

Ninni Hoang
Mia Edvardsen

Integrering av minoritetsspråklige i Norge

Et samtaleverktøy for å tydeliggjøre veien mot jobb
og for støtte til kommunikasjon om sosiale og
kulturelle forskjeller

Juni 2020



Kunnskap for en bedre verden

Integrering av minoritetsspråklige i Norge

Et samtaleverktøy for å tydeliggjøre veien mot jobb og for støtte til kommunikasjon om sosiale og kulturelle forskjeller

Ninni Hoang

Mia Edvardsen

Industriell design

Innlevert: Juni 2020

Hovedveileder: Trond Are Øritsland

Medveileder: Ann Kristin Forshaug

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Institutt for design

Integrering av minoritetsspråklige i Norge

Et samtaleverktøy for å tydeliggjøre veien mot jobb og for støtte til kommunikasjon om sosiale og kulturelle forskjeller

Integrering av minoritetsspråklige i Norge

Et samtaleverktøy for å tydeliggjøre veien mot jobb og for støtte til kommunikasjon om sosiale og kulturelle forskjeller

Masteroppgave i industriell design skrevet av Ninni Hoang og Mia Edvardsen
Institutt for design, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Juni 2020

Hovedveileder: Trond Are Øritsland

Biveileder: Ann Kristin Forshaug

Forord

Denne masteroppgaven er skrevet av Ninni Hoang og Mia Edvardsen ved Institutt for design (ID), Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), våren 2020.

Takk til veiledere fra Institutt for design, Trond Are Øritsland og Ann Kristin Forshaug for veiledning med masteroppgaven. Videre, takk til Kathinka Hasselknippe og Andrea Lindberg fra Comte for veiledning og inspirasjon.

Takk til Bjørn Fossum, Heidi Gjøn, Berit Smedsrud, Dag Olav Cottogni Karlson, Håvard Lindheim og de andre ansatte hos Deltagrupperen for å ha stilt opp til intervju, workshop, fokusgrupper og brukbarhetstester, tilgang til deltakere, tilrettelegging av kontorplass og ikke minst motivasjon for oppgaven.

Takk til venner og familie for bidrag og emosjonell støtte gjennom hele prosjektperioden. Spesielt, takk til Mari Elisabeth Kristensen og Elisabeth Haallman Hamre for opptak av stemmer til karakterene i prototypen. Takk til Victoria Hamre for tips og råd til illustrasjonene i prototypen. Takk til Jeeviga Gunathanan for korrekturlesing av rapporten.

Til slutt, takk til alle som har bidratt til forståelse og empati for deltakerne gjennom intervjuer, workshop, fokusgrupper og brukbarhetstester.

Sammendrag

Mange innvandrere sliter med å få jobb i Norge. Arbeidsmarkedet anses som en av de viktigste arenaene for vellykket integrering. Arbeidsforberedende trening (AFT) er et av tiltakene i NAV som har til hensikt å styrke deltakernes muligheter for å få ordinært arbeid. Blant de minoritetsspråklige deltakerne er det derimot ytterst få som ender opp i jobb når de blir skrevet ut av tiltaket sett i forhold til øvrige deltakere.

Målet med denne oppgaven har vært å undersøke hvordan AFT bedre kan tilrettelegge for minoritetsspråklige deltakere. Denne masteroppgaven er skrevet i samarbeid med Deltagruppen, en arbeids- og inkluderingsbedrift i Øst-Viken.

Vi har brukt en menneskesentrert tilnærming, tjenstedesignmetodikk og interaksjonsdesign for å bli kjent med handlingsforløpet i AFT, opparbeide innsikt, identifisere hindringer og for å utvikle et konkret verktøy som kan være støtte og hjelp i prosessen fram mot jobb.

Det ble gjennomført intervjuer med elleve minoritetsspråklige deltakere i AFT hos Delta, seks veiledere fra Delta, en veileder fra det lokale NAV-kontoret i Sarpsborg og tre arbeidsgivere. Innsiktsarbeidet viste at minoritetsspråklige deltakere i AFT hadde vansker med

å forstå målet med tiltaket og veileders rolle. Systemet legger opp til en prosess i AFT med karriereveiledning, språkopplæring og arbeidstrening i ordinær virksomhet, men på individnivå har ikke deltakerne innsikt i denne prosessen. De forstår ikke alltid hensikten med det å være i praksis og de opplever språkvansker som også hemmer deres muligheter til å treffe beslutninger og valg selv.

Resultatet av masteroppgaven inneholder en klikkbar prototype som har gjennomgått to og en halv iterasjon med brukertesting og forbedring. Konseptet “Delta selv” er et samtaleverktøy for bruk som støtte til å kommunisere prosessen fra deltakerne starter til de avslutter i AFT og til å kommunisere om sosiale og kulturelle forskjeller.

Vi håper at “Delta selv” kan være en inspirasjon til å fortsette dialoger med deltakerne om hvordan de selv opplever sin situasjon på vei mot jobb.

Abstract

Many immigrants struggle to find a job in Norway. The job market is considered one of the most important arenas for successful integration. Employment preparation training (AFT) is a program at NAV that aims at strengthening the participants' opportunities to attain a steady job. At the same time fewer of the minority language participants end up getting a job when they are signed out of the program compared to other participants.

The aim of this master's thesis has been to investigate how AFT can better facilitate minority language participants. This master's thesis was written in collaboration with Deltagruppen, which is a company focused on creating an inclusive job market that is located in Øst-Viken.

We have used a human-centered approach, service design methodology and interaction design to gain insight, identify obstacles and to develop a concrete tool that can support and help the participants on their journey towards getting a job.

Interviews were conducted with eleven minority language participants in the AFT program at Delta, six counselors from Delta, a counselor from the local NAV office in Sarpsborg and three employers. The research showed that minority language participants in the AFT program had

difficulty understanding the purpose of the initiative, and their supervisors' roles. The AFT program is structured as a process that includes career guidance, language training and vocational training in a regular workplace, but at the individual level the participants do not have enough insight into this process. They do not always understand the purpose of vocational training, and they experience language difficulties that also impede their ability to make independent decisions.

The result of the master's thesis contains a clickable prototype that has undergone two and a half iterations of user testing. The concept of "Delta selv" is a conversation tool that can be used as support for communicating the process from when the participants start to when they leave AFT, as well as conveying information about potential social and cultural differences.

We hope that "Delta selv" can be an inspiration for continuing dialogues with participants about how they themselves experience their situation on their way to getting steady work.

Begrepsavklaring

Deltaker

I denne oppgaven vil en deltaker være en person som er i arbeidsforberedende trening (AFT).

Minoritetsspråklig

Minoritetsspråklig forstår vi som en person som har et annet morsmål enn norsk, samisk, svensk, dansk eller engelsk, og som i tillegg befinner seg på et begynnernivå (A1-A2/ A2-B1) i norsk muntlig og skriftlig ifølge norsk-prøven for voksne innvandrere utarbeidet av Kompetanse Norge.

Innvandrer

En innvandrer er en person som flytter til et annet land med sikte på å bosette seg der. I offentlig statistikk er innvandrere definert som personer som er født i utlandet av to utenlandsfødte foreldre, og som på et tidspunkt har innvandret til Norge.

Flyktning

En flyktning er en person som befinner seg utenfor det landet han/ hun er borger av på grunn av velbegrunnet frykt for å bli forfulgt på grunn av rase, religion, nasjonalitet, politisk oppfatning eller tilhørighet til en spesiell sosial gruppe. En person med flyktningbakgrunn inkluderer alle personer som selv kom som flyktninger, samt familietilknyttede til disse, og kan i sammenheng med innvandringsgrunn bli brukt som synonym til "kommet på grunn av flukt".

Arbeidssøker

Arbeidssøker angir en person som søker arbeid. NAV definerer en reell arbeidssøker som en person som er arbeidsfør, villig til å delta på arbeidsmarkedstiltak og villig til å ta ethvert lønnet arbeid, på heltid eller deltid, hvor som helst i Norge.

Innhold

01 Innledning **03**

- 1.1 Motivasjon 05
- 1.2 Oppgaveteksten 07
- 1.3 Oppgavens oppbygning 09

02 Metode **11**

- 2.1 Tilnærming 13
- 2.2 Prosess 18
- 2.3 Etske retningslinjer 29

03 Innsikt **31**

- 3.1 Bakgrunn 33
- 3.2 Målgruppen 39
- 3.3 Aktører 45
- 3.4 Hvordan jobber Deltagruppen med målgruppen? 49
- 3.5 Hindringer for å få jobb 55
- 3.6 Oppsummering 66

04 Fokus **67**

- 4.1 Fra innsikt til problemstilling 69
- 4.2 Fra idé til konsept 72
- 4.3 Oppsummering 80

05 “Delta selv” **81**

- 5.1 Konsept 83
- 5.2 Konsept i kontekst 90
- 5.3 Iterasjoner 105
- 5.4 Evaluering av konsept 111
- 5.5 Videre arbeid 114

06 Avslutning **117**

- 6.1 Refleksjon 119
- 6.2 Veien videre 125

Referanser **127**

Appendiks **00**

01

Innledning

I dette kapittelet introduseres motivasjonen for oppgaven og oppgaveteksten.

1.1	Motivasjon	05
1.2	Oppgaveteksten	07
1.3	Oppgavens oppbygning	09

1.1 Motivasjon

Motivasjonen for oppgaven kom i utgangspunktet av at vi personlig kjenner til utfordringene ved integrering da Mia selv er innvandrer og Ninni er norskfødt med innvandrersforeldre. Vi er begge opptatt av å kunne ta tak i aktuelle samfunnsutfordringer og skape reelle endringer gjennom designmetodikk.

Prosjektet oppsto i en samtale med Heidi fra Deltagruppen i Sarpsborg, som har en nær relasjon med Mia. Deltagruppen er en arbeids- og inkluderingsbedrift i Øst-Viken. Vi har i dette prosjektet samarbeidet med Delta Jobb og kompetanse, en av tre avdelinger i Deltagruppen, som er lokalisert i Askim og Sarpsborg. Delta Jobb og kompetanse omtales i det videre som Delta. Delta tilbyr tiltaket arbeidsforberedende trening (AFT) etter oppdrag fra NAV. Gjennom samarbeidet var ønsket å se på nye måter å støtte minoritetsspråklige deltakere, som gjerne hadde bodd i Norge i flere år uten å være i arbeid, med å lettere komme ut i arbeid.

Vår oppgave plasserer seg også i en større kontekst. I 2018 lanserte regjeringen en ny integreringsstrategi for 2019–2022 der det står at hovedutfordringen i integreringspolitikken er at mange innvandrere, særlig flyktninger, står utenfor arbeidslivet, og at hovedmålet er at flere innvandrere skal komme i jobb (Kunnskapsdepartementet, 2018). Vi ønsket å finne ut av hvordan vi eventuelt kunne være med på å forbedre det langsiktige integreringsarbeidet i Norge.

Å utvikle erfaring innen tjenstedesign er også en motivasjon for oppgaven. Vi har stor tro på mangfoldige arbeidsplasser og deltakelse i designprosessen. I tillegg vil vi gjerne utforske visuelle metoder for å kommunisere med deltakere for å se hvordan dette kan bidra til å senke språkbarrierer. Vi kom i kontakt med Kathinka fra Comte etter en presentasjon hun hadde i Trondheim. Comte er et konsulentselskap som kombinerer samfunnsvitenskap og designmetodikk for å løse samfunnsproblemer og vi ble veldig inspirert til å lære mer om tjenstedesign gjennom dem.

1.2 Oppgaveteksten

I den formelle oppgaveteksten ga vi en introduksjon til Delta, bakgrunn for oppgaven, oppgavens innhold og en liste over oppgavens gjøremål.

I oppgaveteksten beskrev vi også et mål om å designe en løsning som skulle støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT med å lettere komme ut i arbeid. Den overordnede problemstillingen har fungert som en rettesnor for prosjektet, men underveis har vi spesifisert problemstillingen basert på informasjon som har kommet frem gjennom prosjektperioden: **“Hvordan kan vi støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT til å bli mer aktive arbeidssøkere og mer selvdrivne jobbkandidater?”**.

Vi formulerte i den formelle oppgaveteksten metodene for hvordan vi skulle gå fram. Vi antydte at tjenstedesign ville være en hensiktsmessig tilnærming basert på oppgavens problemstilling, men etterhvert har vi også brukt metoder fra interaksjonsdesign i utviklingen av løsningen.

Opgaven har endret navn fra “Tjenstedesign for å integrere minoritetsspråklige i Norge” til **“Integrering av minoritetsspråklige i Norge: Et samtaleverktøy for å tydeliggjøre veien mot jobb og for støtte til kommunikasjon om sosiale og kulturelle forskjeller”**.



Fakultet for arkitektur og design
Institutt for design

Masteroppgave for student Ninni Hoang og Mia Edvardsen

Tjenstedesign for å integrere minoritetsspråklige i Norge Service design to integrate minorities in Norway

Deltagruppen er en arbeids- og inkluderingsbedrift i Østfold. De tilbyr jobbformidling, kompetanseutvikling og norskopplæring.

Mange minoritetsspråklige sliter med å få jobb i Norge. Dette kan blant annet være på grunn av kulturelle forskjeller, manglende språkferdigheter eller lite arbeidserfaring. Deltakelse i arbeidsmarkedet anses å være den viktigste arenaen for integrering. Yrkesaktivitet antas å styrke sosial samhandling, bedre språkferdighetene og motvirke utviklingen av parallelle samfunn. Arbeid er dessuten viktig for selvfølelsen og livskvalitet. Innvandrere som blir integrert kan bidra med å fylle det store behovet for en større arbeidsstyrke i Norge.

Masteroppgaven vil gjennom brukersentrerte metoder kartlegge utfordringer og behov til de relevante aktørene, for så å designe en løsning som skal hjelpe minoritetsspråklige deltakere ut i arbeid.

Opgaven vil blant annet inneholde:

- Informasjonshenting og behovsanalyse
- Idégenerering, konseptutvikling og konseptvalg
- Prototyping og testing
- Detaljering av konsept

Opgaven utføres etter “Retningslinjer for masteroppgaver i Industriell design”.

Faglig veileder: Trond Are Øritsland
Eventuelt biveileder: Ann Kristin Forshaug
Bedriftskontakt: Bjørn Fossum

Utleveringsdato: 9. januar 2020
Innleveringsfrist: 4. juni 2020

Trondheim, NTNU, 9. januar 2020

Trond Are Øritsland
Faglig veileder

Ole Andreas Alsos
Instituttleder

1.3 Oppgavens oppbygning

Denne oppgaven består av seks hoveddeler.

- **Kapittel 1: Innledning**
Inneholder motivasjonen for oppgaven og oppgaveteksten.
- **Kapittel 2: Metode**
Inneholder en beskrivelse av tilnærmingen og prosessen for prosjektet.
- **Kapittel 3: Innsikt**
Inneholder utvalgte innsikter som et resultat av innsiktsarbeidet i prosjektet.
- **Kapittel 4: Fokus**
Inneholder en beskrivelse av overgangen fra innsikt til konsept. Her omformulerer vi utfordringene til muligheter, og spesifiserer problemstillingen: "Hvordan kan vi støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT til å bli mer aktive arbeidssøkere og mer selvdrevne jobbkandidater?" Videre beskrives valg av konsept.
- **Kapittel 5: "Delta selv"**
Inneholder en beskrivelse av konseptet "Delta selv", som et resultatet av prosjektet, i tillegg til en beskrivelse av utviklingen av konseptet, evaluering av konseptet og forslag til videre arbeid.

- **Kapittel 6: Evaluering**
Inneholder en refleksjon av tilnærmingen og prosessen, samt prosjektet som helhet.

Referanser

Appendiks

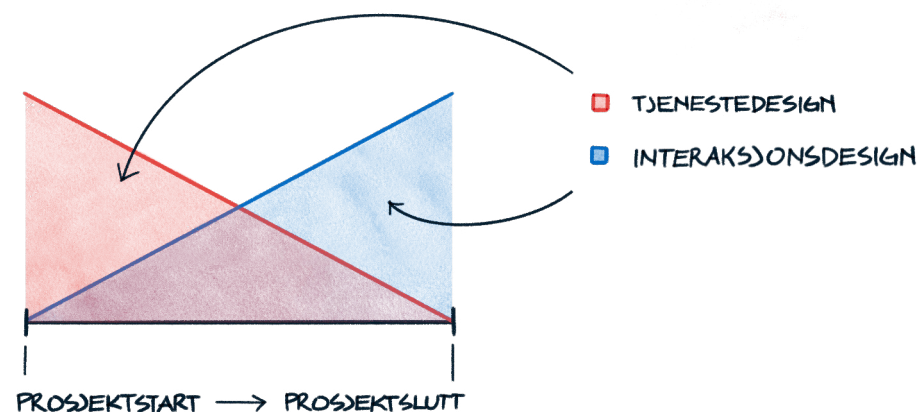
02

Metode

I dette kapitlet tar for seg tilnærmingen og prosessen for prosjektet.

2.1	Tilnærming	13
2.2	Prosess	18
2.3	Etiske retningslinjer	29

2.1 Tilnærming



I dette prosjektet har vi brukt metoder fra både tjenstedesign og interaksjonsdesign. Tjenstedesign (eng. service design) er design av hele tjenester. Interaksjonsdesign (eng. interaction design) forbindes ofte med utforming av grafiske grensesnitt for en nettside eller en app. Begge metodene er menneskesentrerte og understreker viktigheten av å forstå brukerne av løsningen og involvere bruk-

erne i prosessen. I dette prosjektet ser vi på begge metodene som overlappende tilnærminger. Det å ha fokus på å forstå tjenesten og det å ha fokus på å utvikle et produkt, griper inn i hverandre. Med begge disse tilnærmingene har målet vært å skape en mer helhetlig løsning som både gir økt verdi for brukeren og for tjenesteleverandøren.

Tjenstedesign

Tjenstedesign (eng. service design) handler om å designe tjenester som skaper gode brukeropplevelser på tvers av kontaktpunkter. Det er en holistisk tilnærming som vektlegger samskaping. Tanken er at for å skape helhetlige og mer sammenhengende tjenester må det samarbeides på tvers av sektorer og forvaltningsnivå, og for å svare på reelle behov må brukerne ha en aktiv rolle i utformingen av tjenesten. Tjenstedesign er et relativt nytt fagfelt og det finnes ikke en felles definisjon av tjenstedesign, men vi har tatt utgangspunkt i boken *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases* (Stickdorn & Schneider, 2012), som definerer fem prinsipper for tjenstedesign:

- **Brukersentrert** (eng. user-centered) handler om å sette brukere i sentrum.
- **Samskaping** (eng. co-creative) handler om å involvere brukere og andre aktuelle aktører.
- **Sekvensiell** (eng. sequencing) handler om å visualisere tjenesten som en serie med sammenhengende hendelser.
- **Fysiske "bevis"** (eng. evidencing) handler om å synliggjøre tjenesten gjennom håndgripelige gjenstander.
- **Helhetlig** (eng. holistic) handler om å designe tjenesten som en helhetlig brukeropplevelse på tvers av kontaktpunkter.

I tråd med metoder i tjenstedesign har vi visualisert tjenesten som en serie med sammenhengende hendelser og kartlagt kontaktpunkter mellom brukeren og tjenesteleverandøren for å identifisere utfordringer og muligheter. I utformingen av konseptet har vi vurdert konteksten som appen skal brukes i for å sikre en helhetlig brukeropplevelse.

Samskaping med minoritetsspråklige

Samskaping handler om å invitere brukere og andre aktuelle aktører med inn i designprosessen (Sanders & Stappers, 2008). Å samskape med minoritetsspråklige krever et ekstra lag med forberedelser. Vi har hentet inspirasjon fra *Inclusive Co-Design Toolkit: Best Practices for Making Co-Design Inclusive of People with Language Barriers* (Bridgeable, u.å.), og vi har formulert noen retningslinjer for inkludering av personer med språkbarrierer:

- Vær åpen og nysgjerrig
- Forbered varierende støtteverktøy for tverrspråklig kommunikasjon, f.eks. bildekort, ordkort, osv.
- Bruk ikke-verbal kommunikasjon, f.eks. bruk bilder, kroppsspråk, osv.
- La deltakerne velge form for kommunikasjon
- Vær fleksibel og tilpass kommunikasjonen basert på deltakernes styrker og svakheter

Mange minoritetsspråklige kan synes at det er ekstra vanskelig å uttrykke følelser, utdype tanker og artikulere ideer på norsk, og det er derfor ekstra viktig å vise forståelse og empati, og ta hensyn til disse hindringene, for eksempel ved å bruke bilder til å uttrykke følelser, bruke oversetter til å utdype tanker, eller tegne ideer. Det er også viktig å være bevisst på fordommer og ikke la disse dominere oppfatninger av deltakerne.

