et personlig møte med en flyktning og slik oppleve selv at dette bare er vanlige folk. Det er et hårete mål, men jeg tror at praksis kan ha potensial til å redusere skepsis og fremmedfrykt.

Gjennom å fokusere på positive historier i media har en mulighet til å nå ut til mange flere, og sette et mer positivt fokus på hva flyktninger og innvandrere gjør i Norge. Dette kan ha potensiale til å vise “flyktningkrisen” i et annet lys. Slik kan en kanskje sakte, men sikkert, endre skepsisen hos folk flest.

1. Kommedahl, E.F. (2013) Masteroppgave “Ja, men de e jo ein av oss et dypdykk i et prosjekt om integrering av flyktninger som arbeidstakere i et sykehjem for personer med demens”

VEIEN VIDERE

GJENNOMFØRBAR OG LEVEDYKTIG?

Tettere samarbeid med kommunen

For å få tjenesten implementert så ville det vært viktig i veien videre å samarbeide tettere med det kommunale systemet. Dette ville vært viktig for å forankre idéene og tjenesten i dem som skal utføre den. Noe tilbakemelding gjennom testing har vist at dette kunne være av interesse, men det krever økonomi for å sette i gang en så stor endring av tjenesten og det er mye som må videreutvikles. Det er usikkert om en kommune kunne tatt på seg et så stort prosjekt, og en måtte gjerne søkt støtte fra for eksempel IMDi for å få i gang et pilotprosjekt.

ØNSKELIG?

Tjenesten har inkludert relevante brukere underveis og det er satt fokus på at den skal være fornuftig, ønskelig og relevant for aktørene. Tidligere i kapitlet fremvises hvilke behov tjenesten prøver å løse, og jeg tror at tjenesten har mange elementer som kan være relevante og viktige for aktører.

NYE PROSJEKTER

Et tjenestedesignprosjekt ender gjerne i flere nye designprosjekter innen forskjellige fagfelt. Under oppsummeres hvilke nye kontaktpunkter denne tjenesten inkluderer. Veien videre for prosjektet ville vært å utvikle og teste kontaktpunktene og flyten mellom dem. Flere andre detaljer av tjenesten bør testes videre, dette er spesifisert på de neste sidene.



Kartlegging. Hvordan kan det gjøres grundig? Digital tjeneste?



Strategi for informasjonskampanje

- Markedsføringsprosjekt
- Lage strategi for sertifikat



Praksisplasspakken for fadder - utforming og system for å sende ut

- Finne flere kulturelle krasj. Forfatte og visualisere arbeidskulturkrasj-heftet
- Samle inn gode tips om praksistid og forfatte "hvordan gå frem hvis..."



Design og utvikling av nettside



Opplæring av rådgivere



Database: finne ut hvordan systemet rundt databasen skal fungere og utvikle den



Praksisplasspakken til flyktning: innhold, utforming og design

NOK FOLK MED FORSKJELLIG BAKGRUNN?

Det er også usikkert om det faktisk finnes mulighet for en gode match i kommunene. Er det for liten skala i en kommune? Kanskje dette er et system som bare kunne fungert i de største kommunene ettersom individenes bakgrunn i samfunnet er mer variert. Burde det være på større områder for å øke andel personer inkludert, og slik øke sannsynligheten for en god match? En mulighet er at tjenesten kunne hatt en påvirkning tidligere i systemet, altså allerede i bosettingsfasen. Gjennom kartleggingen av flyktnings kompetanse og innbyggere i en kommune kunne en funnet en god match helt tidlig i prosessen, og slik kunne en påvirket hvilken hvilken kommune flyktningen endte opp i.

ANDRE GRUPPER SOM TRENGER PRAKSIS

Hvis tjenesten fungerer, kunne det gjerne tenkes at den kunne utvides til å inkludere også andre personer som trenger å komme ut i praksisplass. Dette kunne vært utfordrende ettersom et av tjenestens suksesskriterier er at den skal differensiere seg fra andre tiltak som allerede eksisterer. Tjenesten bygger på å koble dem med kompetanse og motivasjon, og den kunne dermed gjerne fungert for andre grupper som både er motiverte og har en erfaring. Det måtte testes videre om dette var noe som arbeidsgivere hadde syntes var interessant å være med på. En annen usikkerhet ved å bytte ut hvem som er praktikanten, er at fordelene flyktninger får med opplæring i språk og kulturforståelse forsvinner, og dette måtte testet videre om en fortsatt følte at det var en vinn-vinn-situasjon.

IMPLEMENTERING

Implementering ikke hovedfokus i oppgaven

Løsningsforslaget er ikke helt implementeringsklart. Det kreves mer testing av kontaktpunkt og flyt. Jeg har ikke fått arbeidet mye med hva som kan gjøres for å implementere og forankre tjenesten. For å få til implementering av en tjeneste er det viktig å forankre den til de relevante aktørene som må utføre endringen¹. For denne tjenesten ville det vært viktig å arbeide tettere gjennom samskaping med relevante personer i kommunen og på denne måten skape engasjement for endring og utvikle tjenesten gjennom å bedre inkludere aktørens behov.

Tiltak for dem med mer ressurser

Kommuner har gjerne begrensede ressurser til slike prosjekter, og det må prioriteres hvem en i hovedsak skal hjelpe. Innsikten viste at det i hovedsak er de mest minst ressurser og muligheter som blir prioritert. For å kunne implementere denne tjenesten måtte det ha blitt satt fokus på de langsiktige fordelene for samfunnet ved at en også gir støtte til de med mer ressurser.

Kan deler av tjensten gi verdi?