Interaksjonsdesign

Interaksjonsdesign (eng. interaction design) handler om å designe interaktive digitale produkter som skaper gode brukeropplevelser. Historisk har interaksjonsdesign primært hatt fokus på brukervennlighet, men etterhvert har det blitt mer fokus på også de andre aspektene ved brukeropplevelser. Det finnes mange ulike retningslinjer for interaksjonsdesign. Nielsen (2012) definerer fem aspekter ved brukervennlighet:

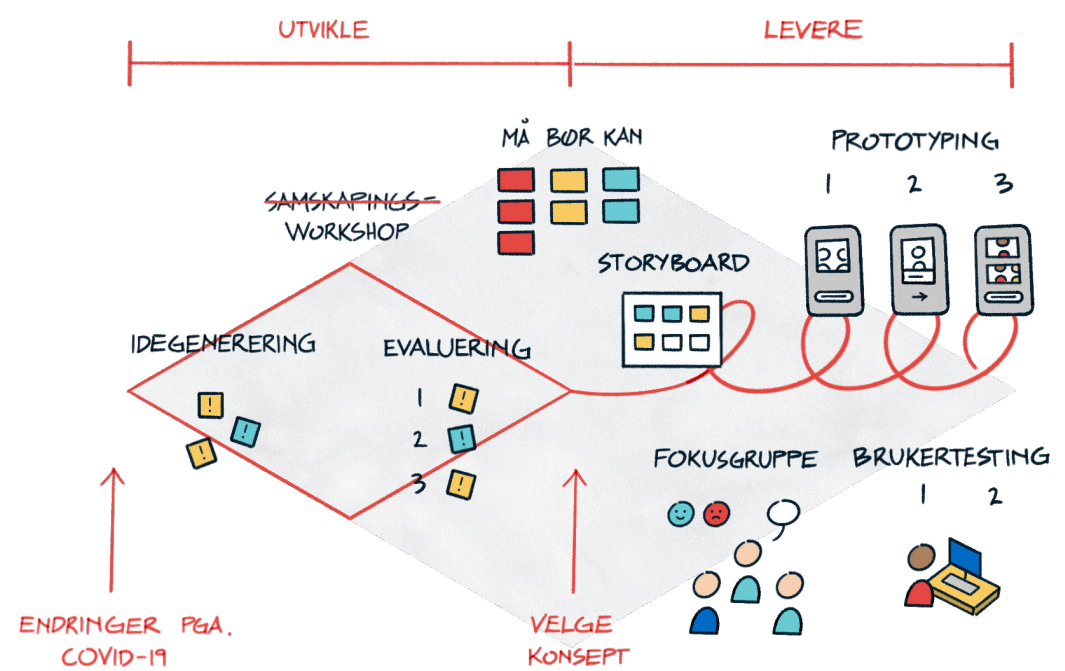
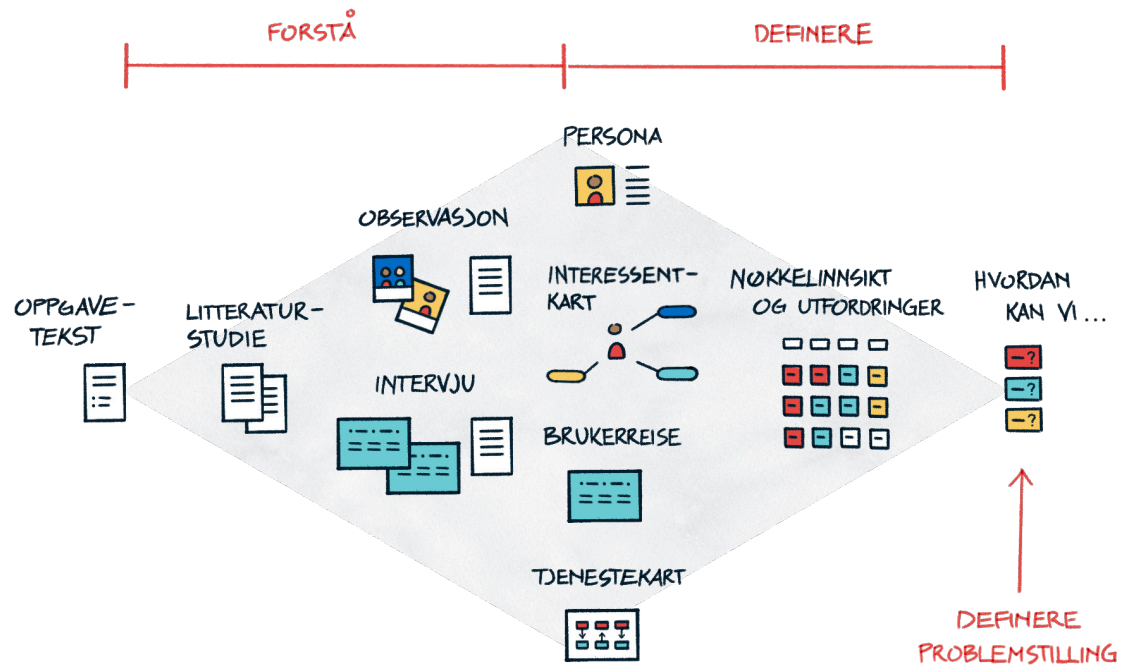
- **Lærbarhet** (eng. learnability) handler om hvor lett det skal være å bruke produktet på et visst nivå etter en bestemt mengde opplæring.
- **Effektivitet** (eng. efficiency) handler om hvor effektivt man kan jobbe når man har lært seg å bruke produktet.
- **Huskbarhet** (eng. memorability) handler om hvor lett det er for brukern å huske hvordan produktet brukes når de ikke har brukt det på en stund.
- **Feil** (eng. errors) handler om hvordan produktet håndterer at brukere gjør feil, og hvordan produktet forebygger at det skjer feil.
- **Tilfredshet** (eng. satisfaction) handler om brukeres subjektive opplevelse av produktet.

I dette prosjektet har vi hatt spesielt fokus på den totale, subjektive brukeropplevelsen med fokus på faktorer som hvor nyttig, forståelig og appellerende innholdet er i det verktøyet vi ønsket å utvikle. Det er viktig å poengtere at det ikke er noe skarpt skille mellom brukervennlighet og brukeropplevelse, siden brukervennlighet er grunnleggende for en god brukeropplevelse og motsatt.

2.2 Prosess

Prosjektet har fulgt de vanlige hovedtrekkene i menneskesentret designprosesser. (eng. human-centered design). “Double diamond”-modellen er en vanlig måte å visualisere en slik prosess (Design Council, 2019). Hver diamant inneholder to trinn og viser hvordan man divergerer og konvergerer i tenkemåte gjennom prosessen ved først å skape valgmuligheter og deretter gjøre valg, for å komme fram til “riktig løsning på riktig problem”.

I valget av metoder for datainnsamling har vi vært nødt til å ta hensyn til begrensninger i tid, ressurser og tilgjengelighet på kilder, det vil si på informanter og deltakere, i tillegg til COVID-19. Metodene har stort sett vært kvalitative, i og med at målet har vært å forstå deltakernes opplevelser, tanker og følelser. Vi har likevel prøvd å underbygge vår forståelse av deltakerne på kvantitative data fra eksisterende forskning og litteratur.





Forstå

Forstå handlet om å samle innsikter og inspirasjon ved å identifisere hva som kan være problemer, behov, utfordringer og muligheter.

For å skaffe forståelse for tema, gjennomførte vi en uformell **litteraturstudie**, der vi gikk gjennom eksisterende forskning og litteratur på integrering, sysselsetting og arbeidsmarkedstiltak. Informasjonen var i hovedsak hentet fra fakta- og statistikknettssidene til IMDi og SSB, rapporter fra Fafo og Proba, og NOU-er.

For å få en forståelse for det nåværende systemet i AFT/ Delta, deltakernes behov, samt identifisere utfordringer og muligheter, gjennomførte vi **intervjuer** med seks **veiledere fra Delta**, elleve **deltakere fra Delta**, tre **arbeidsgivere** og en **veileder fra NAV-kontor**. Alle intervjuene ble gjennomført hos Delta i starten av prosjektperioden. I tillegg, siden vi satt hos kunden i hele to uker, fikk vi mange anledninger til å stille oppfølgings spørsmål og snakke mer uformelt med alle de andre ansatte i Delta. For å få større forståelse for hvordan Delta opererer og hvordan

norskopplæringen er organisert, gjennomførte vi også en **observasjon av Norskgruppen**.

I etterkant av besøket hos Delta, gjennomførte vi i tillegg intervjuer med andre statlige og ikke statlige organisasjoner. For å få perspektiv på det nåværende systemet for å integrere innvandrere når de først bosetter seg i Norge, intervjuet vi to ansatte i **Kvalifiseringssenter for Innvandrere (INN)** i Trondheim. For å få inspirasjon til alternative måter for å støtte minoritetsspråklige med å lettere komme ut i arbeid, intervjuet vi en ansatt i **Kreativt og mangfoldig arbeidsliv (KREM)**.

Se appendiks s. 149 -169 for en oppsummering av observasjonene og intervjuene.



Utvikle

Utvikle handlet om å utvikle ideer og evaluere ideene for å tilslutt velge det konseptet som svarer best på problemstillingen.

Opprinnelig var planen å gjennomføre en samskappingsworkshop med deltakere og veiledere hos Delta. Dagen før vi skulle reise til Delta innførte regjeringen omfattende tiltak for å bekjempe spredningen av COVID-19 som frarådet reiser og å samles i grupper. Alle fremtidige opplegg hos Delta ble dermed avlyst.

I stedet for å gjennomføre en samskappingsworkshop, gjennomførte vi en intern workshop basert på den nye problemstillingen for å komme opp med ideer, og vi gjennomførte i etterkant et videomøte med veiledere for å evaluere ideene. Vi rangerte ideene basert på hvor viktige

de var og hvor vanskelige de var å gjennomføre gjennom en viktighet/ vanskelighets-matrise. Sammen bestemte vi oss for å gå videre med å utvikle en mobilbasert visuell interaktiv historie for bruk som språkstøtte og støtte til kommunikasjon om sosiale og kulturelle forskjeller. Videre prioriterte vi innholdet til konseptet og funksjonalitet gjennom en må/ bør/ kan-analyse. De viktigste kravene er oppsummert på s. 78.

Se appendiks 183-196. for en oppsummering av idéworkshopen og evalueringen av ideene.



Leverer

Leverer handlet for oss i dette prosjektet om å iterere, ferdigstille konseptet, og tilslutt ferdigsstille masteroppgaven.

Vi lagde et **storyboard** for skissere historien, og gjennomførte en **fokusgruppe** for å prøve ut konseptet og videreutvikle innholdet i historien sammen med veiledere fra Delta. Vi itererte to og en halv gang gjennom **prototyping** og **brukertesting**. I denne rapporten presenterer vi resultatet av både innsiktsarbeidet og konseptet, samt redegjør og drøfter for valg underveis

2.3 Etiske retningslinjer

Vi har fulgt retningslinjene til NTNU (2020) for behandling av personopplysninger i student- og forskningsprosjekt. Det har ikke blitt innhentet og lagret direkte personidentifiserende opplysninger som navn, e-postadresse, telefonnummer, lydopptak eller bilder der deltakernes ansikt er i fokus. Det har også blitt tatt høyde for at indirekte personopplysninger ikke kan brukes til å spores tilbake til en enkeltperson ved at personaene på s. 42–44 bærer fellestrekk fra en gruppe personer, ikke en enkeltperson, og brukerreisen på s. 49–54 beskriver et generalisert forløp, ikke en spesifikk historie. Det har derfor ikke vært nødvendig å søke NSD om tillatelse til å gjennomføre studien.

Vi har innhentet informert samtykke muntlig fra alle deltakerne i prosjektet ved å begynne hvert intervju med å forklare formålet med prosjektet, hensikten med intervjuet, hva det innebærer å delta, og hvordan vi behandler deres opplysninger.

Vi har også hentet inspirasjon fra boken *The Little Book of Design Research Ethics* (IDEO, 2015), som beskriver tre prinsipper:

- **Respekt** handler om å respektere deltakernes grenser og ikke utsett dem for ubehag.
- **Ansvar** handler om å behandle personopplysninger på en forsvarlig måte og beskytt deltakeres nåværende og fremtidig interesser.
- **Ærlighet** handler om å ikke mislede deltakerne eller skape falske forhåpninger.

Under intervjuene var vi nøye på å presentere prosjektet ærlig ved å for eksempel unngå å skape en forventning om at vi skulle lage en løsning som skulle gi dem en jobb. Vi tok også hensyn til deltakernes ønske om å ikke snakke om sensitive temaer, som for eksempel grunnen til at de flyktet fra hjemlandet eller detaljer om helsen deres.

03

Innsikt

I dette kapitlet presenterer vi innsikter samlet inn gjennom prosjektet.

Innsikter er samlet inn gjennom eksisterende forskning og litteratur, observasjoner og intervjuer med både veiledere fra Delta, deltakere fra Delta, veiledere fra NAV, arbeidsgivere og andre statlige og ikke statlige organisasjoner som jobber innenfor samme tema. Deretter strukturerte vi denne informasjonen gjennom en persona, interessenkart og brukerreise for å identifisere utfordringer og muligheter.

3.1	Bakgrunn	33
3.2	Målgruppen	39
3.3	Aktører	45
3.4	Hvordan jobber Deltagrupperen med målgruppen?	49
3.5	Hindringer for å få jobb	55
3.6	Oppsummering	66

3.1 Bakgrunn

Tema for dette prosjektet er integrering gjennom arbeid. Arbeidsmarkedstiltak er et sentralt nasjonalt virkemiddel i arbeidsmarkedspolitikken og skal styrke deltakernes muligheter til å skaffe seg eller beholde arbeid. Vi har i dette prosjektet forholdt oss til arbeidsforberedende trening (AFT) hos Delta i Sarpsborg.

Integrering gjennom arbeid

I dagligforståelsen er integrering en betegnelse på innlemmelsen av innvandrere i majoritetssamfunnet (Brochmann, 2017). I regjeringens integreringsstrategi 2019–2022 beskrives integrering som en toveis prosess hvor myndighetene skal sikre gode muligheter og den enkelte innvandrer må gjøre en innsats for å lære norsk, forstå det norske samfunnet, delta og bidra til fellesskapet. Integrering krever innsats fra mange aktører, i offentlige tjenester, i arbeidslivet, i det sivile samfunnet, men først og fremst kreves det en innsats fra den enkelte selv (Kunnskapsdepartementet, 2018).

Integrering krever innsats fra mange aktører, i offentlige tjenester, i arbeidslivet, i det sivile samfunnet, men først og fremst kreves det en innsats fra den enkelte selv.

(Kunnskapsdepartementet, 2018)

Arbeidsmarkedet anses som en av de viktigste arenaene for vellykket integrering. Sysselsetting er nøkkelen til økonomisk selvforsørgelse, men også til et sosialt fellesskap med gode muligheter for å tilegne seg språkferdigheter og kulturforståelse. Lange perioder uten jobb kan også svekke motivasjon og selvtillit og potensielle arbeidsgivere kan tolke det som et signal om lav produktivitet. Terskelen for å komme inn eller inn igjen i arbeid, kan dermed bli høyere (IMDi, 2020). Sysselsetting er også viktig for å sikre et bærekraftig velferdssamfunn ved at det bidrar til produksjon av varer og tjenester og det gir skatteinntekter. Arbeidsledighet gir også økte utgifter til dagpenger og andre stønader til arbeidsledige (Olsen, 2017).

Sysselsetting blant innvandrere

Innvandrere har lavere sysselsetting enn resten av befolkningen

Om lag 790 497 innvandrere bodde i Norge ved inngangen til 2020. De utgjør 14,7% av befolkningen (SSB, 2020). Omtrent 439 000 innvandrere var sysselsatt i 4. kvartal 2019. Disse utgjorde 67,1% av alle bosatte innvandrere i aldersgruppen 20–66 år. I befolkningen ellers i samme alder var andelen sysselsatte på 78,5% (Olsen, 2020).

Innvandrere i Norge	
790 497	
Arbeidsledighet blant innvandrere	Arbeidsledighet generelt i befolkningen
7,7%	3,7%

Det er for øvrig store variasjoner i sysselsettingsnivået innvandrergruppene i mellom. Innvandringsgrunnen har mye å si for sysselsettingen. Arbeidsinnvandrere kommer til Norge nettopp for å jobbe. De har derfor typisk høy deltakelse i arbeidslivet de første årene. Flyktninger og familiegjenforente kommer fordi de har et behov for beskyttelse. De mangler ofte kvalifikasjoner som kreves i det norske arbeidsmarkedet.

Relativt få av de som har kommet til Norge som flyktninger er i jobb de første årene. Yrkesdeltakelsen stiger imidlertid raskt og rundt fem år etter ankomst topper den seg på rundt 60–70 % for menn og 40–50% for kvinner (IMDi, 2020). Etter mellom sju og ti års botid har sysselsettingen blant flyktninger hatt en tendens til å falle igjen (Bratsberg et al., 2016). Dette gjelder spesielt for menn.

Innvandrere er overrepresentert i yrker der deltidsarbeid er mye utbredt

Innvandrere fra Asia og Afrika har størst andel som ikke er sysselsatte på henholdsvis 59,4% og 54% (Olsen, 2020). Innvandrere fra Asia, Afrika, etc. er i tillegg overrepresentert i yrker der deltidsarbeid er mye utbredt. Næringene som har flest innvandrere er annen landtransport med passasjerer der blant annet drosjenæringen inngår, overnattingsvirksomhet, serveringsvirksomhet, utleie av arbeidskraft der byggevirksomhet er den største brukeren, og rengjøringsvirksomhet (Aamodt, 2018).

Arbeidsrettede tiltak

Arbeidsmarkedstiltak er et sentralt nasjonalt virkemiddel i arbeidsmarkedspolitikken og skal styrke deltakernes muligheter til å skaffe eller beholde arbeid (Riksrevisjonen, 2019). Blant disse er arbeidsforberedende trening (AFT).

Tradisjonelle arbeidsmarkedstiltak har vært rettet inn mot kvalifisering før kontakt med arbeidslivet («train then place»). Supported Employment (SE) og SE-varianten Individual Placement and Support (IPS) innebærer i stedet opplæring på selve arbeidsplassen («place-train») (Maximova-Mentzoni, 2019). I 2013 kom Meld. St. 46 (Arbeidsdepartementet, 2013) som understreket et ønske om i økende grad å bruke ordinært arbeidsliv som arena for arbeidsrettede tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne.

En systematisk oversikt over effekten av SE/IPS for ulike grupper (Nøkleby, Blaasvær & Berg, 2017) viser at SE/IPS får flere personer med bistandsbehov i vanlig arbeid, sammenlignet med andre tiltak. Best dokumentert er IPS for personer med alvorlige psykiske lidelser. Per i dag foregår det utprøving av både Supported Employment og IPS i regi av NAV. I Norge og flere andre nordiske land, er det likevel fortsatt den tradisjonelle tilnærmingen med ulønnet praksis i ordinært arbeidsliv før lønnet jobb som er mest utbredt (Nøkleby, Blaasvær & Berg, 2017).

Arbeidsforberedende trening

Formålet med AFT er å bidra til å prøve ut deltakernes arbeidsevne og til å styrke mulighetene for å få ordinært arbeid. Det legges vekt på utprøving og trening i ordinært arbeidsliv. Tiltaket skal kartlegge deltakernes totale ressurser og utviklingsmuligheter i forhold til arbeidsmarkedet og sette deltakerne i stand til å fungere etter de krav som arbeidslivet stiller, både til direkte arbeidsrelaterte ferdigheter og sosial fungering.

Hvem kan få arbeidsforberedende trening?

Målgruppen for AFT er personer med sammensatte bistandsbehov som har fått sin arbeidsevne nedsatt og som har særlig usikre yrkesmessige forutsetninger.

Hva inneholder arbeidsforberedende trening?

AFT inneholder avklaring, karrierekartlegging, opplæring, arbeidsutprøving og arbeidstrening.

Varighet

Tiltaket AFT har for den enkelte deltaker varighet på inntil et år med mulighet for forlengelse i ytterligere ett år.

3.2 Målgruppen

Målgruppen for dette prosjektet er minoritets-
språklige deltakere i AFT. Dette er personer med
sammensatte bistandsbehov. Mange har svake
norskferdigheter, og noen har også lite motivasjon
til å komme i arbeid.

Vi har gjennom prosjektet intervjuet elleve minoritets-
språklige deltakere i AFT hos Delta. Dette er personer som har stått
utenfor arbeidslivet lenge. De deltakerne vi intervjuet hadde
enten kommet til Norge som flyktninger, familieinnvandrere
eller arbeidsinnvandrere med bakgrunn fra Somalia, Syria,
Irak, Eritrea, Bosnia eller Kosovo. De var i alderen fra 40 til
60 år, og hadde bodd i Norge i gjennomsnitt 10-12 år.

Målgruppen hadde typisk svake norskferdigheter. Ifølge
norskprøven for voksne innvandrere utarbeidet av
Kompetanse Norge (u.å.), varierer norsknivået blant deltak-
erne fra nivå A2 til B1 muntlig og fra A1 til B1 skriftlig. De
fleste av deltakerne var på nivå A2 muntlig og A2 skrift-
lig. I tillegg hadde de ofte ingen eller lav utdanning, ingen
eller lite arbeidserfaring, i tillegg til avklarte og uavklarte
helseutfordringer. Av deltakerne vi intervjuet, og ifølge veiled-
erne fra Delta, var det kvinner med lav utdanning og lite
arbeidserfaring, ofte på grunn av omsorgsoppgaver hjemme,

som utgjorde den største gruppen av minoritets-
språklige deltakere i AFT. Av de elleve deltakerne vi intervjuet var åtte
kvinner.

Deltakerne vi intervjuet uttrykte alle i utgangspunktet et
ønske om å komme i arbeid. De hadde behov for å forsørge
seg selv og familien sin og føle at de brukte tiden sin på noe
meningsfylt. Men mange hadde hatt uheldige erfaringer der
de selv hadde søkt mange jobber uten at de hadde blitt innkalt
til et intervju, eller der de hadde vært på flere arbeidsplasser
uten at det hadde resultert i et jobbtilbud. Det var samti-
dig få som vurderte utdanning som sitt videre løp mot et
arbeidsliv. Noen hadde aldri jobbet før og hadde vansker med
å uttrykke yrkesinteresse eller å forestille seg ulike jobba-
lternativer. Mange av dem hadde lav selvtillit og lite innsikt
i egne ressurser. Alt dette kunne påvirke at deltakerne ikke
var tydelig på ønsket om arbeid og at de derfor kunne framstå
som umotivererte og lite samarbeidsvillige.

Persona

En persona er en metode som benyttes for å presentere data om en målgruppe på en menneskelig og forståelig måte. Vi har identifisert tre personaer i dette prosjektet som representerer noe av variasjonen i målgruppen. Vi har brukt personaen til å formidle målgruppen til andre aktører i prosjektet, og som utgangspunkt til konseptutviklingen. Personaene er basert på intervjuer med deltakere.

Jeg vil jobbe, men de finner ikke jobb til meg.

Samtale med deltaker



Faisa

Faisa er 42 år og flyttet til Norge for 12 år siden etter at mannen hennes hadde flyktet fra Somalia til Norge. Hun begynte på norskopplæring rett etter at hun kom til Norge og fullførte deretter grunnskoleopplæringen. Da hun skulle begynne med videregående opplæringen ble Faisa gravid og fikk senere to barn. Siden har hun vært hjemmевærende for å stelle huset og passe på familien. Faisa har aldri hatt jobb

Nå som barna har begynte på skolen ønsker Faisa å komme seg i arbeid for å

tjene ekstra penger til seg selv og familien sin. Familie er fortsatt hennes første prioritet. Siden Faisa aldri har hatt en jobb er hun usikker på hva hun vil og hva hun kan jobbe med.

Faisa trenger hjelp med å finne ut av hva hun vil og hva hun kan jobbe med.

Mirel

Mirel er 48 år og kom til Norge fra Bosnia for 10 år siden for å bo sammen med sin ektemann i Sarpsborg. Hun fikk jobb som renholder på et hotell, men pådro seg en skade i ryggen for to år siden. Hun har hatt lite norskopplæring og jobben har heller ikke krevd at hun skal snakke norsk.

Nå har hun lyst til å begynne i jobb igjen. Hun liker å være aktiv, men på grunn av skaden har det blitt vanskeligere. Hun prøvde å finne en jobb på egen hånd, men lyktes ikke. Hun har vært på mange kurs og

praksisplasser gjennom NAV, men mistet troen på tiltaket da hun ikke ble ansatt. Hun er oppgitt og føler seg håpløs og skjønner ikke hvorfor hun ikke får jobb.

Mirel trenger hjelp med å finne jobb samtidig som hun får hjelp til medisinsk oppfølging for å bedre egen helse.



Kando

Kando er 50 år og kom som flyktning fra Syria til Norge for 5 år siden sammen med sin kone og tre barn. I begynnelsen måtte de flytte en del, men etter at de fikk oppholdstillatelse valgte de å bosette seg i Sarpsborg. I hjemlandet eide han en matbutikk. Han gjennomførte introduksjonsprogrammet da han først fikk oppholdstillatelse i Norge.