Det er mulig at implementering av noen kontaktpunkt kunne gitt verdi for kommunen alene, og dette ville lettet implementeringen. Kommuner har gjerne ikke de økonomiske ressurser til å starte en stor omveltningssprosess, blant annet kan det å utvikle en ny, innholdsrik nettside være kostbart. Å kun inkludere det at arbeidsgiver selv skal få velge praktikant gjennom intervjuer, kan gi verdi uten at det trenger å kreve veldig mye ressurser for endring. Å gi informasjon i en fysisk pakke eller en liten brosjyre, om mulige utfordringer som kan oppstå gjennom praksistiden, kan også være en mulighet til å forbedre eksisterende tjeneste uten å bruke for mye ressurser. Jeg tror også at å sette litt mer fokus på markedsføring og positive historier i media er noe som kan gi flere en forståelse av at dette er en mulighet. Disse enkelte endringene kunne vært lettere å realisere og dermed hatt en positiv påvirkning, men det er vanskelig å vite hvor stor påvirkning de ville gitt for seg selv, dette burde blitt testet videre.

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

KAPITTEL 8

EVALUERING

Kapittelet vil diskutere og reflektere hva jeg har lært og hva jeg kunne gjort annerledes gjennom arbeidet med masteroppgaven.

Kilder og informantoversikt er inkludert til slutt.

HVA HAR JEG LÆRT?

HVA KUNNE JEG GJORT ANNERLEDES?

ULIKE RETNINGER INNEN DESIGN

Gjennom prosjektet har jeg lært mer om ulike retninger innen design som har vært aktuelle for å jobbe i kompleksiteten.

TRANSFORMATION DESIGN

I kapittel 2 ble det presentert seks prinsipper som var relevant for "transformation design" og jeg har gjennomført dem i varierende grad, jeg vil presentere dem i denne delen med notasjonen T# 1-6. T#1 setter fokus på at en må definere og redefinere problemstillingen. Det er noe jeg har gjort gjennom prosessen, der jeg har følt at det har vært viktig. Jeg kunne vært flinkere til tidligere sette en problemdefinering som hadde et omfang som jeg kunne jobbe i. Da kunne jeg unngått å bruke så mye tid på en veldig bred innsikt, men dette kunne også gjort at jeg ikke hadde klart å finne et godt problem å jobbe med.

Å starte helt fra begynnelsen

Gjennom 5 år på industriell design har omtrent alle fagene hatt oppgaver som har påpekt mulighetsrom. En utfordring helt i starten av oppgaven var å begynne å jobbe i et system der ingen hadde sagt "her er det et mulig rom for design". I kapittel 2 blir det påpekt at Transformation design starter med å identifisere behov uten at en har en åpenbar klient. Dette føltes litt vanskelig ettersom jeg var usikker på om jeg faktisk kunne finne et problem som jeg kunne ta tak i til oppgaven.

TJENESTEDESIGN

Jeg har brukt metodikk fra design og spesielt fra tjenstedesign til å få innsikt og komme med løsningsforslag til et komplekst system. Jeg har gjennom prosessen arbeidet med et brukersentrert fokus gjennom intervju, deltakende møte og testing. Dette har hjulpet for å forstå de reelle problemene slik at jeg klarte å sette en problemstilling som var relevant for systemet. Det har også gjort at jeg har tatt gjennomtenkte designvalg for tjenesten som grunner i innsikten. Tjenestetilnærmingen har hjulpet til å se idéene i et tidsaspekt, og slik har jeg kunnet kartlagt når problemer og utfordringer oppstår og lettere forstå når ulike løsningsforslag kunne ha påvirkning.

TJENESTEINNOVASJON

Det kom mange flyktninger til Norge i 2015, og systemene rundt flyktninger ble satt på prøve på grunn av en så stor økning i antall brukere. Systemene settes fortsatt på prøve, ettersom tjenestene for flyktninger varer i flere år. Som påpekt i kapittel 2 om systemorientert design og transformation design, så kan design være en tilnærming som kan hjelpe med å finne løsninger på samfunnets kontinuerlige endringer. Jeg har gjennom oppgaven prøvd å utføre tjenesteinnovasjon, som har som styrke at når en starter så vet en ikke hvordan løsningen skal se ut og slik kan en løse utfordringer på nye måter. T#5 og T#6 setter fokus på å skape grunnleggende endring gjennom å tenke at løsninger kan være utradisjonelle. Løsningsforslaget til ny tjeneste er ikke revolusjonerende, ettersom det tar utgangspunkt i et system som allerede eksisterer. Det kunne vært interessant å sett større på løsninger i systemet rundt flyktninger i Norge og hvordan det kunne blitt optimalisert. I løpet av prosessen så jeg at dette ville blitt for stort og fuzzy for meg til omfanget av denne oppgaven.

KRITISK TIL METODEVALG

Gjennom prosessen har jeg utviklet meg som designer ved å være mer kritisk til metoder jeg ønsker å bruke. Å skrive ned målet med hver design-aktivitet har hjulpet meg til å bli mer bevisst i prosessen. Å tenke sekvensering og helhetlig og bytte mellom å zoome inn på kontaktpunkt og ut på tjenesten har hjulpet for å forstå hvordan tjenesten faktisk kunne oppleves. Å mappe opp tjenestereisen på en stor vegg og iterere over den, var en aktivitet som både hjalp til å zoome ut på helheten og zoome inn på detaljene.

Rekruttering

I kapittel 2 påpeker jeg at rekruttering av brukere har vært utfordrende, spesielt rekruttering av relevante arbeidsgivere. Dette kan være et funn i seg selv, fordi det kan vise hvor travle hverdager arbeidsgivere har, og kan være et bilde på hvor vanskelig det kan være å få dem til å sette av tid til møte med rådgiver, eller å få dem til å gjøre noe nytt i en travel arbeidshverdag.