Siden han bosatte seg i Norge har han slitt med å få en jobb. Han vil helst jobbe i en matbutikk. Det er viktig for han at han jobber for å forsørge sin familie. Han

kom til Delta for et halvt år siden, for å få hjelp med å finne en jobb, men er frustrert over at arbeidserfaringen fra hjemlandet ikke verdsettes blant arbeidsgivere og at språket er et så stort hinder for å få jobb.

Kando trenger hjelp med å oversette arbeidserfaringen sin fra hjemlandet til Norge.

3.3 Aktører

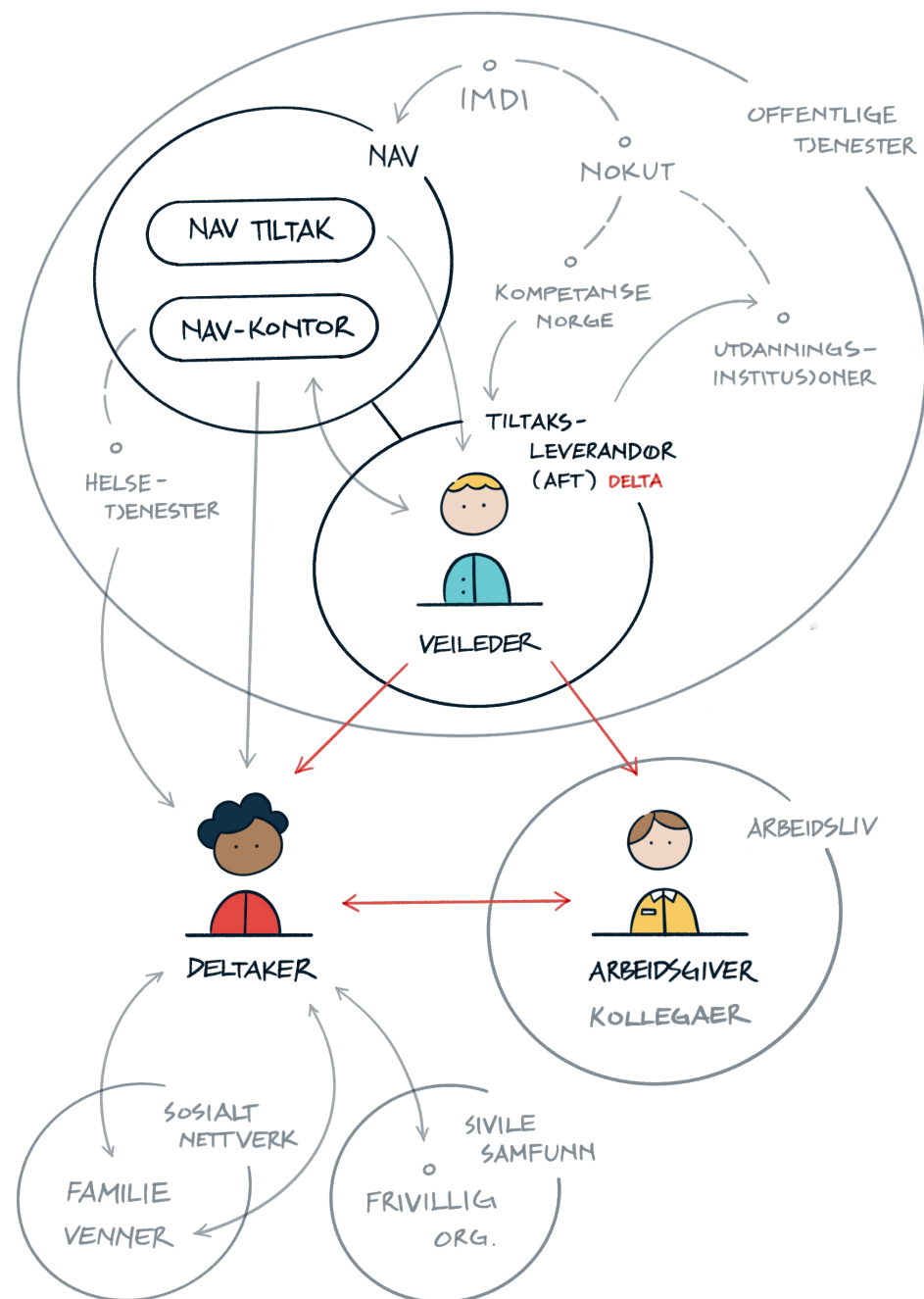
Mange ulike aktører kan ha interesse i å bidra til at innvandrere kommer i jobb, både i offentlige tjenester, i arbeidslivet og i det sivile samfunnet. Primæraktørene for dette prosjektet er minoritetsspråklige deltakere og veiledere i AFT, og arbeidsgivere som tilbyr praksisplass.

Gjennomføringen av AFT innebærer at ulike aktører har ansvar for ulike deler av tjenesten. NAV tiltak har ansvar for å utvikle ulike arbeidsmarkedstiltak og lyse dem ut på anbud, velge tiltaksleverandører og informere NAV-kontorene om tilbudet. Tiltaksleverandører, slik som Deltagrupper, konkurrerer om anbud NAV tiltak legger ut, og leverer tiltak ut fra premissene NAV tiltak definerer. Det er blant annet et krav om at alle deltakere i AFT skal få tilbud om arbeidstrening og/eller opplæring i ordinært arbeidsliv. Veiledere i tiltaksbedriftene har ansvar for veiledning

og oppfølging gjennom hele tiltaksperioden. Arbeidsgivere som tilbyr praksisplass, har på sin side ansvar for opplæring og oppfølging av deltakerne mens de er i praksis. NAV-kontorer har ansvar for å vurdere hvilke arbeidssøkere som skal søkes inn på hvilke tilbud. Tabell 1 gir en kortfattet oversikt over de ulike aktørene involvert i AFT.

Tabell 1: Oversikt over aktørene som er involvert i AFT.

Deltaker	Målgruppen for AFT er personer som av ulike grunner har stått utenfor arbeidslivet lenge og er usikre på sine muligheter og ressurser i sammenheng med jobb.
NAV tiltak NAV Øst-Viken	NAV tiltak har ansvar for å utvikle ulike arbeidsmarkedstiltak og lyse dem ut på anbud, velge tiltaksleverandører og informere NAV-kontorene om tilbudet.
NAV-kontor NAV Sarpsborg	NAV-kontorene har ansvar for veiledning og oppfølging av arbeidssøkere. Innsøking til AFT skjer via lokale NAV-kontor.
Tiltaksleverandør Delta	AFT gjennomføres av private tiltaksleverandører. I dette prosjektet forholder vi oss til Delta i Sarpsborg.
Arbeidsgiver	Arbeidsgivere som tilbyr praksisplass, har ansvar for å gi deltakerne opplæring den perioden de er hos arbeidsgiver.



Interessentkart

Et interessentkart (eng. stakeholder map) er en metode for å få et overblikk over de relevante aktørene for et prosjekt. Interessentkartet er basert på innsikt fra en samskapingssworkshop med to ansatte fra Delta, og flere revideringer med veiledere fra Delta, samt litteraturstudiet.

Ettersom prosjektet er gjort i samarbeid med Delta, har vi definert deltakere og veiledere i AFT, med utgangspunkt i Delta, i tillegg til arbeidsgivere, som primæraktørene for prosjektet. Veiledere i AFT fungerer på mange måter som et mellom-

ledd mellom deltakere i AFT og arbeidsgivere. Det er derfor viktig at Delta ikke bare kjenner til deltakers behov, men også arbeidsgivers behov. NAV er både premissleverandører for tiltaket AFT og oppdragsgivere for Delta. Det kan derfor være viktig å ta hensyn til NAV både med tanke på premissene for AFT og samarbeidet med veiledere fra NAV. Samtidig er ikke dette prosjektet en evaluering av NAV og vi har derfor ikke fokusert på verken NAV tiltak eller NAV-kontor i dette prosjektet. I delkapittel 4.2 begrunner vi avgrensningen av prosjektet.

3.4 Hvordan jobber Delta med målgruppen?

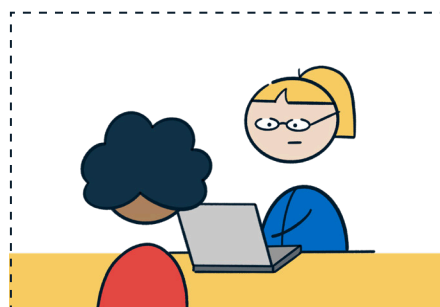
Brukerreise

En brukerreise (eng. user journey) er en metode for å få overblikk over handlingsforløpet i en tjeneste slik den oppleves av brukeren. Se appendiks s. 170–175 for et utvidet tjenestekart (eng. service blueprint) over kommunikasjonen mellom deltaker, NAV, Delta og arbeidsgiver. Brukerreisen/ tjenestekartet er basert på innsikt fra intervjuer med deltakere, veiledere fra Delta og NAV-kontor, samt en samskappingsworkshop med to ansatte

fra Delta. Tjenesten har vært vanskelig å kartlegge siden den tilbyr individuelle løp for deltakerne og ikke alltid gjennomføres i en standardisert steg for steg prosess. Prosessen er altså mye mindre lineær i virkeligheten enn det gis uttrykk for i denne oversikten. I delkapittel 3.5 oppsummerer vi derfor utfordringer på individnivå og systemnivå i noen hovedpunkter, i stedet for å peke på utfordringer på ulike trinn i prosessen.

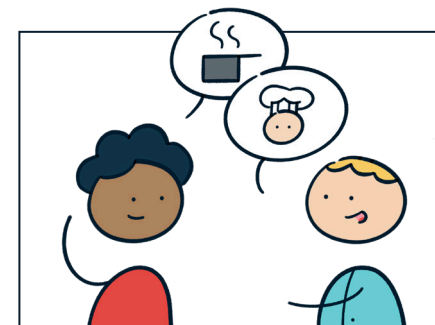
Henvisning fra NAV

NAV blir kjent med at en arbeidssøker har vært lenge utenfor arbeidslivet og er usikker på sine muligheter og ressurser i jobbsammenheng, og henviser til AFT.



Trinn 1: Opstart

Delta møter arbeidssøker, og sammen med NAV legger grunnlaget for og igangsetter samarbeidet.



Trinn 2: Yrkeskartlegging og karriereplanlegging

Deltaker får hjelp av Delta med å kartlegge sine egne muligheter og ressurser på arbeidsmarkedet, og setter et hovedmål for seg selv og lager en plan.



Trinn 3: Opplæring og trening på/ utenfor arbeidsplassen

Deltaker, med tett oppfølging fra Delta, får opplæring for å styrke grunnleggende ferdigheter og arbeidstrening tilpasset deltakerens behov hos en arbeidsgiver.



Trinn 4: Avslutning

Tiltaket kan som hovedregel ha en varighet på inntil et år med mulighet for forlengelse i ytterligere ett år.

Trinn 1: Oppstart



Handling

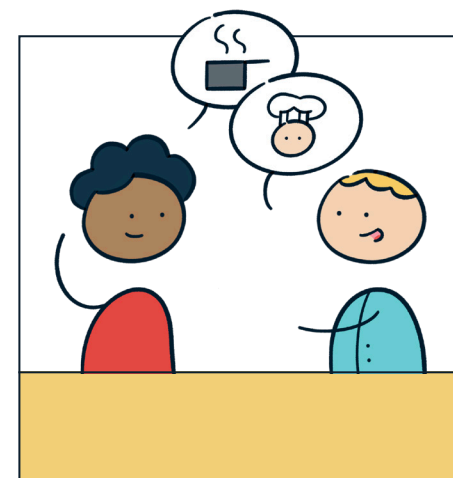
Oppstartssamtale

I en oppstartssamtale diskuterer veileder fra Delta og deltaker, sammen med veileder fra NAV, bestillingen fra NAV. Hensikten er å forklare målet med tiltaket og veiledernes rolle, bygge relasjon og legge grunnlaget for og igangsette samarbeidet.

Spørsmål

- Hva er AFT/ Delta?
- Hvordan kan AFT/ Delta hjelpe meg?

Trinn 2: Yrkeskartlegging og karriereplanlegging



Kartleggingssamtale

I en kartleggingssamtale avklarer deltaker og veileder fra Delta, deltakerens utdanning, arbeidserfaring, språknivå, kultur- bakgrunn, helse, interesser, yrkesønsker og basiskompetanse for aktuelt yrke. Det brukes også kartleggingsverktøy som Vip24 eller Bip24.

- Hva er relevant å fortelle om?



Lager en plan

Kartleggingen danner grunnlaget for at deltaker, med støtte fra veileder, skal sette seg et hovedmål og lage en plan for gjennomføring av tiltaket. Hensikten er å bevisstgjøre deltakere om jobbmulighetene, de respektive jobbkravene, bistands- behovene og strategien for å nå mål om arbeid etter deltakerens ønsker.

- Hva må jeg gjøre for å få jobb?

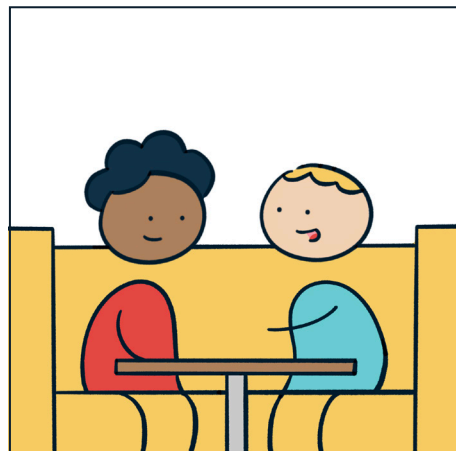
Trinn 3: Opplæring og trening på/ utenfor arbeidsplassen



Arbeidspraksis

Gjennom praksis tilpasset deltakerens behov hos en arbeidsgiver får deltakeren mulighet til å prøve seg i en ordinær jobb i en kort periode.

- Hvorfor må jeg være i praksis?
- Hvor lenge må jeg være i praksis?



Veiledningssamtale evt. andre aktiviteter

Deltakere, med tett oppfølging fra Delta, får opplæring for å styrke grunnleggende ferdigheter. Dette innebærer blant annet å finne ledige stillinger, hjelp med å skrive CV-er, søknader, intervju trening, osv., i tillegg til opplæring i norsk og samfunnskunnskap.

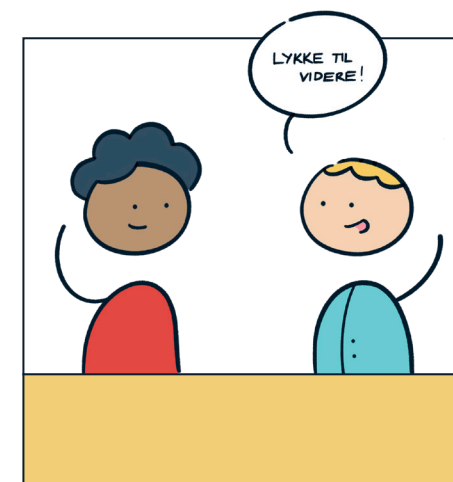
- Hvordan er dette relevant til å få jobb?

Trinn 4: Avslutning



Tilbud om jobb

Hensikten med tiltaket er at deltakerne skal ut i jobb eller utdanning. Ofte skjer dette ved at de først er i praksis eller gjennom en ordinær jobbsøkerprosess. Blant de minoritetsspråklige deltakerne er det derimot ytterst få som ender opp i jobb når de blir skrevet ut av tiltaket sett i forhold til øvrige deltakere ved Delta, og de velger sjeldent utdanning som sitt videre løp mot en jobb.



Avslutningsamtale

Tiltaket kan som hovedregel ha en varighet på inntil ett år med mulighet for forlengelse i ytterligere ett år.

3.5 Hindringer for å få jobb

Vi har i dette prosjektet identifisert hindringer minoritetsspråklige deltakere i AFT har for å komme i jobb. Utfordringene vi har identifisert er basert i hovedsak på intervjuer med deltakere. For at vi skulle være sikre på at deltakernes utsagn ble oppfattet riktig, diskuterte vi dataene med veiledere etter intervjuene

Vi identifiserte hindringer på både et individnivå og et systemnivå. Med

systemnivå mener vi et mesonivå av samarbeidende aktører fra ulike institusjoner, som arbeidsgivere, deltakere, veiledere i tiltaksbedrifter eller NAV. Med systemet mener vi også hvordan tiltaket er satt sammen for å føre deltakerne til lønnet arbeid. Vi har valgt å oppsummere utfordringene på systemnivå først og fremst fra deltakers ståsted, men også i lys av veileders og arbeidsgivers perspektiv.

Individnivå

Lav motivasjon

Lav motivasjon var et overordnet tema som gikk igjen i intervjuer med veiledere, arbeidsgivere, men også hos deltakerne selv. Deltakerne vi intervjuet uttrykte alle i utgangspunktet et ønske om å komme i arbeid, men hadde enten ikke tro på egne evner, ingen tro på tiltaket, eller ingen interesse for et aktuelt yrke. Noen hadde aldri jobbet før og hadde vansker med å uttrykke yrkesinteresse eller å forestille seg ulike jobbalternativer.



Individnivå

Dårlig norsk

Svake norskferdigheter er en av de hindrene for ansettelse av minoritetsspråklige som oftest ble trukket fram i intervjuer med deltakere, veiledere og arbeidsgivere. De fleste arbeidsgivere krever at innvandrere som søker jobb dokumenterer sine norskkunnskaper. Mange har lært lite norsk selv etter nærmest fullført introduksjonsprogram eller flere språkopplæringstiltak. Noen viste også lav progresjon i språkopplæringen.



Individnivå

Ulik kultur

Kulturelle forhold og familierelasjoner var også en hindring for integrering. Mange av de minoritetsspråklige deltakerne i AFT kom fra land der det ikke er vanlig at kvinner jobber utenfor hjemmet. Mange av kvinnene hadde ofte store omsorgsoppgaver hjemme som gjorde det vanskelig å kombinere jobb og familie. Ulike verdier eller uskrevede regler kan i tillegg føre til misforståelser eller konflikter på arbeidsplassen. Deltakere kommer blant annet fra land der det ikke er vanlig med kvinnelige ledere.



Individnivå

Nedsatt helse

Flere deltakere hadde avklarte helseutfordringer som for eksempel ryggskader. Det gjorde at personene trengte tilrettelegging på arbeidsplassen eller at de ikke kunne fortsette i det samme yrket de har erfaring fra i hjemlandet. Mange deltakere hadde i tillegg uavklarte helseutfordringer. Det kunne være fordi de kom fra krigsområder og viste bivirkninger av traumer uten at de nødvendigvis ble fulgt opp av helsespesialister, noen fordi de var imot psykologhjelp.



Individnivå

Manglende utdanning

De fleste av deltakerne vi intervjuet hadde ingen formell kompetanse fra hjemlandet eller hadde kun fullført grunnskolen i Norge. Noen deltakere med formell kompetanse fra hjemlandet opplevde at utdanningen deres ikke var verdt noe i Norge.



Individnivå

Manglende arbeidserfaring

De fleste av deltakerne vi intervjuet hadde lite arbeidserfaring fra hjemlandet og ingen arbeidserfaring fra Norge. Noen deltakere med arbeidserfaring fra hjemlandet hadde ingen referanser og lite innsikt i hvordan de skulle komme inn på det norske arbeidsmarkedet.



Ulike oppfatninger og forventninger til tiltaket

Vi identifiserte at mange deltakere ikke var klar over målet med tiltaket og at de dermed heller ikke forstod hensikten med karriereveiledning eller arbeidspraksis. De hadde ofte en annen oppfatning av veilederens rolle enn veilederne selv og tenkte at veilederne skulle finne en jobb for dem, mens veilederne tenkte at deres oppgave var å støtte deltakerne til de ble selvhjulpne og selv i stand til å få eller beholde en jobb.

Veiledere opplevde at det var vanskelig å forklare konseptet med karriereveiledning og hensikten med arbeidspraksis. Lønnet jobb er ikke alltid umiddelbart oppnåelig gjennom den hospiteringen som tilbys deltaker. En arbeidspraksis kan være

bare ett steg på veien mot jobb, ved for eksempel å heve deltakerens kompetanse språklig og sosialt, kanskje kan deltaker få med seg en god referanse fra arbeidsgiver, eller deltaker får bedre innsikt i egne ønsker og interesser om hva de egner seg til å jobbe med. Vi så gjennom intervjuene vi gjorde med deltakerne, at slike steg i prosessen var vanskelig for deltakere å forstå meningen med. På samme måte ble forholdet mellom karriereveiledning og jobb utydelig for deltakerne. For veiledere handler karriereveiledning om selvrefleksjon og selvutvikling og oppfattes som viktig for å finne en jobb som passer for deltakere. For deltakere handler jobb om det å kunne forsørge seg selv og familien sin.

Deltakerne kommer typisk fra land der fokus på individet og verdien om uavhengighet ikke er like grunnleggende som i Norge.

Samtale med veileder fra Delta



Lite eierskap og kontroll over prosessen

Etter intervjuene med deltakerne fant vi at mange deltakere opplevde lite eierskap og kontroll over prosessen og praksisplassen. Deltakere følte at de måtte på tiltaket for å få støtte av NAV og at de i liten grad kunne bestemme hvor de skulle på praksis. De var ikke klar over planen for gjennomføringen av tiltaket, eller alle stegene på veien fram til å få en lønnet jobb.

Veilederes perspektiv belyste at mange deltakere i liten grad har trening i å reflektere rundt egen karriereutvikling. Dette

gjorde at deltakere hadde vansker med å kartlegge interesser, verdier og ønsker. Veiledere opplevde også at deltakere var vant med å bli fortalt hva de skulle gjøre og derfor ofte ikke tok initiativ i prosessen. Maximova-Mentzoni et al. (2019) forklarer dette ved at mange innvandrere kommer fra land med såkalt høy maktavstand i relasjoner. Det vil si at de er vant til å vise respekt for autoritet. Det viser seg for eksempel i det at de forholder seg til veilederen som en som bestemmer.



Deltakerne har lite trening i å reflektere rundt egen karriere og sette seg inn i planer.

Samtale med veileder

Systemnivå

Negative erfaringer fra praksis og lav motivasjon til å være i praksis

Mange deltakere som kommer til AFT har dårlige erfaringer med praksis. De fleste av deltakerne vi intervjuet hadde vært i praksis en eller flere ganger og mange syntes selv at de mestret arbeidsoppgavene de fikk på praksisplassen, men uten at det hadde ført til jobb. Noen mente at de ble utnyttet for gratis arbeidskraft, spesielt når avtalen med bedriften var at de ikke kunne få jobb der uansett etter endt praksis. De opplevde heller ikke at de fikk trent på språk siden de bare endte opp med oppgaver der det i utgangspunktet ikke var behov for å snakke.