Viktigheten av storytelling

Gjennom prosjektet har jeg lært mye om viktigheten av storytelling som verktøy for tjenestedesign og hvordan det kan brukes i alle fasene i designprosessen. Spesielt var det givende å se hvordan en kan lage en historie som formidler mye om en tjeneste som ikke engang finnes. At historiefortelling kan brukes, både gjennom korte tekster og film, som verktøy for å komme nær brukerne har vært et viktig virkemiddel for å teste løsningsforslaget på aktører.

Rapportskriving er tidkrevende

Å dokumentere og skrive rapport har vært tidkrevende. Det har følt litt som å leve i to verdener der den ene er å jobbe med prosjektet for å få fremgang, og den andre er å få dokumentert prosessen. Det har vært utfordrende å finne en god balanse. Etterhvert i prosessen oppdaget hvordan jeg kunne bruke rapportskriving som en prosesseringssteknikk, og det hjalp litt til å strukturere funn.

HVA KAN DESIGN GJØRE MED PROBLEMSTILLINGEN RUNDT FLYKTNINGERS RESSURSER?

Å bruke designmetodikk som tilnærming for å se på hvordan en bedre kan bruke flyktningers kompetanse og erfaring har vært veldig spennende. Å ta et designperspektiv på en slik bred problemstilling hjalp meg til å forstå det faktiske, underliggende problemet som gjorde at det ikke er nok relevante arbeidsplasser. Ved å ta et brukersentrert fokus, ved å intervju flere arbeidsgivere og analysere informasjonen, fant jeg etterhvert ut at det underliggende problemet var at praksisarbeid hadde et "imageproblem" hos arbeidsgivere. Dette var ikke noe informantene påpekte selv, og dermed ikke så lette å oppdage, men gjennom å stille spørsmål og sette meg inn i deres følelser rundt praksisplass, så fant jeg dette som det underliggende problemet.

Flere aktører

Å jobbe fra et tjenstedesign-perspektiv hjalp for å se viktigheten av å forstå flere aktørers side, og skape verdi for flere aktører. Menneskene er i sentrum av tjenesten, og det ble viktig å balansere alle aktørens behov. Ved å kartlegge hvilke aktører som var relevante for flyktningen fikk jeg bedre forståelse for relevansen til aktørene. Ettersom tjenesten oppstår når forskjellige aktører møter hverandre og påvirker hverandre, var det viktig i kartleggingen av tjenesten å inkludere flere aktører. Jeg tenkte først at jeg skulle designe noe for flyktninger, men etterhvert som jeg fikk innsikt i systemet så jeg at muligheten for å bedre tjenesten for flyktningen, lå i hovedsak ved å legge mer til rette for en annen aktør. På denne måten kunne tjenesten påvirke målet om å bruke flyktningsressurser på en bedre måte. Denne muligheten fant jeg ved å se på tjenesten fra forskjellige aktørers perspektiv, og ved å zoome ut på helheten. Det var også viktig for å skape merverdi for den kommunale aktøren, fordi det kunne hjelpe til en lettere implementering av ny tjeneste.

Design: mer enn bare innsikt

En fordel med å jobbe med design som tilnærming til en problemstilling er at etterhvert i prosessen vil en kunne bruke innsikten til å utvikle et konsept som kan dekke reelle behov. Gjennom å sette hypoteser fikk jeg påpekt usikkerhetene i konseptet, og dette var essensielt for å iterere og teste, slik at konseptet etterhvert ble bedre og bedre for aktuelle aktører.

Design kan påvirke

Jeg har opplevd hvordan en gjennom å forske, stille spørsmål og teste på folk, kan selv et uferdig designprosjekt påvirke andre. Gjennom det deltakende møtet med ansatte i kommunen fikk jeg tilbakemelding på at det hadde vært givende for dem. Gjennom spørsmål jeg stilte og det vi diskuterte ble de ansatte mer bevisst i sitt eget arbeid. En som var med i siste testrunde kontaktet meg for å fortelle at hun ble påvirket av filmens innhold. Hennes arbeidsplass har en flyktning i praksis, men hun hadde ikke vært så god til å engasjere seg i å gi arbeidsoppgaver til praktikanten. Hun sa følgende "Men nå fikk jeg inspirasjon til å gjøre det, for jeg tenkte på hvor utrolig nyttig det kan være for henne. Og meg." Det var utrolig gøy å se at en kan skape endring. Spesielt når det gjelder noe jeg synes er veldig viktig. Jeg har sett potensiale i hva design kan gjøre for samfunnet og verden, en må sette fokus på viktige samfunnsutfordringer.

Designerens rolle

Som designer har jeg hatt fokus på å oppdage gjennom hele prosessen. Å skaffe innsikt har ikke vært en fase, men noe jeg har ønsket å gjøre kontinuerlig. På denne måten har jeg hatt "designradaren" på, og dette har hjulpet meg til å bedre forstå konteksten, tjenesten og aktørene.

Designerens rolle som fasilitator

Å skape og designe sammen med de relevante aktørene er en viktig del av tjenstedesign. Gjennom å inkludere aktører i workshop og deltakende møter har jeg fått dette til i noen grad. Ideelt sett skulle jeg gjort mye mer av dette. Det er designerens rolle å fasilitere det kreative frem hos andre, gjennom blant annet visuelle verktøy.