Veilederes perspektiv belyste at mange deltakere ikke vet hva som skal til for å få en jobb i Norge, og at de har lite kunnskap

om hvilke krav arbeidsgiver stiller til en arbeidstaker. De fleste deltakere nevnte bare dårlige språkkunnskaper som hinder for å få jobb, men veiledere mente det også var mangler relatert til faglig, sosial og kulturell kompetanse. Veiledere uttrykte også at det var vanskelig å få tid til å følge opp deltakerne tett nok når de var på arbeidsplassen og at dette er viktig for å oppdage om praksisplassen fungerer etter den hensikten som er tenkt. Ikke alle arbeidsgiverne vi intervjuet var villig til å tilpasse arbeidsplassen til språkopplæring og mente det var vanskelig å få til språkopplæring på arbeidsplassen.



Jeg går fra praksis til praksis, men får ikke jobb. Jeg vil ikke lenger på praksis, bare gi meg en jobb.

Samtale med deltaker

3.6 Oppsummering

Kort oppsummert er målgruppen minoritetsspråklige deltakere i AFT. Dette er personer med sammensatte bistandsbehov. Mange har svake norskferdigheter, og noen har også lite motivasjon til å komme i arbeid.

Vi identifiserte seks utfordringer på individnivå:

- Lav motivasjon
- Dårlig norsk
- Ulik kultur
- Nedsatt arbeidsevne
- Manglende utdanning
- Manglende arbeidserfaring

Vi identifiserte tre hovedutfordringer på systemnivå sett fra deltakers side:

- Ulike oppfatninger og forventninger til tiltaket
- Lite eierskap og kontroll over prosessen
- Negative erfaringer fra praksis og lav motivasjon til å være i praksis

Vi så også bistandsbehov som er unike for denne målgruppen knyttet til språkbarrierer og kulturforskjeller. Det viste seg at deltakere hadde andre oppfatninger og forventninger til tiltaket og praksis enn det tiltaket kan hjelpe dem med, og de hadde lite eierskap og kontroll over prosessen. Dette er forhold som også henger sammen med utfordringer med språk og kulturforståelser, som igjen kan føre til lav motivasjon. Dette vil vi undersøke nærmere i neste kapittel.

04

Fokus

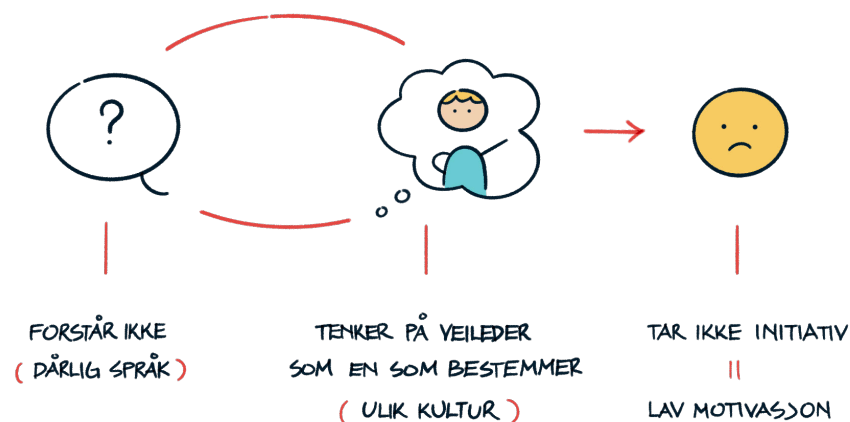
Hvordan kan vi støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT til å bli mer aktive arbeidssøkere og mer selvdrevne jobbkandidater?

I dette kapittelet gjør vi rede for overgangen fra innsikt til konsept. Kapittelet er todelt. Den første delen handler om å finne en problemstilling og den andre delen handler om å finne et konsept.

Fokuset er gjort på bakgrunn av analyser av innsikten og flere evalueringer av utfordringer og muligheter sammen med Delta.

4.1	Fra innsikt til problemstilling	69
4.2	Fra idé til konsept	72
4.3	Oppsummering	80

4.1 Fra innsikt til problemstilling



Definere problemstilling

I alle intervjuene vi har gjort i dette prosjektet går spørsmålet om deltakernes motivasjon igjen som tema både hos veiledere og arbeidsgivere, men også hos deltakerne selv. En av grunnene til at målgruppen kan oppfattes å ha dårlig motivasjon, kan henge sammen med at de føler at de i liten grad kan bestemme selv. Selvbestemmelsesteori vektlegger nettopp betydningen av kontroll og opplevd autonomi for at motivasjon for

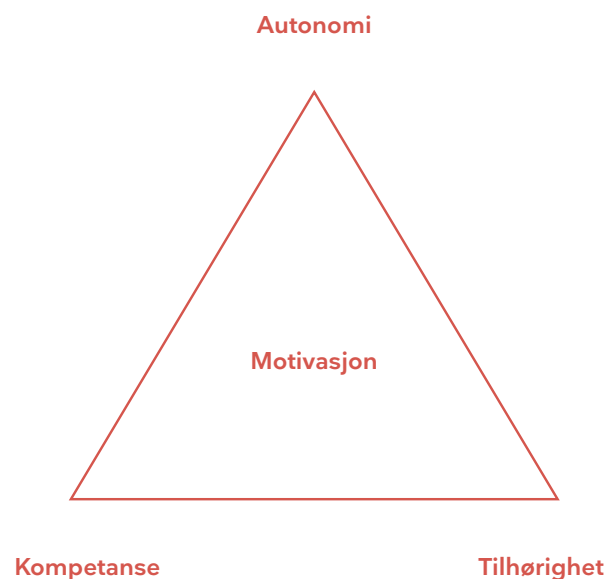
læring skal vekkes (Deci og Ryan 2002, her hentet fra Imsen 2014 s. 331). Lav grad av kontroll og innsikt i egen prosess er antakelig en viktig grunn til at også deltakere i AFT opplever tap av motivasjon. Lav motivasjon var noe vi så kom til uttrykk da deltakere ikke tok initiativ underveis i egen prosess, under språkopplæring eller da de var i praksis.

Mange av utfordringene vi identifiserte på individnivå og systemnivå henger sammen med hverandre. Systemet legger opp til en prosess i AFT/ Delta med karriereveiledning, språkopplæring og arbeidstrening i ordinær virksomhet, men på individnivå har ikke deltakerne innsikt i denne prosessen, forstår ikke alltid hensikten med det å være i praksis og opplever språkvansker som også hemmer deres muligheter til selv å treffe beslutninger og valg. Basert på disse innsiktene omformulerte vi problemstillingen som følger:

Hvordan kan vi støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT til å bli mer aktive arbeidssøkere og mer selvdrrevne jobbkandidater?

- Med “**støtte**” mener vi å tilrettelegge for omgivelser og handlinger som fører til økt motivasjon og selvstendighet.
- “**Aktive arbeidssøkere**” handler om at deltakere tar mer styring i jobbsøkerprosessen. Fremfor at veiledere presser på med aktiviteter, ønsker vi å bidra til at deltakere skal velge selv, sette sine egne mål og legge sine egne planer.
- “**Selvdrrevne jobbkandidater**” handler om at deltakerne tar mer initiativ på arbeidsplassen. Fremfor at deltakere venter på å få instruksjoner av en arbeidsgiver, vil vi at deltakerne er mer selvstendige, tør å spørre og si ifra.

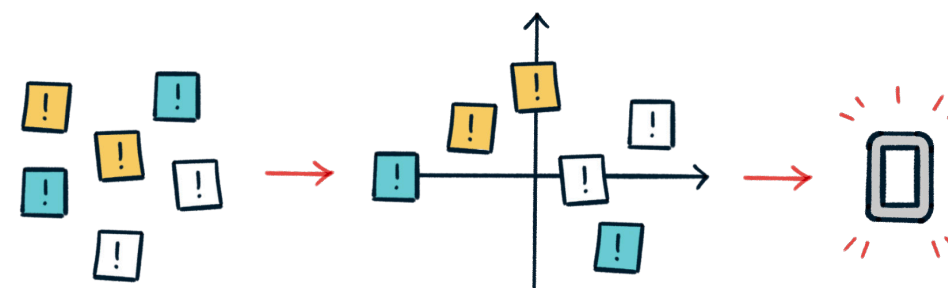
Figur 1: Selvbestemmelsesteori



En grunnleggende innsikt fra selvbestemmelsesteori er at man ikke kan motivere noen, men man kan legge til rette for at motivasjon kan vekkes hos den enkelte, blant annet gjennom å tilby valgalternativer, sosial tilhørighet og gjennom det å få jobbe med meningsfulle oppgaver. I tråd med selvbestemmelsesteori ser vi for oss at det å tilrettelegge for at deltakerne kan ta egne valg og initiativer kan bidra til mer motivasjon. Vi tror også at de vil oppleve mer mening med det de gjør i tiltaket, om de får hjelp til å forstå hvordan delene i prosessen de går gjen-

nom henger sammen. Problemstillingen over legger altså vekt på tilrettelegging som kan skape større grad av autonomi i betydningen av å oppleve mer kontroll over eget liv og gjennom det bidra til mer motiverte, aktive og selvdrevne jobbsøkere som tar egne initiativ.

4.2 Fra idé til konsept



Gjennom en intern workshop, utviklet vi en rekke ideer basert på problemstillingen.

Se appendiks s. 183-189 for en oversikt over alle ideene.

I videomøter sammen med veiledere evaluerte vi ideene etter viktighet og vanskelighet. I løpet av møtene kom det i tillegg opp nye betraktninger og innfallsvinkler på ideene. Vi tok til oss tilbakemeldingene fra veilederne, og utviklet et konsept som kombinerer to av de ideene som fikk mest støtte.

Se appendiks s. 190-196 for en oversikt over fordeler og ulemper ved alle ideene.

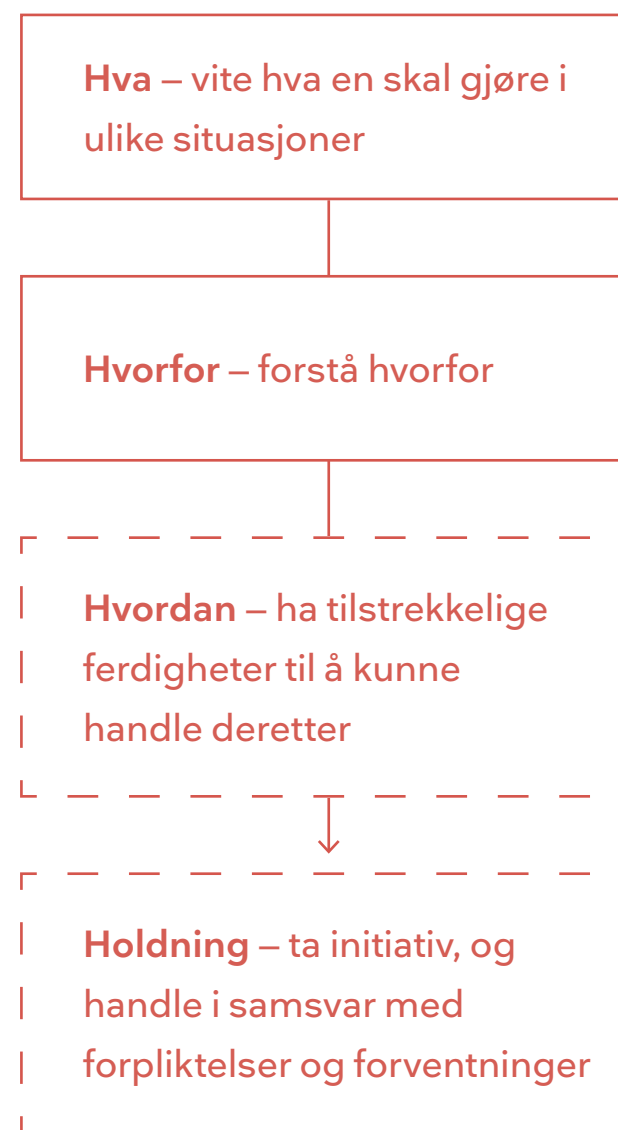
Valg av konsept

Sammen med veiledere fra Delta valgte vi å gå videre med å utvikle en mobilbasert visuell interaktiv historie for bruk som språkstøtte og støtte når det var nødvendig å belyse kulturforskjeller. Appen var tenkt til å brukes som en samtaleverktøy mellom deltaker og veileder. Konseptet gikk ut på å tydeliggjøre misforståelser som ofte oppstår på grunn av mangel på sosial og kulturell kompetanse. Slik vi så det var dette ideen som svarte best på problemstillingen om å skape mer aktive arbeidssøkere og selvdrivne jobbkandidater.

“Vi mister motivasjon når vi ikke forstår”

Hvis deltakere ikke forstår hva veilederen prøver å formidle og ikke vet hvorfor arbeidsgiveren ikke er fornøyd, er det vanskelig å være motivert og å ta egne initiativ. Vi tror at for å gjøre deltakere til

aktive jobbsøkere må de først forstå målet med tiltaket og veileders rolle. Og for å bli selvdrivne jobbkandidater, må de i tillegg til å lære arbeidsoppgavene for den aktuelle jobben, og lære seg norsk, også lære om kravene som arbeidsgivere kan stille til stabilitet, selvstendighet, samarbeidsevne, og sosial tilpasning. De trenger for eksempel sosial/ kulturell kompetanse relatert til at de må komme/ gå i rett tid, kjenne til hvor det ikke bare er godtatt, men forventet at de også skal ta egne initiativer, for eksempel når de trenger hjelp til å løse en oppgave. Det kan også handle om å ta sin del av oppgavene, tilby sin støtte og hjelp til andre, bidra til sosial omgang og sosiale aktiviteter. Vi tror det er viktig å forklare slike situasjoner på en slik måte at deltakere forstår og at dette vil være grunnleggende for samarbeid mellom veileder og deltaker, og forebygge misforståelser.



Figur 2: Viser tankegangen i utvikling av holdninger og at man først må vite hva en skal gjøre og forstå hvorfor.

Beslutningsgrunnlag

Valget av løsning var basert på at den skulle være gjennomførbar for Delta, det vil si at den både måtte kunne utvikles og brukes av Delta. Vi så derfor bort ifra løsninger som ville endre tiltaket på et politisk nivå. Tiltakene til NAV, inkludert AFT, er hjemlet i lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (2006), samt i forskrift om arbeidsrettede tiltak. Det er blant annet et krav i tiltaksforskriften (2015 § 13-2) at alle deltakere i AFT skal få tilbud om arbeidstrening og eller opplæring i ordinært arbeidsliv i løpet av tiltaksperioden. I dette prosjektet ser vi derfor ikke på hvordan vi kan utarbeide en reform av arbeidsrettede tiltak, men heller på hvordan AFT kan tilpasses i større grad for minoritetsspråklige deltakere.

Etter COVID-19 fikk vi ikke lenger tilgang til andre aktører enn veiledere og det ble derfor mest gunstig å rette oss mot veiledere videre i prosjektet. Vi omfavnet ideen om å forbedre måten veiledere jobber på i møte med målgruppen. Selv

om begrensningene på grunn av COVID-19 ikke var endelige for valget av konseptet, så vi på det som en fordel å fortsatt kunne involvere relevante aktører i prosessen.

Mulighetene for å utforske interaktive elementer var grunnen til at vi valgte en digital løsning. I tillegg åpnet det mulighetene for å inkludere lyd, og personlige tilpasninger basert på deltakernes språknivå, og kanskje en mer engasjerende opplevelse. Grunnen til at vi valgte å gå for en mobilbasert løsning, er fordi mange av deltakerne ikke eier datamaskiner, men er ofte fortrolige med å bruke egen mobil. Vi så også for oss at konseptet kunne brukes på flere måter, både med og uten veileder. En digital løsning lot seg også lettere teste over video, da vi ikke hadde mulighet til å reise til Delta grunnet reiseforbudet relatert til COVID-19. Valget var også knyttet til vårt ønsket om å gjøre interaksjonsdesign i masteroppgaven.

Prinsipper

Her presenterer vi sentrale prinsipper som dannet grunnlaget for konseptet, og sier hvordan vi så for oss at samtaleverktøyet skulle utformes og hvorfor vi tenkte at konseptet skulle fungere.

Narrativ tenkemåte

Ideen vår om å utvikle en mobilbasert interaktiv visuell historie er basert på den narrative tenkemåte (Jerome Bruner, 1991). Den narrative tenkemåte tar utgangspunkt i at mennesker tenker på samme måte som fortellinger er bygd opp. Narrativer bidrar til å skape sammenheng og mening rundt alle de erfaringer vi gjør oss. Vi så for oss at historie er en måte å gjøre vanskelige ord og abstrakte konsepter mer forståelig på. Spesielt når målgruppen kunne se seg selv i historien ville historien antakelig bli mer meningsfull og det kunne bidra til å skape motivasjon.





Visuell kommunikasjon

Siden målgruppen kan ha svake norskferdigheter, ville vi støtte med bilder, illustrasjoner eller tegninger. Gitt svake norskferdigheter, mente vi at bruk av video eller bilder kunne bli mer effektivt enn tekst for å skape forståelse, empati og gjenkjenning.

Digital plattform

Vårt valg av digital plattform åpnet for at deltakere kunne foreta valg når de brukte appen. Valg er viktig da det bidrar til å stimulere mer initiativ og motivasjon. Når deltakere har rollen som aktive aktører, kan det skape mer innlevelse i hva historien handler om og bidra til mer forståelse av prosessen i AFT som de er en del av.



Krav

Her presenteres vi en rekke krav, ønsker og ideer til konseptet som ble formulert etter samtaler med veiledere og brukertester. Listen med krav ble brukt underveis i utviklingen.

- Brukervennlig, også for minoritetsspråklige
- Tydeliggjør prosessen i AFT/ Delta og sammenhengen mellom trinnene.
- Vektlegging av "myke" ferdigheter som kan være like viktig som formell kompetanse
- Stimulerer selvrefleksjon og samtale mellom deltaker og veileder
- Ulike utfall basert på valg
- Visuell, morsom, engasjerende

4.3 Oppsummering

Basert på innsikter, formulerte vi en problemstilling: “Hvordan kan vi støtte deltakere til å bli mer aktive arbeidssøkere og mer selvdrrevne jobbkandidater?”

Vi tror at deltakere kan bli mer aktive jobbsøkere om de forstår målet med tiltaket og veileders rolle. Og for å bli mer selvdrrevne jobbkandidater, må de i tillegg til å lære arbeidsoppgavene for den aktuelle jobben, og lære seg norsk, også lære om kravene som arbeidsgivere kan stille til stabilitet, samarbeid, og sosial tilpasning.

Med utgangspunkt i vår problemstilling, kom vi frem til at vi ønsket å gå videre med å utvikle en mobilbasert interaktiv visuell historie som kan brukes som språkstøtte og støtte når det var nødvendig å belyse kulturforskjeller. Konseptet tenker vi skal brukes som et kommunikasjonsverktøy mellom deltaker og veileder. I neste kapittel presenterer vi sluttkonseptet, og redgjør for designvalg underveis.

05

“Delta selv”

Et samtaleverktøy for å tydeliggjøre veien mot jobb og for støtte til kommunikasjon om kommunisere sosiale og kulturelle forskjeller.

I dette kapitlet presenterer vi konseptet som et resultat av prosjektet.

Innsikt og analyser har vært førende for hvordan konseptet har blitt utviklet, og for hvilke situasjoner og funksjonaliteter som har blitt prioritert.

5.1	Konsept	83
5.2	Konsept i kontekst	90
5.3	Iterasjoner	105
5.4	Evaluering av konsept	111
5.5	Videre arbeid	114

5.1 Konsept

“Delta selv” er et samtaleverktøy for bruk som støtte til å kommunisere prosessen fra deltaker starter til de avsluttes i AFT/ Delta og til å kommunisere om sosiale og kulturelle forskjeller. Konseptet kan gjøre det enklere for de med svake språkferdigheter å forstå hvordan de kan nyttiggjøre seg av tiltaket, og målet er i tillegg at veileder og deltaker kan være mer i forkant av misforståelser som kan oppstå ved ulikheter i normer og kultur. Fordelene vil være at det går raskere å få samtalen i gang, kandidaten føler seg tryggere, de får innsikt i hvordan man kan vurdere egne egenskaper og kvalifikasjoner og får selv reflektere over hva som trengs for å komme i jobb.

Hensikten med konseptet:

- Formidle målet med tiltaket og veileders rolle
- Bidra til en riktigere forståelse og forventning til stegene i prosessen i AFT/ Delta og praksis
- Bidra til en riktigere forståelse av kravene som arbeidsgivere kan stille til stabilitet, selvstendighet, samarbeidsevne, og sosial tilpasning.
- Være til hjelp for minoritetsspråklige med svake språkferdigheter
- Fungere som et samtaleverktøy for veileder og deltaker

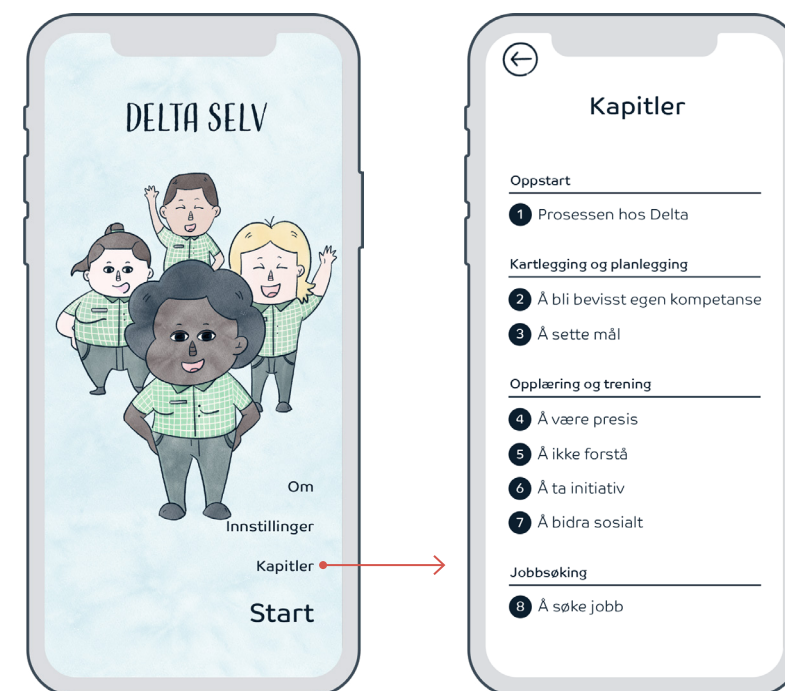
Video av konseptet er tilgjengelig på:
<https://tinyurl.com/y7czhg2o>



Kapitler

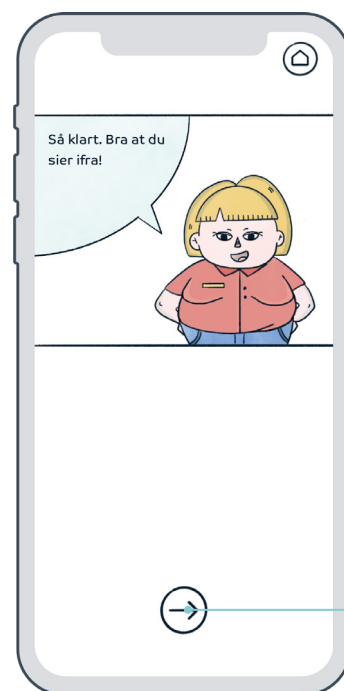
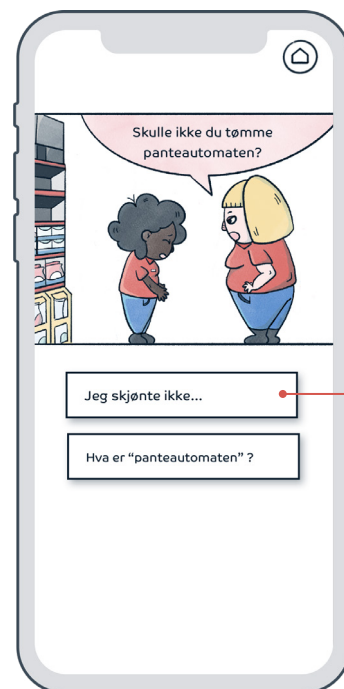
Kapitlene i appen er delt inn i trinnene i prosessen hos Delta. Målet med dette er at deltakerne får et overblikk over prosessen og det blir tydelig hvordan kapitlene henger sammen med aktivitetene under hvert trinn. Vi tenker også at listen kan brukes til å sjekke hvor de er i prosessen og om det er temaer i opplæring og trening som kan være nødvendig å ta opp.