KOMPLEKST SYSTEM

Tidligere i studiet har jeg jobbet mer med design på "et lavere nivå", med det mener jeg at det ikke har vært like kompliserte systemer å sette seg inn i. Det har i hovedsak vært en bruker å forholde seg til, og vi har øvd på hvordan vi kan optimalisere et produkt eller en tjeneste til denne brukergruppen. Dette prosjektet var annerledes, ettersom jeg startet med en mye bredere problemstillingen og der det var en merkbart høyere grad av kompleksitet.

Jobbe individuelt

Et av prinsippene påpekt i kapittel 2 sier "bruk styrkene til ditt team for å finne fokus i "the fuzzy front end"". I starten var det til tider svært utfordrende å være alene i "the fuzzy". Etter flere fag gjennom studiet med fokus på gruppearbeid, så var det veldig annerledes å ikke ha noen å diskutere og spille på lag med. Det var overveldende mye informasjon og et stort system å sette seg inn i alene. Kompleksiteten av informasjonen jeg fikk fra informanter og desk-research gjorde at jeg gikk gjennom fasene håpefull til frustrert til kjempefrustert i flere omganger. Det som gjerne skapte mest frustrasjon var å lese rapporter om tiltak som har blitt gjort eller gjøres, fordi det føltes skremmende i starten å si at jeg alene skulle kunne komme med forslag til forbedringer når det var så mange som kunne så mye mer om systemet. Det var da jeg intervjuet flyktninger at det i hovedsak ga mening å gå inn i dette systemet, fordi en fikk høre frustrasjon rundt tjenester, og jeg tenkte at det måtte være mulig for å finne løsninger på disse.

Metoder og fremgangsmåter for å jobbe i kompleksitet

Gjennom å være forvirret i "the fuzzy front end" har jeg opplevd hvordan designmetoder kan hjelpe med å arbeide seg videre, selv når en føler at en sitter fast i kompleksiteten. Jeg prøvde å godta kompleksiteten og jobbe i den. Det var utfordrende ettersom dette er ikke noe jeg har erfaring med, men da jeg innså at jeg aldri kunne forstå alt i systemet så var det lettere å komme seg videre. Visualiseringen av informasjonen og ved å mappe det opp stort på veggene, hjalp meg til å se sammenhenger, og dette ble som en kontinuerlig diskusjon med meg selv.

Å prate om innsikt for å forstå

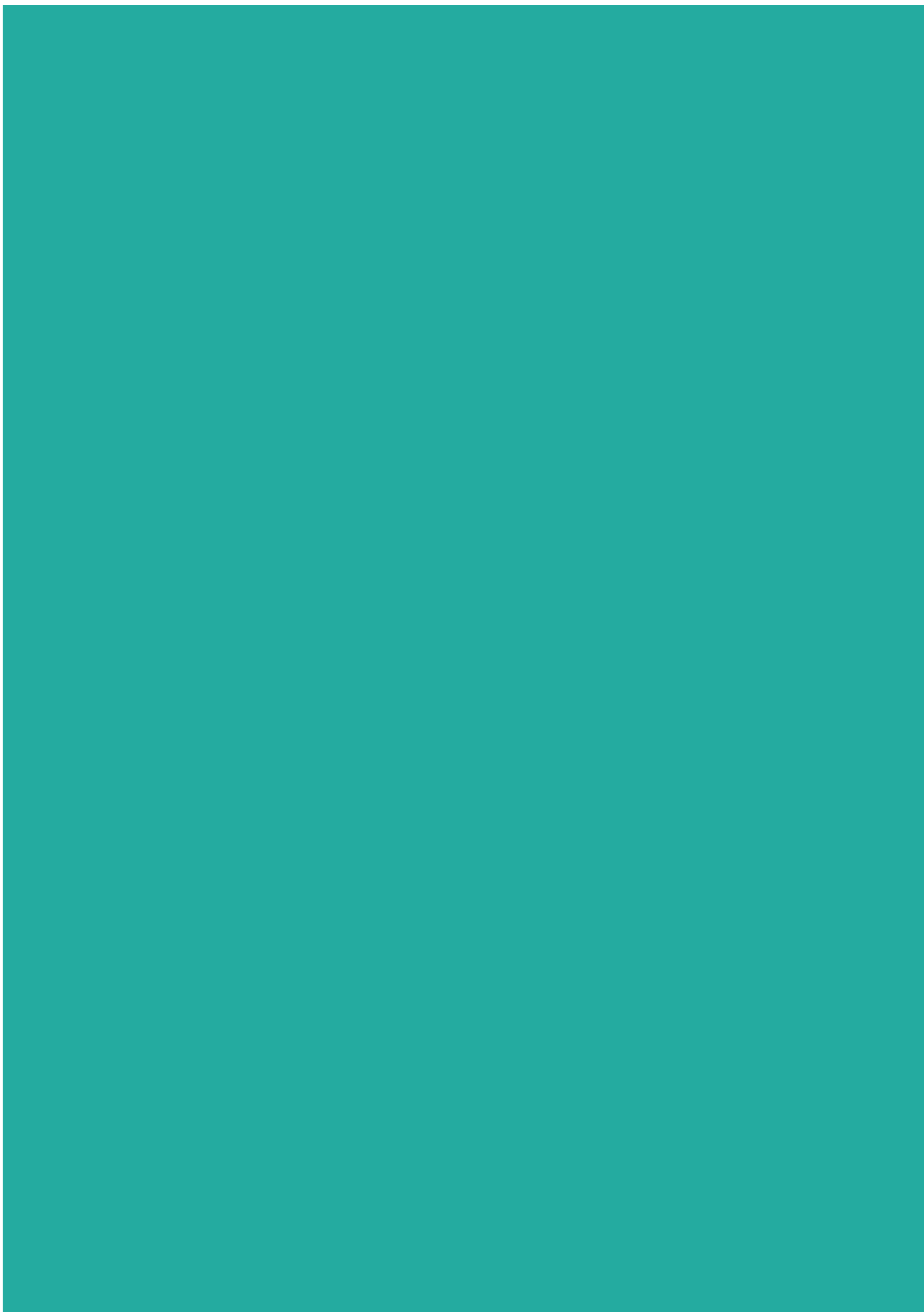
For å jobbe med det komplekse hjalp det å snakke med andre. Dette fikk jeg gjort i veiledning, med medstudent og med to i Kobler. Slik fikk jeg luftet tankene rundt hva jeg hadde funnet. Det hjalp til å strukturere tankene, forstå og slik trekke ut det viktige til videre arbeid. Jeg ser likevel at det kunne vært en fordel å samarbeidet med noen i en slik oppgave, for å få en mer kontinuerlig diskusjon.