Valg av situasjoner (kapittel 4 til 7 i prototypen) er basert på historier vi har blitt fortalt i intervjuer med deltakere, veiledere og arbeidsgivere og de representerer noen klassiske hindringer som kan oppstå i og på vei mot jobb.



Valgalternativer

I kapitlene kommer det opp valg, slik at deltakerne må ta stilling til hva de ville gjort i de ulike situasjonene. Valgmulighetene har til hensikt å bidra til å stimulere initiativ og motivasjon.



Refleksjonsspørsmål

Hvert kapittel slutter med noen refleksjonsspørsmål om både kapitlet, og om deltakerne selv. Spørsmålene har til hensikt å åpne en diskusjon mellom deltakeren og veilederen om temaet som blir tatt opp.



5.2 Konsept i kontekst

Her presenterer vi konseptet i kontekst, slik vi ser for oss appen som et samtaleverktøy mellom deltaker og veileder.

Oppstart

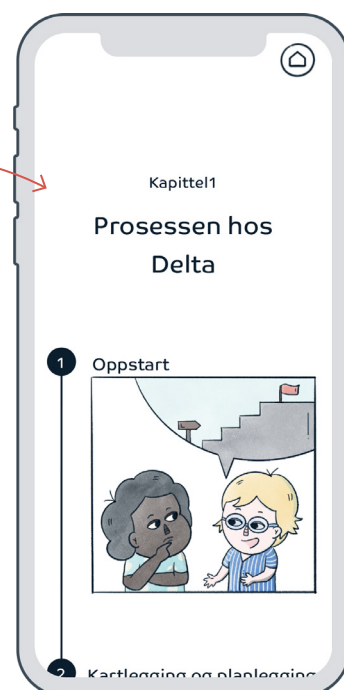
Faisa møter med veilederen sin hos Delta. Dette er en av de første samtalerne deres sammen. Samtalen handler om å sette forventninger om hva samarbeidet med veilederen innebærer, og at det er deltakeren selv som bestemmer.



Veilederen bruker "Delta selv" til å forklare prosessen hos Delta. Veilederen peker på "Oppstart" og forteller henne at det er her hun er i prosessen.

Kap. 1: Prosessen hos Delta

"Proessen hos Delta" gir et konkret bilde av hva som skal skje fremover, og gir deltakeren trygghet og forutsigbarhet.



Yrkeskartlegging og karriereplanlegging

Faisa er usikker på egen kompetanse, og tror ikke at hun har noe relevant erfaring.

Veilederen bruker "Delta selv" for å vise frem hverdagen til Amal, som har et liggende utgangspunkt som Faisa. Veilederen forteller henne hvordan tilsynelatende hverdagslige erfaringer også er relevant til jobb.

Kap. 2: Å bli bevisst på egen kompetanse

"Å bli bevisst på egen kompetanse" gir et konkret eksempel av bakgrunnen til en deltaker. Hensikten er å hjelpe deltakeren med å reflektere over egen kompetanse.

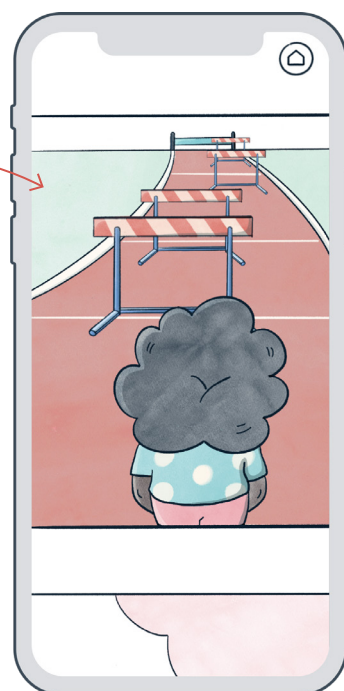


Faisa tenker at veilederen bare skulle finne en jobb til henne. Veileder prøver å forklare at veien mot jobb kan være lang og at det er flere hindringer som hun kanskje må overkomme først før hun kommer i jobb.

Veilederen bruker "Delta selv" til å vise frem en analogi av veien mot mål og hindringer man kanskje må komme over.

Kap. 3: Å bli bevisst på egen kompetanse

"Å sette mål" gir et konkret eksempel av veien mot jobb. Hensikten er å tydeliggjøre at veien mot jobb krever innsats, opplæring og trening.



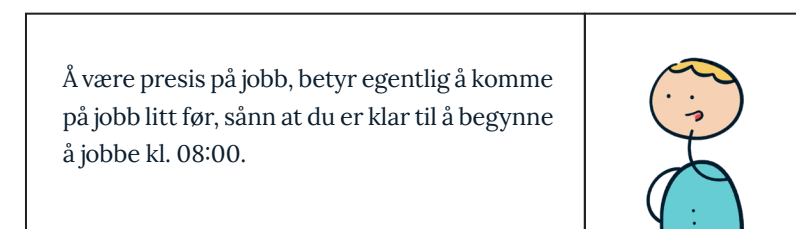
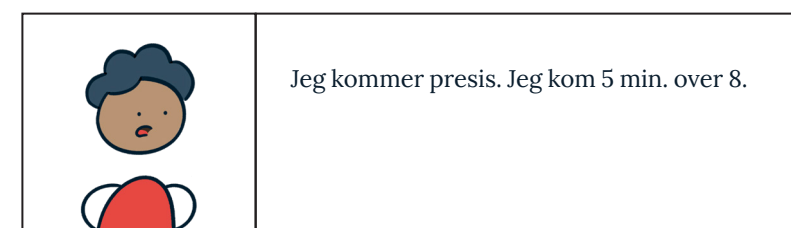
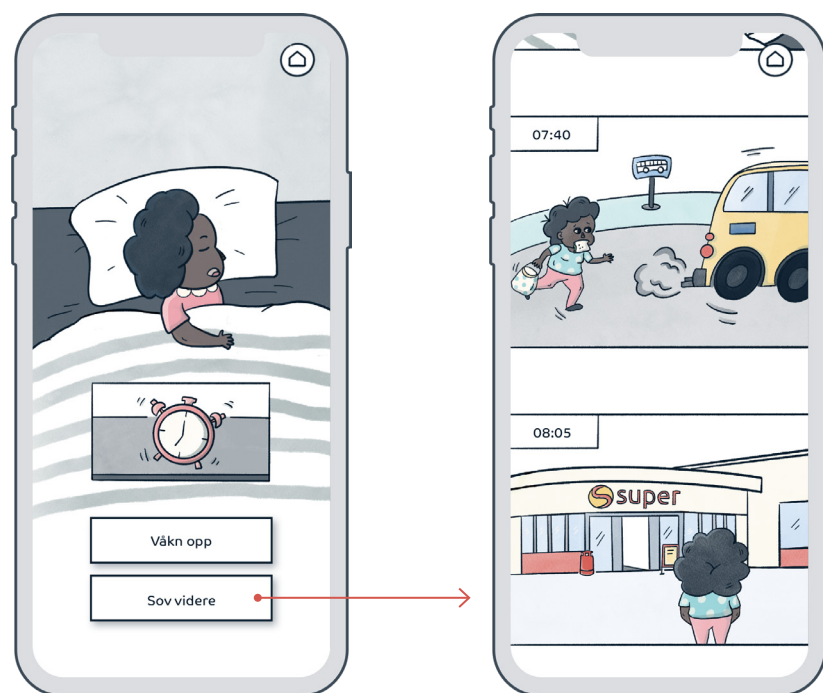
Opplæring og trening på/ utenfor arbeidsplassen

Faisa har fått praksis i en dagligvarebutikk. Veilederen vil bevisstgjøre henne på kravene som stilles i arbeidslivet. Veilederen bruker "Delta selv" til å gå igjennom temaene å være presis, å ikke forstå, å ta initiativ, og å bidra sosialt.



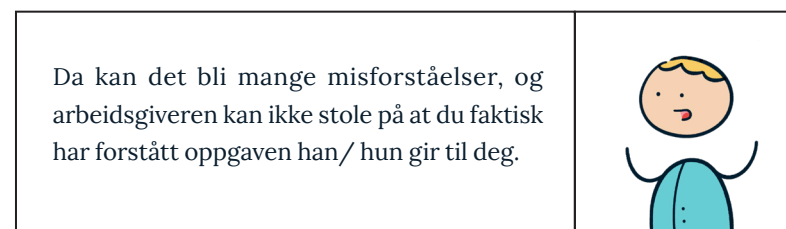
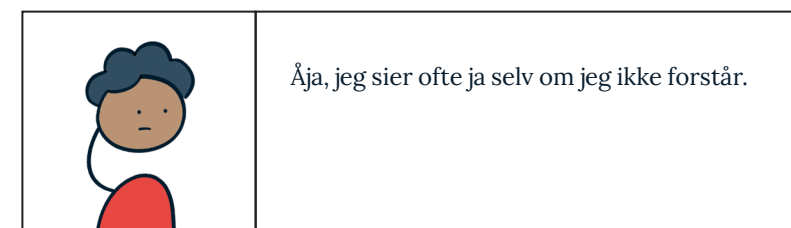
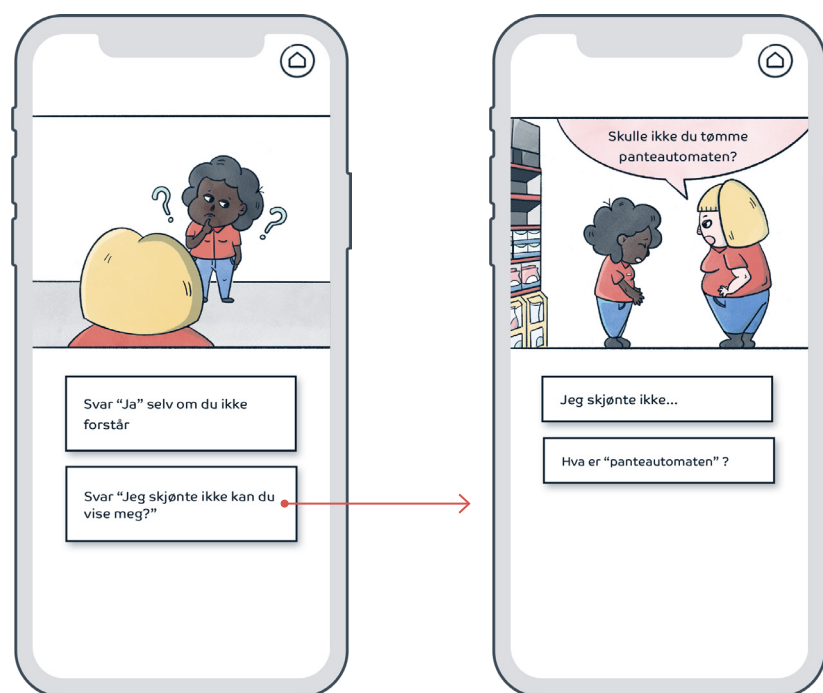
Kap. 4: Å være presis

“Å være presis” illustrerer hva det vil si å være presis.



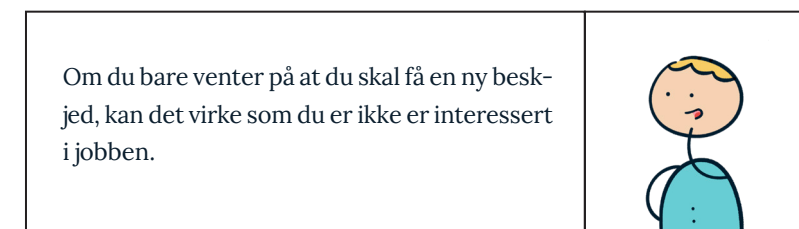
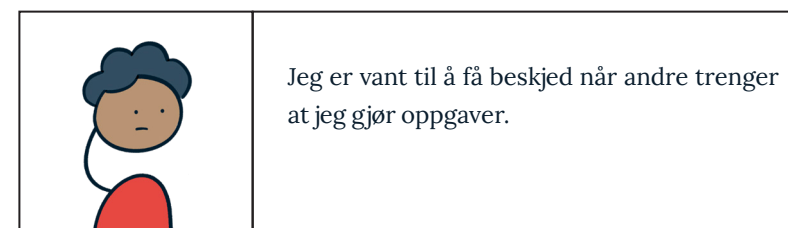
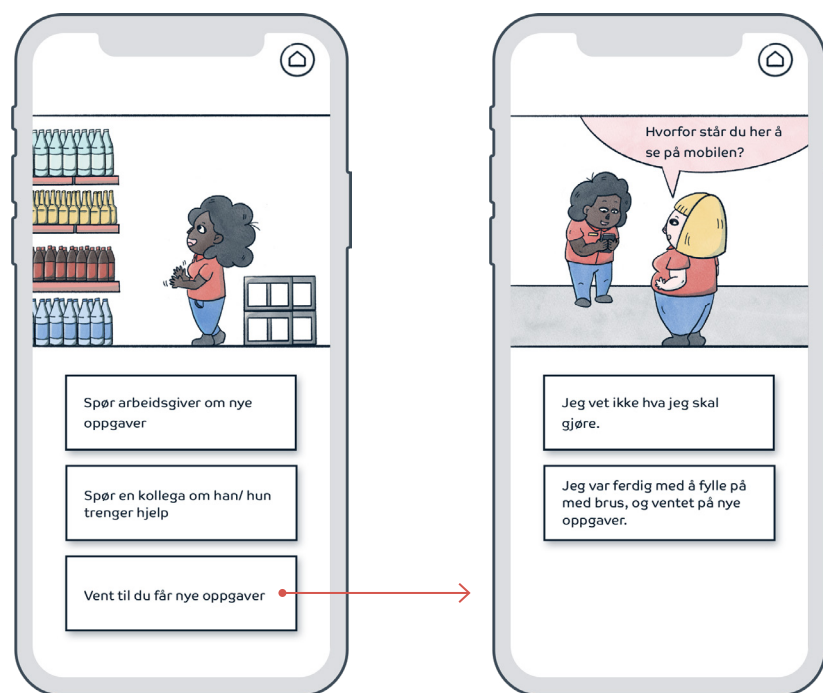
Kap. 5: Å ikke forstå

“Å Ikke forstå.” presenterer hva deltakeren kanskje bør si når han/ hun ikke forstår, og konsekvensen av å si ja, selv om han/ hun ikke forstår.



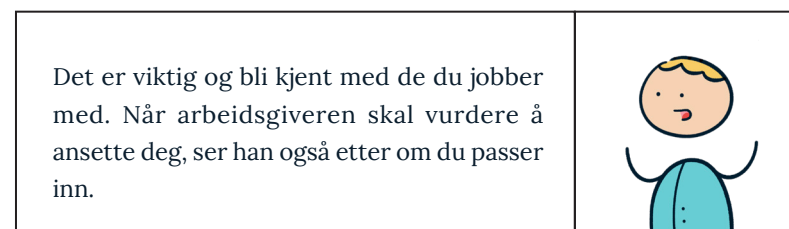
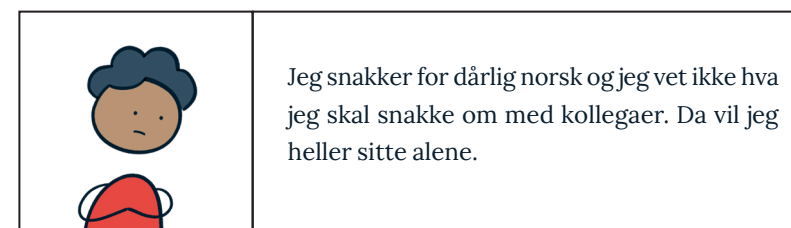
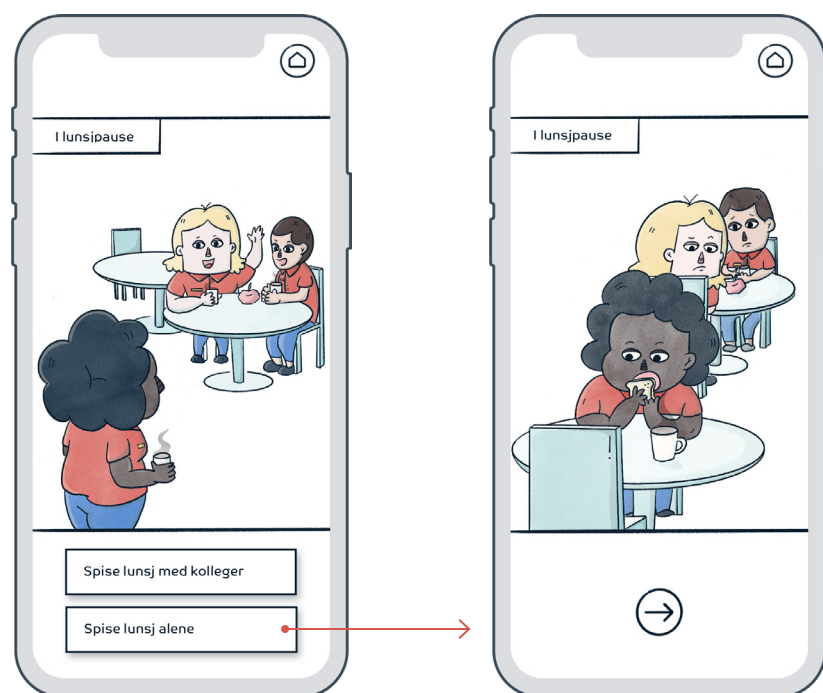
Kap. 6: Å ta initiativ

“Å ta initiativ” illustrerer hva det vil si å ta initiativ.



Kap. 7: Å bidra sosialt

“Å bidra sosialt” presenterer en situasjon som gir deltakeren mulighet til å reflektere over hva han/ hun pleier å gjøre eller ville gjort i en sosial situasjon på jobben.



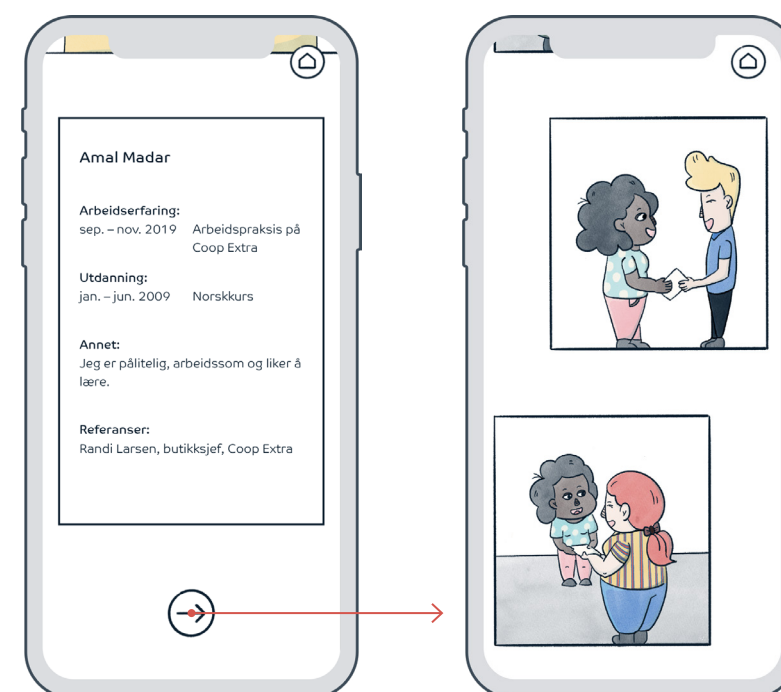
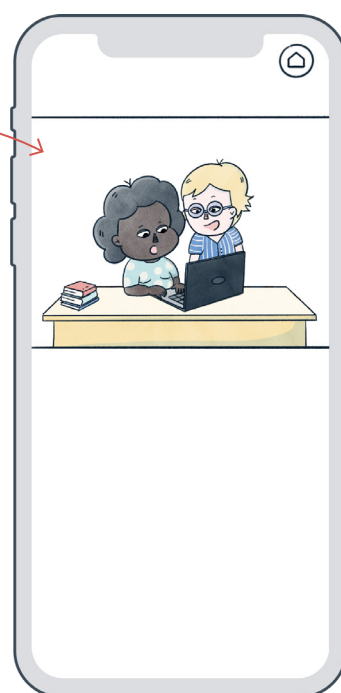
Jobbsøking

Faisa har lyst til å komme i jobb så fort som mulig. Veilederen bruker "Delta selv" for å vise hvordan Faisa kan søke jobb.

Veilederen peker på CV-en og forteller henne om erfaringene fra praksis som hun kan skrive, og at det kan være en fordel om hun deler ut CV-er selv til arbeidsgivere hun er interessert i å jobbe for, selv om de for øyeblikket ikke lyser ut stillinger.

Kap. 8: Å søke jobb

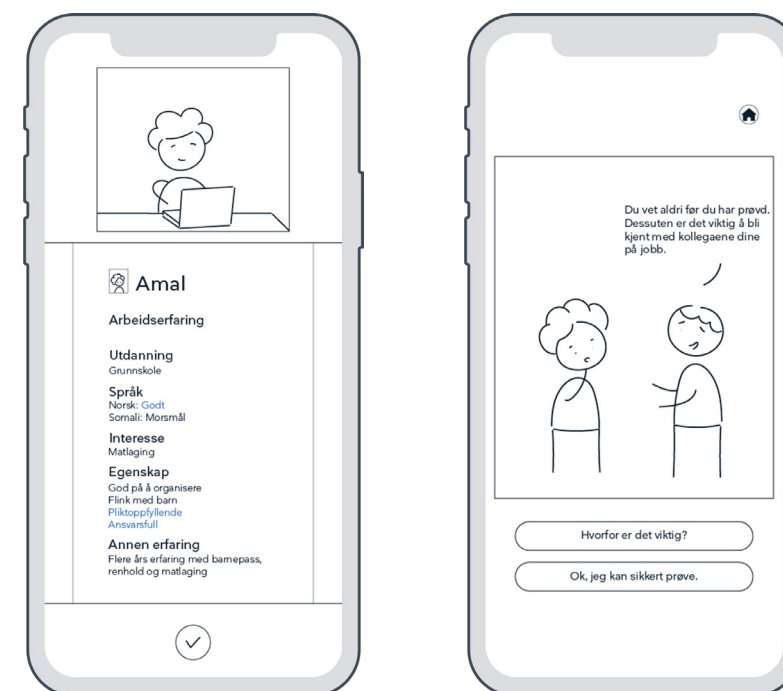
"Å søke jobb" gir et konkret bilde av jobbsøkingprosessen og gir deltakeren en forståelse av hvordan han/ hun kan gå frem for å skaffe en jobb.