Hva jeg har lært - teamspiller

Gjennom prosjektet har jeg lært mye om meg selv som designer. Jeg har erfart at jeg egentlig jobber best i team, og har spesielt savnet en medspiller når jeg har vært alene i kompleksiteten i systemet. Jeg har blitt bedre på å stille de gode spørsmålene, ikke bare til andre for å skaffe innsikt, men etterhvert også til meg selv i konseptutvikling. Jeg har igjen fått erfart hvor gøy det er å være designer, fordi en kan sette seg inn i et helt nytt system og bransje, som en ikke kunne noe om fra før av. Det er veldig spennende å få lære så mye om noe helt nytt.

Det egentlige underliggende problemet kan jeg ikke gjøre noe med

Tidlig i prosessen, da jeg jobbet med å finne det underliggende problemet, kunne jeg komme meg ut på feil bane ved å tenke for stort. Jeg så på hvorfor det er nødvendig å få flyktninger ut i arbeid i Norge. Hvorfor det kommer flyktninger? Hvordan kan vi løse at de ikke trenger å komme flyktninger? Men selvfølgelig, jeg kan ikke stoppe en krig. Jeg måtte holde fokus på oppgaven. Jeg tok tak i et system der jeg hadde mulighet til å bidra til en positiv endring.



LÆRDOM SOM STUDENT

Til sist vil jeg påpeke at å få jobbe med et så dagsaktuelt og viktig tema har vært utrolig givende. Jeg har fått møtt så mange fantastiske mennesker. Som student så står en i en spesiell posisjon til å velge å jobbe med akkurat det temaet en ønsker uten å måtte vurdere kunde og økonomi i stor grad, det har vært befriende. Jeg har lært mye nyttig, både om dette temaet og om hvordan design kan bidra med løsningsforslag på større og viktige utfordringer i samfunnet. Det har vært spesielt gøy å se hvordan folk, både i planlagte intervjuer og uformelle samtalar, har blitt engasjerte ved å diskutere temaet og dette har gitt meg inspirasjon og motivasjon. Det mest givende med oppgaven har vært å oppleve hvordan design kan være med å påvirke positivt.

KILDER

ARTIKLER OG BØKER - DESIGNLITTERATUR

- Sanders, L. & Stappers, P.J. (2014). From Designing to Co-Designing to Collective Dreaming: Three Slices in Time. *interactions*, 21(6), 24-33.
- Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *Co-design*, 4(1), 5-18.
- Burns, Cottam, Vanstone, and Winhall (2006) www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/red-paper-transformation-design.pdf hentet 05.04.2017
- Kang, L. (2016). Social design as a creative device in developing Countries: The case of a handcraft pottery community in Cambodia. *International Journal of Design*, 10(3), 65-74
- Chen, D. -S., Cheng, L. -L., Hummels, C., & Koskinen, I. (2015). Social design: An introduction. *International Journal of Design*, 10(1), 1-5
- Stickdorn, M & Schneider, J. (2011). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Netherlands: BIS Publishers
- Kimbell, L. (2011). Designing for service as one way of designing services. *International Journal of Design*, 5(2).
- Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the academy of marketing science*, 41(2), 133-150.
- Clatworthy, S. (2013) *How to design better services AT-ONE-book*
- Brown, D. (2017) *Practical design Discovery*. US: A book Apart
- Buchanan, R. (1992). Wicked problems in design thinking. *Design issues*, 8(2), 5-21.
- Brown, T. (2009) *Change by design*. US: HarperCollins
- Quesenberry, W., & Brooks, K. (2010). *Storytelling for user experience: Crafting stories for better design*. US: Rosenfeld Media.
- Denscombe, M. (2014). *The good research guide: for small-scale social research projects*. UK: McGraw-Hill Education. p. 109-138
- Marrelli, Anne F. (2005). The performance technologist's toolbox: Literature reviews. *Performance Improvement* 44(7), p. 40-44.
- Martin, B. & Hanington, B. (2012). *Universal Methods of Design*. USA: Rockport Publishers.
- Eisenmann, T. R., Ries, E., & Dillard, S. (2012). *Hypothesis-driven entrepreneurship: The lean startup*.
- Fogg, B. J. (2009, April). A behavior model for persuasive design. In *Proceedings of the 4th international Conference on Persuasive Technology* (p. 40). ACM
- Wheeler, A. (2012). *Designing brand identity: an essential guide for the whole branding team*. US: John Wiley & Sons.

ARTIKLER OG BØKER - ANNET

- Bratsberg, Raaum & Røed. 2016. *Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet*
- Midtboen & Rogstad (2012) *Diskriminerings omfang og årsaker - Etniske minoriteters tilgang til norsk arbeidsliv*
- Bourelle, J. (2014). *The Social Guidebook to Norway, An Illustrated Introduction*. Norge: Frisk Forlag
- Bourelle, J. (2016). *The Social Guidebook to Norway, Friendships and relationships*. Norge: Frisk Forlag
- Dahl, Ø. 2013. *Møter mellom mennesker*. Norge: Gyldendal.

RAPPORTER OG OPPGAVER

- NOU 2011:7
- NOU 2010: 7
- NOU 2017:2
- NOU 2011:14
- Meld. St. 16 (2015–2016). Utgiver: Kunnskapsdepartementet. *Fra utenforskap til ny sjanse - Samordnet innsats for voksnes læring*
- Rapport fra arbeids- og sosialdepartementet. *Flyktninger og arbeid*. www.regjeringen.no/no/dokumenter/flyktninger-og-arbeid/id2502292/ hentet 27.02.2017
- Røe, M. (2014). PhD: "Gode grep for varig endring? Flyktninger på vei fra sosialhjelp til arbeid". NTNU
- Kommedahl, E.F. (2013) Masteroppgave "Ja, men de e jo ein av oss et dypdykk i et prosjekt om integrering av flyktninger som arbeidstakere i et sykehjem for personer med demens"
- Tankesmien Agenda, *Ti bud for bedre integrering* (2015) www.tankesmienagenda.no/wp-content/uploads/Perspektivnotat-Ti-bud-for-bedre-integrering-1.pdf s. 22 og 35 hentet 14.02.2017

NETTSIDER

Statistisk sentralbyrå

www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/nokkeltall hentet 08.03.2017
www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/artikler-og-publikasjoner/arbeidsledigheten-mot-en-topp-i-2016 hentet 08.03.2017
www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/halvparten-opplever-diskriminering hentet 08.03.2017
www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/flyktninger-i-norge hentet 07.02.2017
www.ssb.no/utdanning/statistikker/utniv hentet 02.06.2017

Store norske leksikon

snl.no/diskrimineringsloven_om_etnisitet hentet 09.03.2017
snl.no/prototyp hentet 15.05.2017
snl.no/hypotese hentet 23.03.2017
snl.no/integrering hentet 01.05.2017
snl.no/reklamekampanje hentet 31.05.2017
snl.no/merkevare hentet 31.05.2017

Designteori

medium.com/@mulegirl/a-very-good-point-about-the-desire-for-action-motivating-the-interest-in-sprints-bab32490fb8cf#w2lgachfx hentet 04.04.2017
designforeurope.eu/what-co-design hentet 22.03.2017
www.systemsorientededesign.net hentet 05.04.2017
www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond hentet 25.02.2017
open.bekk.no/hva-kjennetegner-en-god-design-undersoker hentet 25.05.2017
Samveis: veikart for tjenesteinnovasjon www.samveis.no/verktoy/ hentet: 06.02.2017
medium.theuxblog.com/hypotheses-driven-ux-design-c75fbf3ce7cc hentet 23.03.2017
www.servicedesigntools.org/taxonomy/term/3 hentet 15.05.2017
www.artefactgroup.com/resources/behavior-change-strategy-cards/ Nummer 16 hentet 11.05.17
www.behaviouralinsights.co.uk/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/ hentet 11.05.17

Film

Tankesmien Agenda, frokostmøte: www.youtube.com/watch?v=gm7BzkW8RLg hentet 10. 02.2017
IMDi, Veien til arbeid www.youtube.com/watch?v=sfeV60LFFx8 hentet 10.02.2017
tv.nrk.no/serie/debatten/NNFA51021617/16-02-2017 hentet 27.02.2017
tv.nrk.no/serie/distriktsnyheter-vestlandsrevyen/dkho99030617/06-03-2017#t=3m5s hentet 07.03.2017

Media

www.aftenposten.no/norge/politikk/Stormberg-sjefen-ber-om-skattekutt-for-a-fa-flere-til-a-ansette-flyktninger-10524b.html hentet 26.01.2017
www.nrk.no/ho/innvandrere-laerer-norsk-av-eldre-hjelpetrengende-1.13442976 hentet 01.05.2017
www.mm.dk/asylprosjekt-szonderborg/ hentet 01.05.2017
www.dn.no/nyheter/politikk/Samfunn/2015/12/11/2123/Innvandring/-jeg-har-hatt-en-tendens-til-se-p-innvandrere-som-sosialklienter-p-utplassering-fra-nav hentet 21.03.2017
www.nrk.no/ho/flyktninger-far-jobb-fra-forste-dag-1.12648879
www.reuters.com/article/us-usa-trump-immigration-starbucks-idUSKBN15E05X
www.aftenposten.no/norge/politikk/Hver-tredje-nordmann-mener-innvandring-truer-norsk-kultur-615844b.html hentet 08.03.2017

FN

www.fn.no/Tema/FNs-baerekraftsmaal/Dette-er-FNs-baerekraftsmaal hentet 16.03.2017
www.fn.no/Tema/FNs-baerekraftsmaal/Anstendig-arbeid-og-oekonomisk-vekst hentet 24.05.2017
www.fn.no/Tema/Flyktninger/Hva-er-en-flyktning 08.03.2017

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet IMDi

www.imdi.no/tall-og-statistikk/ hentet 08.03.2017
www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/introduksjonsprogram/ hentet 29.04.2017
www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/introduksjonsprogram/arbeidsretting-av-introduksjonsprogrammet/ hentet 29.04.2017
www.imdi.no/om-imdi/hvem-vi-er-og-hva-vi-gjor/ hentet 29.04.2017
www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2014/jobbsjansen-gode-erfaringer/ hentet 17.02.2017