5.3 Iterasjoner

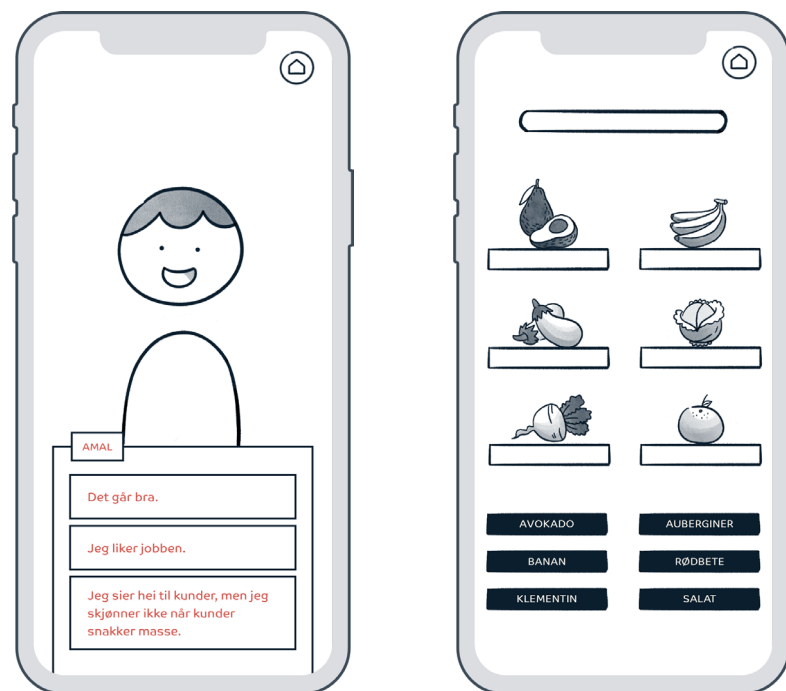
Vi lagde et storyboard for å skissere historien og gjennomførte en fokusgruppe for å prøve ut konseptet og videreutvikle innholdet i historien sammen med veiledere fra Delta. Vi itererte to og en halv gang gjennom prototyping og brukertesting. I første runde med brukertester testet vi kun på veiledere fordi vi ikke hadde tilgang til deltakere på grunn av COVID-19. I andre runde med brukertester fikk vi testet på to deltakere. Vi testet i tillegg prototype 2 på familie som også kan regnes som minoritetsspråklige.

Prototype 1



Klikkbare prototyper av tidligere versjoner (1.0) er tilgjengelige på <https://tinyurl.com/y9du5qrz>

Prototype 2



Klikkbar prototype av tidligere versjon (2.0) er tilgjengelig på <https://tinyurl.com/y9upw2eg>

Fra en app for deltaker til et samtaleverktøy mellom deltaker og veileder

Appen var i utgangspunktet tenkt å skulle brukes av deltakere på egenhånd. I brukertester med reelle brukere viste det seg at dette fungerte dårlig. Endringene vi gjorde i ny prototype la opp til at appen kunne brukes som et samtaleverktøy for deltakere og veiledere. I samtaler med veiledere kom det også opp at minoritetsspråklige deltakere i AFT i liten grad er aktive på egenhånd og at det meste av læringen skjer i relasjonen mellom veileder og deltaker. I prototype 1 og 2 hadde vi deltaker og veileder som karakterer i appen. I prototype 3 flyttet vi veilederen ut av historien og inn i virkeligheten, ved å tilby spørsmål for videre refleksjon mellom veileder og deltaker etter hvert kapittel. Slik ble konseptet et tydeligere samtaleverktøy i den siste prototypen.

Fra fokus på språkopplæring og kompetanse til fokus på sosial og kulturell kompetanse

Vi prøvde også i de to første prototypene å utvikle et kapittel om språkopplæring og om arbeidstrening som vi gikk bort fra i prototype 3. Brukertesten viste oss at disse oppgavene tok oppmerksomheten bort fra poenget med å se en helhet i prosessen. Vi brukte interaktive oppgaver som å sette riktig navn på riktig bilde, og flytte på brusflasker som var ment som morsomme og stimulerende oppgaver for å engasjere deltakere videre i historien. Dette gjorde prototypen veldig lang, og gjorde at veien frem til jobb ble utydelig.

I de to første versjonene av konseptet la vi også større vekt på kvalifikasjoner og CV som vi gikk bort fra i ny prototype. Det ble argumentert for av veiledere at det allerede eksisterte mange læreverk og digitale verktøy for å lære yrkesnorsk, arbeidslivskunnskap, og kurs for å lære om CV, søknad og jobbintervju, men få med fokus på å lære om sosial og kulturell kompetanse. Vi ønsket å fokusere på mer atferdsendrende egenskaper, heller enn formell kompetanse i den siste prototypen. Sosial og kulturell kompetanse er et stort felt, og vi konsentrerte oss om noen få utvalgte situasjoner som vi ble kjent med gjennom intervjuene med veiledere, deltakere og arbeidsgiver. Situasjonene er eksempler og langt fra uttømmende, men de vi valgte har til hensikt å få igang en samtale om sentrale temaer i arbeidslivet som ofte kan være vanskelige for minoritetspråklige.

Kortere kapitler

I en tidligere iterasjon hadde vi som mål å lage en sammenhengende historie som viser Amal fra hun begynner i AFT/Delta til hun får jobb, samtidig som det kommer frem hindringer hun møter på veien. Resultater fra brukertester med deltakere viste at deltakerne hadde vansker med å henge med på budskapet i historien. Vi har derfor i senere prototyper stykket historien opp i situasjoner som også kan fungere som frittstående kapitler, slik at de ikke må gjennom alle kapitlene kronologisk. Det er viktig å få tid til å stoppe opp og reflektere over det som nettopp skjedde.

Enklere språk

Brukertestene viste at det ble for mye tekst som deltakerne ikke forsto. Vi jobbet derfor mye med å gjøre samtalene kortere og la til lyd i siste prototype da mange deltakere er bedre muntlig enn skriftlig.

Mer visuelt

I siste prototype endret vi tegnestilen og la til farger for å tydeliggjøre karakterene i historien. Dette var viktig da vi i brukertestene fikk tilbakemelding på at det var vanskelig å skille karakterene og det skapte forvirring rundt historien.

5.4 Evaluering av konsept

Styrker

Konseptet løser problemstillingen om hvordan vi kan støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT til å bli mer aktive jobbsøkere og selvdrevne arbeidstakere ved å tilrettelegge for opplevelser og oppgaver som stimulerer motivasjon og initiativ til læring. Mening, valgmuligheter, og sosial tilhørighet er sentrale elementer i dette. Selv om det har vært vanskelig å teste konseptet på et representativt utvalg av deltakere, tror vi at konseptet tilrettelegger for noen av disse behovene.

Mening

Konseptet kan gi deltakere en større opplevelse av mening gjennom en konkrete historie og bilder som tydeliggjør hvordan delene i prosessen de går gjennom henger sammen. Deltakerne kan bli mer bevisst på forventninger som stilles til dem som arbeidssøkere fra veiledere, og hvordan de kan bli vurdert på arbeidsplassen.

Ved å beskrive ord og begreper i kontekst og gjennom bilder kan det øke forståelsen og mening for de med svake ferdigheter i norsk.

Valgmuligheter

Muligheten for å ta valg gjør at deltakerne må ta en mer aktiv del i refleksjoner over handlingene de utfører på jobben/ eller generelt for å lære å reflektere over handlinger de gjør selv.

Sosial tilhørighet

Samtaleverktøyet kan stimulere en diskusjon mellom veileder og deltaker. Om deltakerne i utgangspunktet ikke forstår de sosiale og kulturelle situasjonene som appen tar for seg, vil de få hjelp av en med mer kompetanse enn dem selv.

Jeg er veldig begeistret over konseptet og jeg ser appen som et hjelpemiddel som kan brukes på flere måter. Det kan bl.a. brukes som et pedagogisk hjelpemiddel for veiledere.

Veileder, møtereferat fra 22.05.20

Svakheter

Den digitale flaten løser ikke alene de identifiserte hindringene for å komme i jobb eller problemstillingen. Det å endre en atferd, som er det som kreves for å gå fra å være passiv til å bli aktiv, krever tid. Det er heller ikke nok at de bare vet om det, men at de også får trent seg på å ta initiativ og erfart de situasjonene som appen tar for seg på egen hånd. Det må andre tiltak til for å sikre progresjon og ikke bare bevisstgjøring – for eksempel evalueringsskjemaer som brukes av arbeidsgivere til å si hvor godt deltakerne gjør på de ulike temaene, som blant annet å komme presis, å si ifra, å ta initiativ, og å bidra sosialt.

Vi har tenkt på konseptet som en app, selv om dette ikke nødvendigvis er den beste måten å implementere konseptet. Konseptet kunne like gjerne vært nettbasert tilpasset både mobil, nettbrett og datamaskiner. Ulempen med en mobiltelefon, er at det kan være vanskelig for to personer å se på skjermen samtidig, da skjermen er ganske liten.

Appen er ment til å ta opp situasjoner som ofte fører til misforståelser, men historien tar utgangspunkt i Amal og hennes

handlinger, slik at eksemplene vi har laget fremstiller at det er hun som gjør alle feilene, tolker ting feil og at det er hun som må rette dem opp. En ulempe med måten historien er strukturert på, er at det fremstilles som det kun er et riktig og et feil valg. Det er vanskelig å gi fasitsvar for hvordan sosiale situasjoner kan løses, og inntrykket om at kun en ting er rett og galt kan motvirke vår hensikt om å motivere. Det kunne for eksempel blitt løst med å ha flere riktige alternativer, slik at det som kan være riktig kan illustreres i et mer nyansert bilde.

Poenget med appen er ikke å si at “sånn er det”, men heller være et utgangspunkt til en refleksjon over de viste situasjonene og stimulere til dialoger om flere. I virkeligheten oppstår det kanskje like mange misforståelser andre veien, der veiledere og arbeidsgivere tolker intensjonene til deltakeren feil – for eksempel i situasjonen når Amal er 5 min for sen, tenker hun at hun er presis, men arbeidsgivere kan tenke på det som om hun er lat eller uinteressert i jobben.

5.5 Videre arbeid

Konseptet er ikke fullstendig detaljert og kan betraktes som et utgangspunkt for et digitalt verktøy for å støtte minoritetsspråklige deltakere i AFT.

Muligheter som kan utforskes:

- Legge til flere refleksjonsspørsmål
- Bruke appen aktivt som en sjekk på hvor de er i prosessen.
- Utvikle flere situasjoner som for eksempel: “Å si ifra”, “Å ta opp vanskelige spørsmål”, eller andre situasjoner om arbeidslivsregler og etikk som for eksempel kjønn og likestilling.
- Legge til flere personer i tillegg til Amal som kan velges av bruker.
- Endre fra deltakers perspektiv til arbeidsgivers perspektiv, slik at deltakere kan sette seg inn i arbeidsgivers situasjon.
- Bruke appen som et utgangspunkt til at andre personer, slik som arbeidsgivere, kan sette seg inn i deltakernes situasjon og gjøre dem bevisst på de utfordringene deltakerne har og skape refleksjonsspørsmål rettet mot arbeidsgivere.

Videre brukertesting og implementering

Det vil være nødvendig å teste prototypen i kontekst med deltakere og veiledere sammen. Brukertesten vil kunne avdekke om samspeillet mellom veilederen og appen fungerer og eventuelt hvordan den kan forbedres. Det er behov for å undersøke om det burde være mer eller mindre dialog mellom karakterene i appen. Ettersom deltakere i stor grad kommer til å bruke appen sammen med veiledere, vil vi vite om arbeidsgiveren i appen burde si mindre om hva Amal i historien burde ha gjort eller om det burde være enda mer beskrivende ved å for eksempel legge til en fortellerstemme.

På grunn av tid til rådighet har vi valgt å se bort i fra økonomiske og tekniske aspekter. Vi har likevel hatt en dialog med Delta om økonomiske og tekniske ressurser og vi tror at konseptet skal kunne videreutvikles, implementeres og tas i bruk av Delta. Dersom prosjektet tas videre, vil det være lurt å involvere utviklere før konseptet er for detaljert. Vi anbefaler å begynne med å utvikle delene av appen som forklarer prosessen hos Delta, dvs. "Oppstart", "Kartlegging" og "Jobbsøking" og utvide etterhvert med å utvikle en og en situasjon om gangen for så å utforske muligheter til å utvide historien til andre situasjoner.

06

Avslutning

I dette kapitlet reflekterer vi over oppgaven som helhet, og gir forslag til veien videre.

6.1	Refleksjon	119
6.2	Veien videre	125

6.1 Refleksjon

Omfang av problemstillingen

Prosjektet har vært preget av at utgangspunktet for oppgaven har vært svært åpen. Integrering er et omfattende tema som har stor interesse politisk, i fagmiljøer og i det offentlige ordskiftet. Til tross for mye forskning på temaet, er det vanskelig å vite hva som hadde fungert for målgruppen. Vi har underveis i prosjektperioden tatt mange valg for å begrense omfanget av oppgaven med hensyn til tiden vi har hatt i masteroppgaven.

Vi valgte å begrense løsningsrommet av oppgaven til rammene som foreligger i lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (2006), samt i forskrift om arbeidsrettede tiltak. Dette gjorde vi på grunn av tidsbegrensninger, men også fordi vi ønsket å utvikle en løsning som Delta kunne implementere og bruke. I dette prosjektet ser vi altså ikke på hvordan vi kan utarbeide en reform av arbeidsrettede tiltak, men heller på hvordan AFT kan tilpasses i større grad for minoritetsspråklige deltakere. Selv om vi ikke har siktet på å endre premissene for AFT, har det vært et viktig mål i dette

prosjektet å finne ut av suksessfaktorene når AFT faktisk fører til ansettelse og på grunnlag av dette se på mulighetene for å utvikle et konsept som kan bringe de minoritetsspråklige deltakerne i AFT et skritt nærmere i riktig retning.

Med mer tid og færre rammer hadde det vært spennende å takle problemstillingen på en enda mer utforskende måte, for eksempel ved å forestille oss hvordan arbeidsrettede tiltak hadde sett ut i fremtiden og utforsket alternative løsninger til praksis. Det hadde også vært spennende å sett på handlingsforløpet helt fra starten når innvandrere kommer til Norge og utforsket forebyggende løsninger slik at flere innvandrere ikke blir gående utenfor arbeidslivet så lenge som mange av de som ender opp i AFT i dag.

I utviklingen av konseptet, har vi også valgt å fokusere spesielt på en persona, Faisa, for å snevre inn målgruppen. Vi valgte altså minoritetsspråklige kvinner i AFT. Dette gjorde vi fordi flertallet av de minoritetsspråklige deltakerne i AFT er kvinner. Dette gjenspeiles også i regjerin-

gens mål for integrering der det er spesifisert at et av de viktigste målene er å få flere kvinner med innvandrerbakgrunn inn i arbeidslivet (Regjeringen, 2017). Vi innså at det var utenfor rekkevidde å forstå alle mulige varianter av handlingsforløpet og spesielt når vi måtte vurdere om deltakerne i det hele tatt passet inn i AFT eller om de egentlig burde ha vært henvist til et annet tiltak. Vi tror likevel at store deler av konseptet vil fungere for mange minoritetsspråklige med svake språkferdigheter og lite kulturforståelse, spesielt delen av appen under oppstart, opplæring og trening.

En annen side ved problemstillingen som vi ikke har fått undersøkt like mye som vi har ønsket har vært hvordan veiledere bør jobbe opp mot arbeidsgivere for å sikre at deltakerne får utbytte av praksisplassen. Det har vært vanskelig å gå i denne retningen fordi det har vært vanskelig å komme i kontakt med arbeidsgivere. Vi tror det både trengs en styrking av individuelle forutsetninger, som vi har tatt tak i, men også en senking av arbeidslivets krav for å få mange av de minoritetsspråklige

deltakerne i AFT i jobb. I konseptet har vi hatt fokus på kommunikasjonen mellom veileder og deltaker og at deltakeren skal forstå hva som forventes av dem som deltakere i AFT og som arbeidstakere i en bedrift. Men like viktig er kommunikasjonen mellom veileder og arbeidsgiver og at arbeidsgiveren også forstår hva som forventes av dem i forhold til å tilpasse og tilrettelegge for språk-/ arbeidstrening i bedriften. Maximova-Mentzoni et al. (2019) viser at manglende eller ikke tilstrekkelig kompetanse i mangfoldsledelse kan være årsaken til at det oppstår konflikter på flerkulturelle arbeidsplasser.

Valg av metoder

Valget av metoder har vært preget av at prosjektet har vært forankret hos Delta og at vi ble enige om å designe en digital løsning. Vi har valgt en relativt pragmatisk fremgangsmåte for å komme så langt, uten noe særlig innslag av for eksempel spekulativ design. Vi har prioritert å forstå hvordan tiltaket er satt sammen for å føre deltakerne til lønnet arbeid. Dette har ført til at vi gjorde flere intervjuer enn planlagt og at innsiktsarbeidet tok lenger tid enn planlagt. Vi tror det har vært nødvendig for å forstå helheten i systemet og sammenhengen mellom hindringene for å få jobb. Vi begynte derfor senere enn planlagt med konseptutviklingen og detaljeringen av konseptet. Når vi ser tilbake ergrer vi oss over at vi ikke gjennomførte planene for en samskapingworkshopen en uke tidligere, før COVID-19, men det hadde vært umulig å forutse situasjonen vi kom til å ende opp i på det tidspunktet.

Vi skulle gjerne valgt flere metoder for samskaping i konseptutviklingen, men COVID-19 gjorde dette vanskelig å gjennomføre. Samarbeidet med Delta har vært en viktig del av prosjektet og konsept-

tet ville ikke blitt det samme uten deres medvirkning. Vi tror, til tross for utfordringene med å jobbe hjemmefra, at vi har klart å involvere veiledere gjennom hele prosjektet. Det er alltid et dilemma om hvor mye designeren med sin domenekunnskap skal avgjøre sammenlignet med hvor mye brukeren av løsningen skal bestemme. Vi tror likevel at det var en god balanse i det å utvikle et konsept på grunnlag av vår oppfatning av deltakernes behov og la konseptskissene og prototypene være utgangspunkt for videreutvikling i dialog med veilederne og brukere i Delta.

Utfordringer med å involvere deltakere

Siden deltakerne i utgangspunktet har svake norsksferdigheter, var det vanskelig å tolke det som ble sagt i intervjuer og brukbarhetstester eller få dem til å utdype det de hadde sagt. I brukbarhetstestene var det vanskelig å skille mellom det deltakerne ikke forsto, eller ikke klarte å uttrykke. Selv om de fikk til å navigere seg i appen, var det vanskelig å få svar på om de forsto innholdet. Spørsmål om hva de forsto ble ofte svart med “jeg forstår” uten at de klarte å formulere hva det var de forsto. Vi erfarte også at det var lettere for deltakerne i intervjuene der de i stor grad snakket om seg selv, enn det var i brukbarhetstestene, å formulere tanker mens de gikk gjennom appen og reflekterte på egenhånd. I etterkant av intervjuene og brukbarhetstestene diskuterte vi dataene med veilederne for at vi skulle være sikker på at deltakernes utsagn ble oppfattet riktig.

Vi involverte ikke deltakere direkte under valg av konsept. Det var ikke mulig å gjennomføre videosamtaler med deltakerne fordi de fleste ikke får til å koble seg på

slike programmer selv, eller rett og slett ikke har datamaskiner. I ettertid ser vi at vi burde ha gjort telefonintervju med deltakere om deres digitale kompetanse før utviklingen av appen, og brukt dette som en del av beslutningsgrunnlag for å velge et konsept. Selv om det var usikkert om en digital løsning kunne gi verdi for deltakere, var det støtte for en digital løsning blant et flertall av veilederne vi var i kontakt med som mente at selv om de ikke hadde digital kompetansen til å navigere selvstendig på datamaskiner, var de fleste fortrolig med å bruke egne mobiltelefoner.

Det har vært utfordrende å teste konseptet i den grad vi har ønsket da vi ikke har hatt tilgang til deltakere i store deler av utviklingsfasen. Det var først mot slutten av prosjektperioden at fikk vi testet konseptet med to deltakere. Tilbakemeldingene fra dem ble viktige og var med på å endre konseptet, men det hadde styrket konseptutviklingen om vi hadde hatt flere brukbarhetstester. I perioden der vi ikke hadde kontakt med deltakere, brukte vi venner og familie til å teste konseptet, da de også er minoritetsspråklige, og selv om de ikke har de samme forutsetningene

som Delta sine deltakere, ble også deres tilbakemeldinger viktige for å vurdere hvordan appen fungerte og deres tilbakemeldinger gjorde at vi ble klar over at vi måtte håndtere vanskelige begreper på en mer forståelig måte.

Kommunikasjon med interessenter

Samarbeid med Delta har vært bedre enn forventet. Veiledere hos Delta har vært imøtekommende og tilgjengelige under hele prosjektperioden. I besøket hos Delta, hjalp de oss med å komme i kontakt med både deltakere, arbeidsgivere og NAV-kontor. I tillegg har vi brukt forskningsartikler for å få et mer utfyllende bilde.

Det har til tider vært vanskelig å være kritisk mot veiledere i forbindelse med deres oppfatning av deltakerne. Vi har først og fremst prøvd å bruke informasjon basert på deltakernes egne oppfatninger, men vår forståelse av deltakerne er også farget av veiledernes uttalelser. Sett i lys av at deltakerne kommer til AFT nettopp for å få hjelp med å bli bevisst

sine utfordringer og muligheter, kan det kanskje være uproblematisk å basere mye av innsikten på veiledernes oppfatninger. Appen er også ment som et verktøy som veilederne skal bruke sammen med deltakerne.

Utvikling som designere

Gjennom prosjektet har vi fått bedre forståelse for hvordan mange ulike aktører samhandler for å støtte minoritetsspråklige med å integrere seg i Norge. Det har vært utfordrende å balansere det å involvere interessenter, samtidig med det å skulle utvikle et konsept. Samtidig har kanskje dette vært det som har ført til størst utvikling hos oss som designere. Spesielt interessant har det vært å se på tema fra både deltakers, veileders og til dels arbeidsgivers perspektiv.