Annet

www.flyktninghjelpen.no/ hentet 08.03.2017
www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/asylsoknader-etter-statsborgerskap-aldersgruppe-og-kjonn/ hentet 08.03.2017
www.nho.no/Om-NHO/Regionforeninger/NHO-Oslo-og-Akershus/Nyheter/fra-flyktning-til-medborger/ hentet 26.01.2017
lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-80 hentet 08.03.2017
www.udi.no/ hentet 29.04.2017
www.kompetansenorge.no/om-kompetanse-norge/ hentet 29.04.2017
www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Fakta+om+NAV/kva-er-nav hentet 29.04.2017
www.ntnu.no/viko/kildekritikk hentet 15.05.2017
socentral.no/samarbeid/boost/ hentet 24.02.2017
www.trondheim.kommune.no/content/1117751692/Takk-til-alle-som-stilte-opp-pa-den-store-iddugnaden-for-inkludering-av-flyktninger hentet 08.03.2017
Copenhagen Institutes for Future Studies cifs.dk/publications/scenario-magazine/2006/fo-52006/futureorientation-52006/why-megatrends-matter/ hentet 16.03.2017

OVERSIKT OVER INFORMANTER

Oppsummerer informantene gruppert etter ulike deler av prosessen.

KAP. 3 - FINNE MULIGHETENE

Flyktning

FM1

Mann i 20-årene. Flyktet fra Syria, kom til Norge for 1,5 år siden. Var i introduksjonsprogrammet. Har selv startet et initiativ for å forbedre tjenestetilbudet til flyktninger. Utdanning fra Syria
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet.
Intervju: 40 min

FM2

Mann i 20-årene. Flyktet fra Syria, kom til Norge for 2 år siden. Var i introduksjonsprogrammet. Deltidsansatt og hadde andre småjobber. 2 år utdanning fra Syria.
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet.
Gruppeintervju med AG1: 1,5 time

FE2

Mann i 30-årene. Flyktet fra Eritrea, kom til Norge for 3 år siden. Var i introduksjonsprogrammet. Lette etter språkpraksis.
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet.
Gruppeintervju med FE2: 1 time

FE1

Mann i 30-årene. Flyktet fra Syria. Asylsøker, uten oppholdstillatelse.
Relevans: noe, egen erfaring med systemet rundt asylsøking og asylmottak, men lite med tanke på arbeid.
Kort samtale: 10 min

FR1

Mann i 30-årene. Flyktet fra Eritrea, kom til Norge for 3 år siden. Var snart ferdig med introduksjonsprogrammet. Lette etter jobb.
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet.
Gruppeintervju med FE2: 1 time

FH1

Mann i 20-årene. Flyktet fra Syria, kom til Norge for ca 2,5 år siden. Var ferdig i introduksjonsprogrammet for 5 måneder siden. Jobbet deltid som tolk siden da.
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet.
Intervju: 1 time

Arbeidsgiver/ansatt

AG1

Sjef i en liten bedrift. Hadde ansatt en flyktning (FM2) i firmaet. Flerkulturell bakgrunn.
Relevans: stor. Erfaring med å forholde seg til NAV med tanke på flyktning i introduksjonsprogrammet. Egen erfaring med å være innvandrer i Norge uten gode språkkunnskaper.
Gruppeintervju med FM2: 1,5 time

AB1

Rekrutteringsansvarlig for en avdeling i en middels stor, norsk teknologibedrift. Bedriften har stort fokus på snever kompetanse.
Relevans: liten, fordi bedriften er en konsulentbedrift med lite sannsynlighet for å ha praksisplasser.
Intervju: 40 min

Kommunalt / etater

ENA1

Ansatt i NAV i over 10 år. Jobber blant annet med flyktninger i introduksjonsprogrammet.
Relevans: stor, jobber direkte med temaet. Kompetanse, erfaring og egne tanker om systemet.
Intervju: 1 time

EU1

Ansatt i UDI som saksbehandler av asylsøknader.
Relevans: noe med tanke på å lære de store systemene og forståelse av etater, men lite med tanke på introduksjonsprogrammet.
Intervju: 40 min

EJ1

Ansatt i kommune og arbeider med å finne praksisplass til flyktninger. Lang erfaring.
Relevans: stor, jobber direkte med temaet. Kompetanse, erfaring og egne tanker om systemet.
Gruppeintervju med EIS1: 1,5 time

EIS1

Ansatt i kommune og arbeider med å finne praksisplass til flyktninger. Lang erfaring.
Relevans: stor, jobber direkte med temaet. Kompetanse, erfaring og egne tanker om systemet.
Gruppeintervju med EJ1: 1,5 time

EIM1

Ansatt i IMDi, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
Relevans: noe for å lære om etaten. Lite relevant etterhvert fordi det ikke ble satt videre fokus på det denne etaten jobber med.
Intervju: 1 time

EKB1

Ansatt i Kompetanse Norge som rådgiver, har mange års erfaring som pedagog.
Relevans: noe, for å lære om etaten og hva de jobber med, men mindre relevant etterhvert fordi mye fokus på språkoppklaring som ikke ble arbeidet videre med i prosessen.
Intervju: 1 time

Private aktører

PR1

Jobber med bosetting av flyktninger i introduksjonsprogrammet.
Relevans: noe, relevant for å øke forståelsen for systemene og opplevelsen av dem fra et privat perspektiv men mest fokus på bosettingsprosessen.
Intervju: 1,5 time

PE1

Har gjennomført et kartleggingsoppdrag for en privat aktør. Har kartlagt kommunens og statens ansvar rundt mottak av flyktninger. Tatt utgangspunkt i stortingsmelding 30.
Relevans: liten fordi ikke selv opplevd systemet men lest seg opp.
Intervju: 1 time

PH1

Sjef i et firma som holder kurs for Nav relatert til å få flyktninger ut i arbeid.
Relevans: noe fordi direkte erfaring, men ble ikke tid å gå i dybden på temaet.
Samtale over telefon: 15 min

PHS1

Ansatt i et firma som holder kurs for NAV. Jobber bl.a. med å få flyktninger ut i arbeid.
Relevans: stor, direkte erfaring med å få flyktninger i introduksjonsprogrammet ut i arbeid og praksis.
Intervju: 1,5 time

PHK1

Ansatt i et firma som holder kurs for NAV. Jobber bl.a. med å få flyktninger ut i arbeid.
Relevans: stor, direkte erfaring med å få flyktninger i introduksjonsprogrammet ut i arbeid og praksis.
Intervju: 20 min

PHKurs

En klasse på 12 stk som var på kurs om arbeid i Norge. Innvandrere
Relevans: Kurset var for høyere utdannede innvandrere som av forskjellige grunner ikke hadde jobb nå. Det var dermed ikke direkte relevant til flyktninger, men det var interessant å høre deres utfordringer som kunne relateres til alle minoriteter på let etter arbeid i Norge.
Gruppeintervju: 2 timer

KAP. 5 - ETTER PROBLEMDEFINERING

Flyktning

FT1
Mann i 20-årene. Flyktet fra Syria, kom til Norge for 1,5 år siden. Var i introduksjonsprogrammet og i relevant arbeidspraksis. Har 7 års erfaring innen håndverk.
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet og arbeidspraksis
Intervju: 30 min

FS1
Innvandrer som hadde vært i språkpraksis i 6 måneder. Skulle selv være med i prosessen med å ta inn en ny til språkpraksis.
Relevans: stor, for å finne utfordringer med tanke på arbeidskultur, noe med tanke på forståelse av systemet rundt flyktninger.
Videosamtale, intervju: 30 min

Arbeidsgiver/ansatt

AT1
Leder på et prosjekt i et tømrefirma. Følger en flyktning på praksisplass nå, har samarbeidet med to andre innvandrere tidligere.
Relevans: stor.
Intervju: 40 min

AF1
Jobber i ledelsen i stort firma i Norge som har et sosialt fokus. Har oppdrag fra NAV, og har mange praksisplasser til forskjellige folk.
Relevans: noe, fordi mer på det overordnede plan, ikke mange direkte erfaringer fordi jobber i ledelsen.
Intervju: 40 min

AF2
Arbeidsgiver i en del av et stort firma i Norge som har et sosialt fokus. Har hatt oppfølgingsansvar for flere flyktninger i praksis, først og fremst språkpraksis og ufaglært arbeid.
Relevans: stor, egen erfaring som ansvarlig for flyktning i praksis.
Intervju: 60 min

AS1
Ansatt i et lite firma som har et sosialt fokus. Skulle ha en flyktning i praksisplass, intervjuet skjedde i forkant. Har erfaring med å ha en annen innvanderer i språkpraksis. Startet å ha en flyktning i praksis april.
Relevans: stor, egen erfaring
Telefonintervju: 30 min. Cultural probe 1 og 2

Kommunalt / etater

ESK1
Ansatt i kommunal enhet som arbeider med å få folk ut i praktisk arbeid eller praksisplass. Flere tiår erfaring med det, men for 6 måneder siden hadde ansvar for å få ut flyktninger i relevant arbeidspraksis.
Telefonintervju: 20 min

KAP. 5 - DELTAKENDE MØTE

Varighet: 2 timer

ESD1
Ansatt i kommunal enhet som arbeider med å få folk ut i praktisk arbeid eller praksisplass. Jobbet i ca et halvt år med å få flyktninger ut i relevant arbeidspraksis.

ESK1
se over

KAP. 5 - VALG AV IDÉER

TEST
Møte med sjefen i Kobler

WORKSHOP
3 personer med fluktbakgrunn
2 kommunalt ansatte
1 arbeidsgiver
1 privat næringsdrivende
2 entreprenørskaps-studenter som jobber med det samme temaet

6. TEST AV KONSEPT

AJ1
Leder i en liten bedrift som har ansvar for å vedlikeholde friområder i et fylke. Har ikke hatt flyktninger i praksis, men har hatt andre på praksisplass og lignende.
Test på videosamtale: 1 time

AF3
Mellomleder i en servicebedrift som har mange forskjellige innen på arbeidsmarkedstiltak, også flyktninger. Hun har vært vder til flere flyktninger.
Test: 45 min

AV1
Ansatt som teknisk ansvarlig i et museum, varierende arbeid med vedlikehold av maskiner og utstilling.
Test på videosamtale: 1 time

FN1
Mann i 20-årene. Flyktet fra Syria, kom til Norge for 1,5 år siden. Var i introduksjonsprogrammet. Utdanning fra Syria
Relevans: stor. Egen erfaring med systemet.
Intervju: 1 time

7. TEST PÅ E-POST

Mulige faddere

Grunder
Tømmer
Inspektør barneskole
Avdelingsleder innen velferd
Bibliotek
Montør, praktisk arbeid
Omsorgssjef, kommune
Prosjektleder, telekom
Maler

Forsker
Bioingeniør
Maskiningeniør
Elektriker
Rekvisitor
Finansrådgiver
Infosjef
Prosjektleder, privat stiftelse
Arrangementleder