Vi har hatt veldig stor frihet til å gjennomføre oppgaven slik vi mente var best, men fortsatt med mye velvilje fra Delta. Vi har vært heldige å hatt to veiledere fra NTNU, en spesialisert i tjenestesign og en i interaksjonsdesign. I tillegg til interne veiledere fra NTNU, har vi også hatt eksterne veiledere fra Comte. Veilederne har gitt oss mange gode innspill i løpet av prosjektet. Vi har lært mye om å designe med minoritetsspråklige og for minoritetsspråklige. Vi har også lært mye om ulike pedagogiske tilnærminger i møte med minoritetsspråklige. I tillegg

har vi fått trent oss på å bruke en narrativ tenkemåte og visualisere informasjon, ikke bare slik det brukes i konseptet, men som også vil være nyttig i fremtidige designprosesser. Vi ser mye verdi i de erfaringene vi har gjort oss og gleder oss til å ta de videre når vi selv kommer ut i arbeidslivet.

6.2 Veien videre

I dette prosjektet har vi på grunn av begrensninger i omfang valgt å ta tak i hindringer slik de fremstår sett fra deltakers side. I videre arbeid tror vi at det vil være interessant å se på hvordan andre aktører, slik som statlige og kommunale myndigheter, NAV, og arbeidsgivere på sin side, kan bidra til at innvandrere kommer i jobb.

I konseptet har vi hatt fokus på kommunikasjonen mellom veileder og deltaker og at deltakeren skal forstå hva som forventes av dem som deltakere i AFT og som arbeidstakere i en bedrift. Men like viktig er kommunikasjonen mellom veileder og arbeidsgiver og at arbeidsgiveren også forstår hva som forventes av dem i forhold til å tilpasse og tilrettelegge for språk-/arbeidstrening i bedriften.

Innsikter viser at det er blitt vanskeligere å få jobb i Norge uten formell kompetanse og at det er økende krav om å mestre norsk, noe som hindrer mange minoritetsspråklige med å komme i jobb. I noen typer jobber er det viktig å kunne mye norsk, i andre jobber kan kravene

trolig dempes eller ved at arbeidsgivere bedre legger til rette for norskopplæring på arbeidsplassen. Det vil være viktig å finne løsninger som balanserer kravene til innvandrere har med de behovene arbeidsplassene har.

Som nevnt tidligere, hadde det vært spennende å takle problemstillingen på en enda mer utforskende måte, for eksempel ved å forestille oss hvordan arbeidsrettede tiltak hadde sett ut i fremtiden og utforsket alternative løsninger til praksis. Det hadde også vært spennende å sett på handlingsforløpet helt fra starten når innvandrere kommer til Norge og utforsket forebyggende løsninger slik at flere innvandrere ikke blir gående utenfor arbeidslivet så lenge som mange av de som ender opp i AFT i dag.

Vårt håp er at prosjektet kan være med på å belyse utfordringer minoritetsspråklige deltakere kan ha med arbeidsrettede tiltak og at et større fokus bør være å tilpasse kommunikasjonen til deltakerne og hvordan de selv opplever sin vei mot jobb. Innsikten som dannet grunnlaget for

utviklingen av konseptet var blant annet at deltakerne ikke hadde en klar opplevelse av hvorfor de var i tiltaket og den var svært annerledes enn den veilederne hadde. Vi så at veilederens opplevelse av at deltakerne ikke hadde noen egeninteresse eller egne initiativ i forhold til praksis og karriereveiledning, kunne ha en sammenheng med at deltakerne ikke så hensikten med de ulike stegene i prosessen. Dette var noe vi ønsket å rette opp ved å skape et relevant narrativ og en interaktiv historie som viste en tydeligere vei i prosessen fram mot jobb. Slik svarte vi på problemstillingen om å støtte deltakere i AFT til å bli mer aktive jobbsøkere og selvdrevne jobbkandidater. I tillegg utviklet vi konseptet til et samtaleverktøy som skulle stimulere videre refleksjon og læring i den sosiale relasjonen mellom veileder og deltaker.

Vi håper at "Delta selv" kan være en inspirasjon til å fortsette dialoger med deltakerne om hvordan de selv opplever sin situasjon og om hvordan de lettere kan komme ut i lønnet arbeid.

Referanser

- Aamodt, I. (2018, 27. november). Hvorfor er det vanskeligere for innvandrere å komme i jobb? Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/hvorfor-er-det-vanskeligere-for-innvandrere-a-komme-i-jobb>
- Alver, V. & Dregelid, K. M. (2016, 08. februar). «Vi kan lære som vanlige folk» – Morsmålsstøttet undervisning. <https://utdanningsforskning.no/artikler/vi-kan-lare-som-vanlige-folk---morsmalsstottet-undervisning/>
- Amal, A. (2016, 20. oktober). Hun hater Norge, men hun er veldig glad i pengene hun får fra NAV. Dagbladet. Hentet fra <https://www.dagbladet.no/kultur/hun-hater-norge-men-hun-er-veldig-glad-i-pengene-hun-far-fra-nav/63975422>
- Andreassen, J. & Lorentzen, T. (2002). Vi går et stykke vei sammen med dem, ikke for dem: En kartlegging av arbeidsmarkedstiltaket arbeidsforberedende trening – AFT (Fafo-rapport 384). Hentet fra https://www.fafo.no/media/com_netsukii/384.pdf
- Arbeidsdepartementet. (2013). Flere i arbeid. (Meld. St. 46 (2012–2013)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meldst-46-20122013/id733259/>
- Bergsli, A. T. (2020, 22. januar). Innvandring og integrering i arbeidslivet – en innføring. Arbeidslivet. Hentet fra <https://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Integrering/Integrering-i-arbeidslivet/>
- Birkelund, G. E., Rogstad, J., Heggebø, K., Aspøy, T. M. & Bjelland, H. F. (2014). Diskriminering i arbeidslivet: Resultater fra randomiserte felteksperiment i Oslo, Stavanger, Bergen og Trondheim. *Sosiologisk tidsskrift*, 22, 352–382.
- Blom, S. (2017). Helse. I Vrålstad og Wiggen (red.), *Levekår blant innvandrere i Norge 2016* (SSB-rapport 2017/13). Hentet fra https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/_attachment/309211?_ts=160ea9e4890
- Bore, L., Djuve, A. B. & Tronstad, K. R. (2013). Etnisk mangfold og likestilling i arbeidslivet (Fafo-rapport 2013:11). Hentet fra <https://www.fafo.no/index.php/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/etnisk-mangfold-og-likestilling-i-arbeidslivet>
- Bratsberg, B., Raaum, O. & Røed, K. (2016). Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet. *Søkelys på arbeidslivet*, 33(3), 185–207. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-03-01>
- Bratsberg, B. & Ragan, J. F. Jr. (2002). The impact of host-country schooling on earnings – A study of male immigrants in the United States. *Journal of Human Resources*, 37, 63–105. <http://dx.doi.org/10.2307/3069604>.
- Bridgeable. (u.å.). Inclusive co-design toolkit: Best practices for making co-design inclusive of people with language barriers. Hentet fra http://info.bridgeable.com/inclusive_codesign_toolkit
- Datatilsynet. (2019, 17. juli). Hva er en personopplysning? Hentet fra <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/personopplysninger/>
- Deltagruppen. (u.å.). Deltagruppen hjelper deg ut i jobb eller utdanning. Hentet fra <https://www.deltagruppen.no/innhold/deltakere/slik-hjelper-vi-deg-videre>
- Design Council. (2019). What is the framework for innovation? Design Council's evolved double diamond. Hentet fra <https://www.design-council.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>
- DOGA. (u.å.). Designprosessen. Hentet fra <https://doga.no/verktoy/designdrevet-innovasjon/guide-for-designdrevet-innovasjon/2/designprosessen/>
- EUSE. (2010). European Union of Supported Employment Toolkit. Hentet fra <http://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010>

- pdf
- FN. (2020, 28. januar). FNs bærekraftsmål. Hentet fra <https://www.fn.no/Om-FN/FNs-baerekraftsmaal>
- Folkehelseinstituttet. (2018). Sosiale helseforskjeller i Norge. I Folkehelse rapporten. Oslo: Folkehelseinstituttet. Hentet fra <https://www.fhi.no/nettpub/hin/grupper/sosiale-helseforskjeller/>
- Friberg, J. H. & Elgvin, O. (2016). Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV. Tidsskrift for samfunnsforskning, 57(3), 257-284. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-291X-2016-03-02>
- Hansen, T. L. (2012, 10. februar). Vanskeligere å få jobbintervju med utenlandsk navn. Forskning. Hentet fra <https://forskning.no/ledelse-og-organisasjon-arbeid-institutt-for-samfunnsforskning/vanskeligere-a-fa-jobbintervju-med-utenlandsk-navn/731093>
- Gibbons, S. (2017). Service Blueprints: Definition. Hentet fra <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>
- IDEO. (2015). The little book of design research ethics. Hentet fra <https://lbodre.ideo.com/>
- IDEO.org (2015). The field guide to human-centered design. Hentet fra <https://www.designkit.org/resources/1/>
- IMDi. (2019, 6. februar). Sysselsetting blant innvandrere. Hentet fra <https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/innvandrere-og-integrering/sysselsetting/>
- IMDi. (2020, 30. januar). Innvandrere i arbeidslivet. Hentet fra <https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/kunnskapsoversikt/innvandrere-i-arbeidslivet/>
- Imsen, G. (2014). Elevers verden, Innføring i pedagogisk psykologi. Oslo: Universitetsforlaget.
- ISO. (2016). Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems (Standard nr. 9241-210). Hentet fra <https://www.iso.org/standard/77520.html>
- Kompetanse Norge. (2019. 18. februar). Språkutviklende arbeidspraksis. Hentet fra <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/sprakutviklende-arbeidspraksis/>
- Kompetanse Norge. (u.å.). Norskprøve: Om prøven. Hentet fra <https://www.kompetansenorge.no/prover/norskprøve/om-proven/>
- Kunnskapsdepartementet. (2018, 29. oktober). Integrering gjennom kunnskap: Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/integrering-gjennom-kunnskap/id2617092/>
- Kunnskapsdepartementet. (2019, 10. juli). Vil gjøre det enklere for innvandrere å få vist hva de kan. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/innvandrere/id2663116/>
- KREM. (u.å.). Om KREM. Hentet fra <https://www.krem-norge.no/om-krem/>
- Martin, B. & Hanington, B. (2012). Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Beverly, MA: Rockport.
- Maximova-Mentzoni, T. (2019). Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere: To år med metodeutprøving og metodeutvikling i åtte forsøksprosjekter (AFI-rapport 02:2019). Hentet fra https://www.imdi.no/contentassets/dd8daf50e03243afa244b2cccff38bda/r2019_02_supported-employment-i-kvalifiseringstiltak-for--innvandrere.pdf
- Maximova-Mentzoni, T., Værhaug, K., Stene, L. & Thevik, C. (2019). Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere: Håndbok i målgruppespesifikke metoder og verktøy. Hentet fra <http://hdl.handle.net/20.500.12199/2987>
- NAKU. (2019, 21. november). Arbeidsrettede tiltak: Forskning. Hentet fra <https://naku.no/kunnskapsbanken/arbeidsrettede-tiltak-forskning#main-content>
- NAV. (2019). Tiltak for å komme i jobb. Hentet fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb>
- NAV. (2020). Arbeidsforberedende tren-

- ing. Hentet fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/arbeidsutproving/arbeidsforberedende-trening>
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. Hentet fra <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- NOU 2011:14. (2011). Bedre integrering: Mål, strategier, tiltak. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/f5f792d1e2d-54081b181655f3ca2ee79/no/pdfs/nou201120110014000dddpdfs.pdf>
- NOU 2019:7. (2019). Arbeid og inntektssikring: Tiltak for økt sysselsetting. Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/b9ac9f756f-21467f8a3230e9a8cdafa4/no/pdfs/nou201920190007000dddpdfs.pdf#page=13>
- NSD. (2019). Vanlige spørsmål. Hentet fra <https://nsd.no/personvernombud/hjelp/index.html#hideid2>
- NTNU. (2020). Behandle personopplysninger i student- og forskningsprosjekt. Hentet fra <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Behandle+personopplysninger+i+student-+og+forskning-sprosjekt>
- Olsen, B. (2017, 2. oktober). Innvandrere i og utenfor arbeidsmarkedet. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/innvandrere-i-og-utenfor-arbeidsmarkedet>
- Olsen, B. (2020, 2. mars). Noe økning i sysselsettingen blant innvandrere. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/noe-okning-i-sysselsettingen-blant-innvandrere>
- Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2015). Interaction design: Beyond human-computer interaction, 4. utgave. Chichester: Wiley.
- Rogstad, J. (2015). Den flerkulturelle utfordring: Mellom retten til likhet og lik rett til forskjell. I B. Bungum, U. Forseth & E. Kvande (red.), Norsk nirvana? Internasjonalisering og den norske modellen i arbeidsliv og velferdsstat. Bergen: Fagbokforlaget.
- Sandbæk, M. L. & Djuve, A. B. (2012). Fortellinger om motivasjon. (Fafo-rapport 2012:27). Hentet fra https://www.faf.no/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=2847&Itemid=923&lang=nb
- Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. Co-Design, 4(1), 5-18. <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>
- Sanders, E. B.-N. (2002). From user-centered to participatory design approaches. I J. Frascara (red.), Design and the Social Sciences. London: Taylor & Francis Group.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. (2012). This is service design thinking: Basics, tools, cases. Amsterdam: BIS Publishers.
- SSB. (2020). Innvandring. Hentet fra <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>
- Søholt, S., Tronstad, K. R. & Bjørnsen, H. M. (2014). Innvandrere og sysselsetting i et regionalt perspektiv. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Thomassen, E. H. & Linander, H. (u.å.). Hvilken metode? Hentet fra https://innomed.no/uploads/metodekortstokk_tjenstedesign.pdf
- Thomassen, E. H. & Linander, H. (u.å.). Introhefte til metodesamling tjenstedesign. Hentet fra https://innomed.no/uploads/introhefte_til_metodekortstokk_tjenstedesign.pdf
- Tiltaksforskriften. (2015). Forskrift om arbeidsmarkedstiltak (FOR-2015-12-11-1598). Hentet fra https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2015-12-11-1598/KAPITTEL_13#%C2%A713-1
- Trondheim kommune. (2019). Kvalifiseringscenteret for innvandrere – INN. Hentet fra <https://www.trondheim.kommune.no/inn/>
- Tveitereid, K. (2016, 5. april). Inkludering eller integrering. Hentet fra <https://laringsmiljosenteret.uis.no/blogg/inkludering-eller-inte>

grering-article114735-21353.html

Riksrevisjonen. (2019). Revisjonsrapport for 2018 om anskaffelser og oppfølging av arbeidsmarkedstiltak i arbeids- og velferdsetaten. Hentet fra <https://www.riksrevisjonen.no/globalassets/rapporter/no-2019-2020/anskaffelserarbeidsmarkedstiltaknav.pdf>

Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2002). Handbook of Self-Determination Research. Rochester, N.Y University of Rochester Press.

Appendiks

A Plan 137

- A.1 Plan før COVID-19 137
- A.2 Plan etter COVID-19 139
- A.3 Logg 141

B Forstå 143

- B.1 Informasjonsskriv eks. til deltakere 143
- B.2 Intervjuguide eks. til deltakere 145
- B.3 Intervjuverktøy: Kartlegge handlingsforløp som en brukerreise 147
- B.4 Intervjuverktøy: Kartlegge handlingsforløp som en trinnvis prosess 148
- B.5 Oppsummering av intervju med veiledere fra Delta 149
- B.6 Oppsummering av observasjon av Norskgruppen 154
- B.7 Oppsummering av intervju med deltakere 156
- B.8 Oppsummering av intervju med

arbeidsgivere

- B.9 Oppsummering av intervju med veileder fra NAV-kontor 162
- B.10 Telefonintervju med KREM 165
- B.11 Intervju med INN, Trondheim kommune 167

C Definere 170

- C.1 Tjenestekart 170

D Utvikle 176

- D.1 Opplegg til samskapingsworkshop 176
- D.2 Opplegg til intern workshop 182
- D.3 Oppsummering av idéworkshop 183
- D.4 Oppsummering av evaluering av idéer med veiledere fra Delta 190
- D.5 Viktighet / vanskelighets-matrise 195

E Levere 197

- E.1 Manus 197

A Plan

A.1 Plan før COVID-19

Uke 2	9. jan.	Lage en plan
Uke 3	12.–16. jan.	Sette seg inn i tematikken <i>Mia reiser til Åre</i>
Uke 4		Forberede intervju spørsmål evt. annet opplegg hos Deltagruppen
Uke 5– Uke 6	26. jan.– 7. feb. 3. feb.	Besøke Deltagruppen i Sarpsborg , intervju med deltakere, ansatte og andre relevante aktører, evt. workshop Besøke Comte i Oslo for veiledning Analysere innsikt og kartlegge nåværende system
Uke 7		Bearbeide innsikt, skrive rapport og lage grafiske visualiseringer
Uke 8	16.–21. feb.	<i>Ninni reiser til Gran Canaria</i>
Uke 9		Intervju med 'eksperter'
Uke 10		Forberede co-creation workshop evt. annet opplegg hos Deltagruppen
Uke 11	13. mar.	<i>Ninni skal på fagdag med Bekk</i>

Uke 12	16. mar. 17. mar.– 19. mar. 19. mar.	Besøke Comte for veiledning Besøke Deltagruppen , co-creation workshop med deltakere, ansatte og andre relevante aktører <i>Mia skal på fagdag med Bouvet</i>
Uke 13		Bestemme retning og konsept
Uke 14	1.–5. apr.	<i>Ninni og Mia reiser til Amsterdam</i>
Uke 15		Prototype konsepter
Uke 16		Brukertest konsepter og iterere Forberede brukertester evt. annet opplegg hos Deltagruppen
Uke 17	19.–24. apr.	Besøke Deltagruppen , brukertesting med deltakere, ansatte og andre relevante aktører
Uke 18		Detaljere konsept og iterere
Uke 19		Ferdigstille konsept
Uke 20		Ferdigstille teksten
Uke 21		Ferdigstille layout
Uke 22		
Uke 23	4. juni kl. 15:00	Innlevering av masteroppgaven
Uke 24	10. juni	Innlevering av presentasjon
Uke 25	19. juni	Presentasjon og utstilling

A.2 Plan etter COVID-19

Uke 2	9. jan.	Lage en plan
Uke 3	12.–16. jan.	Sette seg inn i tematikken <i>Mia reiser til Åre</i>
Uke 4		Forberede intervju spørsmål evt. annet opplegg hos Deltagruppen
Uke 5– Uke 6	26. jan.– 7. feb. 3. feb.	Besøke Deltagruppen i Sarpsborg , intervju med deltakere, ansatte og andre relevante aktører, evt. workshop Besøke Comte i Oslo for veiledning Analysere innsikt og kartlegge nåværende system
Uke 7		Bearbeide innsikt, skrive rapport og lage grafiske visualiseringer
Uke 8	16.–21. feb.	<i>Ninni reiser til Gran Canaria</i>
Uke 9		Intervju med 'eksperter'
Uke 10		Forberede co-creation workshop evt. annet opplegg hos Deltagruppen
Uke 11		Lage en plan for veien videre
Uke 12		Idegenerering, intern workshop
Uke 13	27. mar.	Evaluere ideer med veiledere fra Deltagruppen Midtveispresentasjon
Uke 14		Bestemme retning og konsept
Uke 15		Idegenerering, skisse konsept

Uke 16		Fokusgruppe med veiledere fra Deltagruppen
Uke 17		Idegenerering, detaljere konsept
Uke 18		Prototype 1
Uke 19		Brukerteste prototype 1 med veiledere
Uke 20		Prototype 2
Uke 21		Brukerteste prototype 2 med deltakere/ andre minoritetsspråklige
Uke 22		Prototype 3
Uke 23		Ferdigstille konsept Send teksten til korrekturlesing av veiledere
Uke 24		Ferdigstille teksten
Uke 25		Ferdigstille layout
Uke 26	22. juni 24. juni	Innlevering av masteroppgaven Presentasjon

A.3 Logg

Logg

En oversikt over aktivitetene som ble gjennomført ifm. masteroppgaven.

08. jan.	Oppstartssamtale med Trond Are og Ann Kristin
20. jan.	Oppstartssamtale med Kathinka fra Comte
21. jan.	Oppstartssamtale med Bjørn og Heidi fra Delta
22. jan.	Veiledningsmøte med Trond Are og Ann Kristin ifm. samle innsikt
27. jan.	Dybdeintervju med 3 veiledere fra Delta
28. jan.	Dybdeintervju med 5 deltakere hos Delta
29. jan.	Dybdeintervju med 3 deltakere hos Delta
30. jan.	Observasjon av Norskgruppen
30. jan.	Dybdeintervju med 2 deltakere hos Delta
30. jan.	Samskape interessentkart med ansatte fra Delta
31. jan.	Oppfølgingsintervju med veiledere hos Delta
31. jan.	Dybdeintervju med 1 deltakere hos Delta
31. jan.	Statusmøte med Bjørn og Heidi fra Delta for å diskutere og bekrefte innsikt
03. feb.	Veiledningsmøte og besøk hos Comte
04. feb.	Intervju med arbeidsgiver fra Thermocold
04. feb.	Intervju med arbeidsgiver fra Coop Extra Alvim
05. feb.	Intervju med arbeidsgiver fra Sarpsborg Kommune Helsehuset
05. feb.	Dybdeintervju med veileder fra NAV Sarpsborg
06. feb.	Samskape brukerreise/ tjenestekart
07. feb.	Statusmøte med Bjørn og Heidi fra Delta for å diskutere og bekrefte innsikt
11. feb.	Veiledningsmøte med Ann Kristin ifm. analysere innsikt
26. feb.	Veiledningsmøte med Trond Are ifm. analysere innsikt
26. feb.	Telefonintervju med KREM
09. mar.	Dybdeintervju med INN, Trondheim Kommune
10. mar.	Veiledningsmøte med Trond Are og Ann Kristin ifm.
11. mar.	samskapingsworkshop Veiledningsmøte med Comte ifm. samskapingsworkshop

16. mar.	Møte med Trond Are ifm. COVID-19
18. mar.	Idegenereringsworkshop, del 1
19. mar.	Idegenereringsworkshop, del 2
27. mar.	Midtveispresentasjon
31. mar.	Evaluerings av ideer med veiledere fra Delta
02. apr.	Evaluerings av ideer med veiledere fra Delta
15. apr.	Veiledningsmøte med Trond Are ifm. fokusgruppe
16. apr.	Fokusgruppe med veiledere fra Delta
17. apr.	Veiledningsmøte med Ann Kristin ifm. rapport
21. apr.	Veiledningsmøte med Comte ifm. rapport
05. mai.	Test av prototype 1 med 2 veiledere
06. mai.	Test av prototype 1 med 1 veileder
07. mai.	Test av prototype 1 med 1 veileder
20. mai.	Brukbarhetstest av prototype 2 med 2 deltakere
20. mai.	Møte med Heidi fra Delta ifm. prototype 2 og brukbarhetstest med deltakere
20. mai.	Veiledningsmøte med Trond Are ifm. konsept
21. mai.	Brukbarhetstest av prototype 2 med 2 minoritetsspråklige i familien
22. mai.	Møte med Håvard fra Delta ifm. prototype 2
03. jun.	Veiledningsmøte med Trond Are ifm. tilbakemelding på rapport
05. jun.	Veiledningsmøte med Ann Kristin ifm. tilbakemelding på rapport
09. jun.	Veiledningsmøte med Comte ifm. tilbakemelding på rapport
22. jun.	Innlevering av masteroppgaven
24. jun.	Presentasjon av masteroppgaven

B Forstå

B.1 Informasjonsskriv eks. til deltakere

Vil du delta i prosjektet “Tjenestedesign for å integrere minoritetsspråklige i Norge?”

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et prosjekt hvor formålet er å kartlegge det nåværende systemet og få en forståelse for deltakernes utfordringer og behov. Det vi får ut fra intervjuene skal brukes som del av vårt beslutningsgrunnlag for å designe en ny løsning som bedre treffer minoritetsspråkliges behov, med mål om å hjelpe de ut i arbeid. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Masteroppgaven vil gjennom brukersentrerte metoder kartlegge utfordringer og behov til de relevante aktørene, for så å designe en løsning som skal hjelpe minoritetsspråklige ut i arbeid. Vi gjør deg oppmerksom på at evt. løsninger som kommer fram i dette prosjektet ikke nødvendigvis vil bli realisert.

Hvem er ansvarlige for prosjektet?

Vi er to masterstudenter ved Institutt for design (ID), Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU). Masteroppgaven er gjort i samarbeid med bedriften Deltagruppen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et intervju. Det vil ta deg ca. 45 minutter. I intervjuet vil spørre deg om reisen din fra da du kom til Norge til idag. Som en del av intervjuet, vil vi be deg om å tegne din brukerreise. Vi vil under intervjuet ta notater av det du sier og gjør, men ikke noe som kan brukes til å spore deg. Vi vil også ta bilder av situasjonen, men ingen der ansiktet ditt kan gjenkjennes.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Hvordan oppbevarer og bruker vi dine opplysninger?

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Opplysningene vil bli slettet når vi avslutter prosjektet, 4. juni 2020.

I rapporten til masteroppgaven vil alle sitater av deg bli anonymisert og det vil ikke bli tatt noen bilder der du er hovedmotiv. Det betyr at navnet ditt og identiteten din ikke vil bli knyttet til noe av det du sier eller gjør under dette intervjuet.

B.2 Intervjuguide eks. til deltakere

Eksempel på intervjuguide som ble brukt under intervju med deltakere.

Intervjuguide – Deltaker

Bryt isen og avklar det praktiske:

- Intervjuet vil vare i ca. 30-40 minutter.
- Dersom du opplever noe ubehag under intervjuet, si i fra. Du kan hoppe over spørsmål dersom du ikke ønsker å svare, ta pause underveis eller avbryte intervjuet når som helst.
- Still gjerne spørsmål dersom det er noe du lurer på eller ikke forstår ved spørsmålene vi stiller eller oppgaven.
- Jeg vil ha ansvar å holde intervjuet og "Ninni/ Mia" vil skrive notater og evt. ta bilder hvis det er aktuelt for deg.
- All informasjon vi samler inn vil være konfidensielt og anonymt. Vi vil under intervjuet ta notater av det du sier og gjør, men ikke noe som kan brukes til å spore deg. Vi vil også ta bilder av situasjonen, men ingen der ansiktet ditt kan gjenkjennes.

Etabler rammen:

Vi snakker med dere fordi vi ønsker å forstå hvordan du, og andre brukere, opplever å bli mottatt i Norge og hvordan dere opplever Deltagruppens tiltak og tjenester. Det vi får ut fra intervjuene skal brukes som del av vårt beslutningsgrunnlag for å designe en ny løsning som bedre treffer minoritetsspråkliges behov, med mål om å hjelpe de ut i arbeid. Vi gjør deg oppmerksom på at evt. løsninger som kommer fram i dette prosjektet ikke nødvendigvis vil bli realisert.

Tegn brukerreise:

1. Tidslinje:

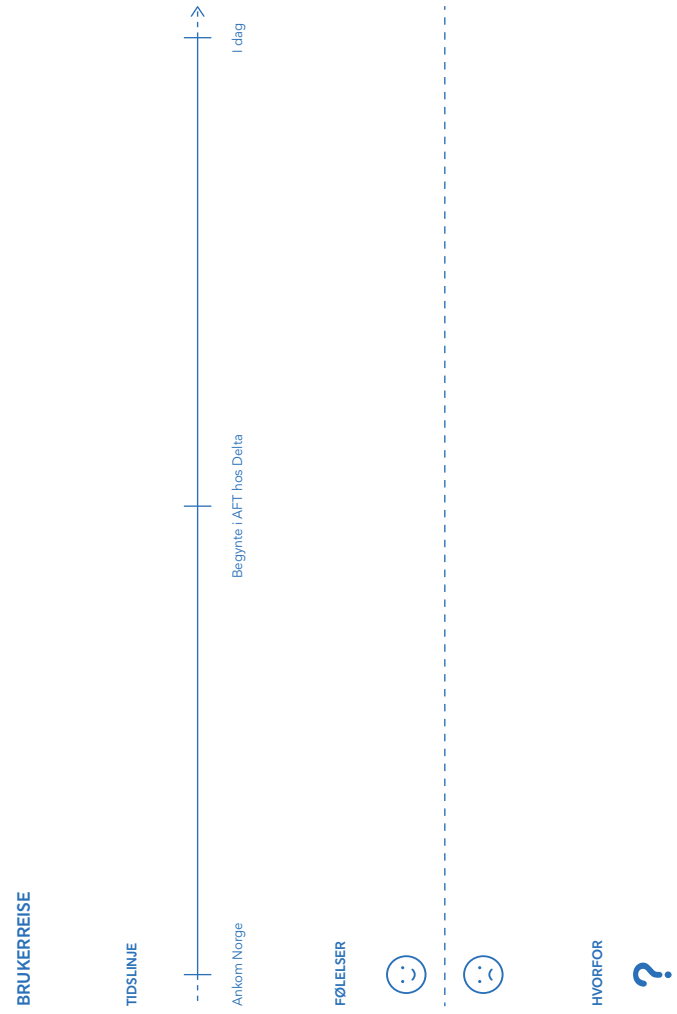
Vi ønsker en relativt detaljert beskrivelse om hvordan du opplever systemet som skal hjelpe deg med å få en jobb. Vi ønsker å vite mer om hvordan du opplever Delta. Vi vil gjerne at du noterer/ tegner reisen fra da du kom til Norge, begynte i Delta, til i dag (Vi kan også notere/ tegne for deg, mens du forteller).

- a. Hvor lenge siden var det du kom til Norge?
- b. Hva gjorde du før du kom til Norge?
- c. Hva gjorde du da du først kom til Norge?
- d. Hvor lenge har du fått hjelp av Delta? Hva har du fått hjelp med?

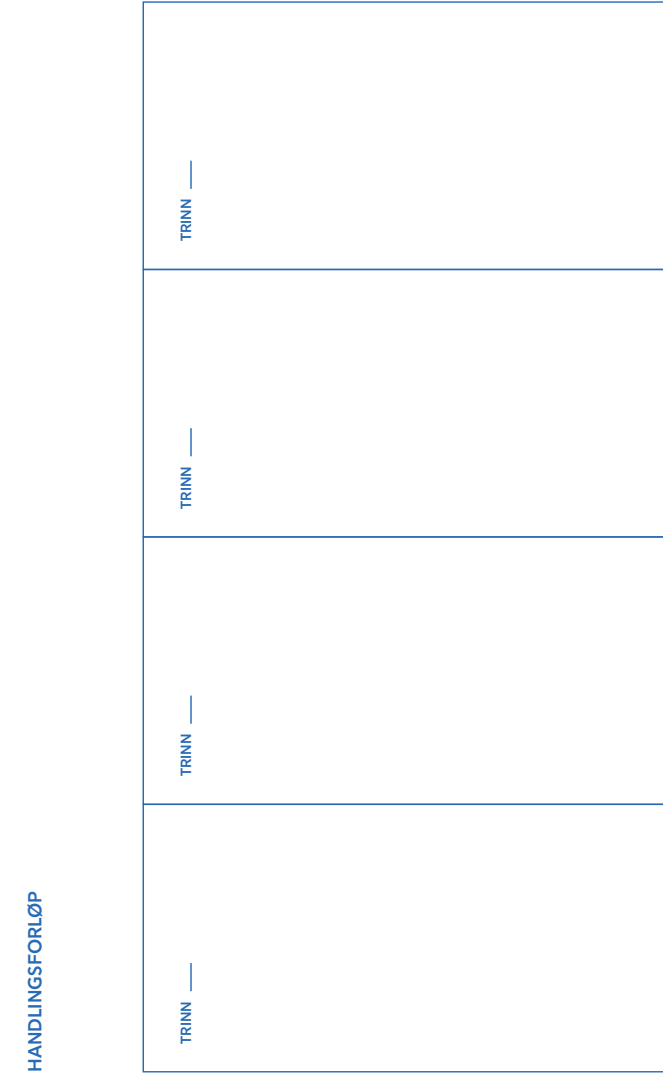
2. Følelser/ Tanker:

- a. Er det noe du synes er spesielt bra? Hva synes du fungerer i dag?
- b. Er det noe du tenker er spesielt vanskelig? Hva synes du ikke fungerer i dag? Hva skulle være annerledes?

B.3 Intervjuverktøy: Kartlegge handlingsforløp som en brukerreise



B.4 Intervjuverktøy: Kartlegge handlingsforløp som en trinnvis prosess



B.5 Oppsummering av intervju med veiledere fra Delta

27.01.20

Gjennomføring

Vi gjennomførte tre semi-strukturerte intervjuer med ansatte hos Delta. I tillegg, siden vi satt hos kunden i hele to uker, fikk vi mange anledninger til å stille oppfølgingsspørsmål og snakke mer uformelt med alle de andre ansatte i Delta. Vi fikk også tilsendt mange av dokumentene som ble brukt av veilederne sammen med deltakerne.

I utgangspunktet, for å kartlegge tjenesten, skulle vi strukturere intervjuene rundt å tegne en slags brukerreise fra deltakerne startet til de sluttet i tiltaket. Vi forestilte oss på forhånd at det var et løp som deltakerne gikk gjennom, men oppdaget under det første intervjuet at det var et mye løsere system enn vi først hadde sett for oss. Det var vanskelig for de ansatte å plassere de ulike aktivitetene på en tidslinje siden mange av aktivitetene foregikk samtidig, i tillegg til at deltakerne

ikke nødvendigvis deltok på de samme aktivitetene og veiledningen var tilpasset hver enkelt deltakers behov. Siden vi fant ut at det ikke virket helt naturlig for de ansatte å strukturere aktivitetene i avgrensede steg, bestemte vi oss for at det var nyttigere å lage en mer flytende brukerreise basert på det første intervjuet, og heller bygge videre på vår forståelse av tjenesten i de to neste intervjuene. På denne måten fikk vi også bekreftet eller avkrefte vår oppfatning av systemet.

Mål

Kartlegge det nåværende systemet for å forstå hvordan Delta opererer, og hvilke tiltak og tjenester som eksisterer for å hjelpe minoritetsspråklige ut i arbeid.

Spørsmål

1. Hvor lenge har du jobbet i Delta?
2. Hvilken rolle har du i bedriften?
3. Hvordan ser en vanlig arbeidsdag ut for deg?
4. Hvilke oppgaver har du i forbindelse med minoritetsspråklige?
5. Hvilke utfordringer har du observert minoritetsspråklige møter i sammenheng med å få jobb?
6. Vi ønsker en relativt detaljert beskrivelse om hvordan Delta opererer, og hvilke tiltak og tjenester som eksisterer for å hjelpe minoritetsspråklige ut i arbeid. Kan du beskrive hvordan handlingsforløpet per i dag fra deltakerne kommer til Delta til de evt. får jobb.
7. Hva er grunnen til at de blir henvist til Delta?
8. Basert på dine erfaringer, hva er grunnen til at noen kommer i arbeid, mens andre ikke gjør det?
9. Hva synes du fungerer i dag?
10. Hva synes du ikke fungerer i dag? Hva skulle være annerledes?

Oppsummering

OPPSTART

Henvisning fra NAV

Henvisning til AFT gjøres av en veileder i lokale NAV-kontor. Arbeidssøkere som blir henvist til AFT hos Delta har vært lenge utenfor arbeidslivet, og er usikre på sine muligheter og ressurser i jobbsammenheng. De har gjerne sammensatte utfordringer som hindrer dem i å få jobb som omhandler både utdanning, arbeidserfaring, språk, kultur og helse. Som oftest har de vært i ulike kortere kurs hos NAV uten at det har ført til jobb. De blir deretter henvist til AFT hos Delta fordi de har blitt vurdert av en veileder hos NAV til å ha ekstra behov for hjelp med å komme ut i arbeid, og trenger individuell veiledning og tett oppfølging.

Førsamtale

I en førsamtale undersøker en veileder fra Delta om det har oppstått forhold siden innsøkingen fra NAV, som gjør at deltaker ikke vil kunne nyttiggjøre seg av AFT. I så fall henvises deltaker tilbake til NAV. Øvrige skrives inn som deltaker hos Delta etter førsamtalen.

Oppstartssamtale

I en oppstartssamtale diskuterer veileder fra Delta og deltaker, sammen med veileder fra NAV, bestillingen fra NAV. I samtalen skal det også kartlegges hvilke andre aktører det skal samarbeides med for å sikre en god gjennomføring av tiltaket. Det kan f.eks. være fastlegen, spesialisthelsetjenesten, hjelpemiddelsentralen o.l. Det skal også vurderes behov for ulike typer tilrettelegging under gjennomføring av tiltaket.

Veilederne hos Delta opplever at mange av deltakerne ikke helt skjønner målet med tiltaket, og spesielt det at jobben som karriereveileder ikke bare handler om å finne en jobb til dem.

YRKESKARTLEGGING OG KARRIERE-PLANLEGGING

Kartleggingsamtale

Gjennom kartleggingsamtaler avklares deltakerens utdanning, arbeidserfaring, språknivå, kulturbakgrunn, helse, interesser, yrkesønsker og basiskompetanse for aktuelt yrke.

Vip24 er også et digitalt kartleggingsver-

ktøy som blir brukt til å kartlegge interesser, preferanser, evner og verdier hos deltakerne hos Delta, men verktøyet er ikke mulig for minoritetsspråklige å bruke på grunn av manglende språkferdigheter. Bip24 er en forenklet versjon av Vip24 basert på bilder, men er ikke ennå tatt i bruk.

Ifølge veilederne hos Delta er det vanskelig å kartlegge deltakernes interesser, verdier og ønsker fordi mange av dem i liten grad har trening i å reflektere rundt egen karriereutvikling.

Plan for gjennomføring av tiltaket

Kartleggingen danner også grunnlaget for å lage en plan for gjennomføring av tiltaket. Intensjonen at deltakeren skal være aktivt involvert i å utarbeide denne planen for å sikre at innholdet i tiltaket blir skreddersydd i forhold til hver enkelt deltakers behov.

Veilederne hos Delta opplyser derimot at planen dessverre ofte blir glemt etter at den har blitt sendt til NAV. En grunn til dette kan være at deltakeren ikke har direkte tilgang til planen på annen måte enn som et papirdokument.

OPPLÆRING OG TRENING PÅ / UTEN-FOR ARBEIDSPLASSEN

Deltakere, med tett oppfølging fra Delta, får opplæring for å styrke grunnleggende ferdigheter og formell kompetanse.

Under har vi listet opp alle aktivitetene Delta tilbyr til sine deltakere og som har til hensikt å trene dem i ferdigheter som er nødvendige for å komme i og beholde en jobb, herunder hjelp relatert til selve jobbsøkerprosessen. Dette innebærer blant annet å finne ledige stillinger, hjelp med å skrive CV-er, søknader, intervju-trening, kompetansevurdering, osv. Ikke alle deltakerne deltar nødvendigvis på alle aktivitetene. I tillegg kan aktivitetene være tilpasset hver enkelt deltakers behov.

Arbeidspraksis

Praksisplass er en ordning som fungerer slik at arbeidsgivere kan ta inn arbeidssøkere som sliter med å få jobbe i en kort periode. Underveis beholder arbeidssøkeren ytelsen de får fra NAV, og det innebærer ingen utgifter for arbeidsgiver å ha en deltaker i praksis annet enn tiden som går med til opplæring og oppfølging. Hensikten med praksis er å gi deltakere både arbeidstrening og språktrening.

Norskgruppen

Gjennom Norskgruppen tilbyr Delta norskopplæring for de minoritetsspråklige deltakerne. Hensikten med Norskgruppen er å styrke de minoritetsspråklige deltakernes ferdigheter i norsk slik at terskelen inn i arbeidslivet blir noe lavere. Norskopplæringen gis to dager i uken, fra kl. 09 til 13.

Kompetansesenter

Gjennom Kompetansesenteret tilbyr Delta kompetanseutvikling. Hensikten er å styrke deltakers kompetanse knyttet til jobbsøkeprosessen, karriere, livsstring og folkehelse. De aller fleste av de minoritetsspråklige deltakerne kan ikke delta på dette tilbudet på grunn av manglende språkkunnskaper.

Fredagstur

Fredagstur er et turtilbud. Hensikten med fredagstur er å få deltakere i aktivitet som fremmer både fysisk og psykisk helse.

Aktiv på dagtid

Aktiv på dagtid er et treningstilbud for alle mellom 18 og 67 år som står helt eller delvis utenfor arbeidslivet. Hensikten med Aktiv på dagtid er å få deltakere i aktivitet. Delta tilbyr trening for sine deltakere, sammen med veileder fra Delta, to dager i

uka gjennom Aktiv på dagtid. Delta betaler semesteravgiften til Aktiv på dagtid for sine deltakere.

OVERGANG TIL JOBB

Hensikten med tiltaket er at deltakerne skal ut i jobb eller utdanning. Ofte skjer dette ved at de først er i praksis eller gjennom en ordinær jobbsøkerprosess. Blant de minoritetsspråklige deltakerne er det derimot ytterst få som ender opp i jobb når de blir skrevet ut av tiltaket sett i forhold til øvrige deltakere ved Delta, og de velger sjeldent utdanning som sitt videre løp mot en jobb.

B.6 Oppsummering av observasjon av Norskgruppen

30.01.20

Gjennomføring

Vi brukte en av de dagene hos Delta til å observere Norskgruppen for å få en større forståelse for hvordan aktivitetene hos Delta faktisk foregikk. Vi informerte deltakerne om observasjonen og spurte om samtykke. Under observasjonen blandedt vi oss ikke inn i det som foregikk og tok kun notater og situasjonsbilder. I etterkant av observasjonen intervjuet vi de ansatte igjen for oppfølgingsspørsmål.

Mål

Forstå hvordan Delta opererer og hvordan norskopplæringen er organisert.

Oppsummering

Det var kun et fåtall av deltakerne som hadde møtt opp i tide torsdag 30. januar kl. 09:00. Undervisningen ble derfor utsatt mens veilederen ventet på om det kom noen flere. Veilederen hadde forberedt noen oppgaver som deltakerne skulle gå gjennom, men siden det bare var seks stykker som hadde møtt opp kunne de ha en mer individuell undervisning. Undervisningen gikk ut på å snakke sammen. Samtalen var styrt av veilederen der veilederen pratet med en deltaker om gangen. Norskopplæringen var basert i stor grad på hverdagslige samtaler om arbeid, yrke eller karriere som tema. Det var ikke noe pensum som deltakerne måtte gjennom og opplegget var veldig fleksibelt for endringer på dagen.

Da vi i etterkant intervjuet veilederne forklarte de at målet med Norskgruppen

bare var å få deltakerne opp på et nivå i norsk der de kunne fungere i jobb. Det var derfor ikke noe spesielt stort fokus på f.eks. grammatikk i norskopplæringen. Det var i tillegg stor variasjon i norskkunnskapene til deltakerne. Derfor var Norskgruppen som oftest delt i to grupper, delt mellom de svakeste og sterkeste i norsk, og veiledningen var gjerne individuelt tilpasset. Mange av deltakerne hadde ikke gått lenge på skole i hjemlandet eller i Norge, og enkelte hadde negative assosiasjoner til vanlig klasseromsundervisning. Dette var blant noen begrunnelser bak det å unngå for stramme rammer for norskundervisningen. På grunn av helseutfordringer kunne det også være nødvendig for deltakerne å ta pauser innimellom.

B.7 Oppsummering av intervju med deltakere

28.01.20–23.01.20

Gjennomføring

Vi gjennomførte elleve semi-strukturerte intervjuer med deltakere hos Delta. Vi ønsket å kartlegge viktige hendelser og møter med systemet som deltakerne hadde vært gjennom på en tidslinje fra da de kom til Norge, begynte i AFT/ Delta, til i dag, i tillegg notere tankene knyttet til hendelsene.

Vi strukturerte intervjuene rundt å tegne en brukerreise for å ramme inn samtalen. Dette gjorde det også tydelig for deltakeren hvilke informasjon vi samlet inn om dem. Vi opplevde likevel en del språkbarrierer. Vi måtte ofte stille samme spørsmålet på flere måter slik at de skulle skjønne hva vi egentlig spurte om. I første runde av intervjuer med deltakere opplevde vi at vi stilte altfor konkrete spørsmål der svarene ofte var hendelser uten at de gikk inn på opplevelsene, følelsene og tankene knyttet til hendelsene. Det var også veldig vanskelig å stille oppfølgingsspørsmål om hva de opplevde, følte og tenkte. Vi

ønsket å formidle at det var positive og negative opplevelser knyttet først og fremst til Delta, men mange av deltakerne forsto ikke hva vi mente med 'opplevelse'. I andre runde av intervjuer, endret vi derfor måten vi stilte spørsmål ved å i mye større grad spørre om de kunne 'fortelle'. Dette hjalp veldig med å få deltakerne til å uttrykke deres egen opplevelse av å søke jobb i Norge. Allikevel, var det vanskelig å konkretisere følelser knyttet til systemet. Ofte var svaret på hva de syntes om blant annet Delta og de ulike tilbudene fra Delta, at alt bare var bra, uten at de kunne peke på hva som var positivt eller negativt.

Mål

Forstå deltakers behov, samt forstå hele konteksten til deltakerne og hvorvidt språklige og kulturelle forhold spiller inn på sysselsetting.

Spørsmål

Tidslinje

Vi ønsker en relativt detaljert beskrivelse om hvordan du opplever systemet som skal hjelpe deg med å få en jobb. Vi ønsker å vite mer om hvordan du opplever Delta. Vi vil gjerne at du noterer / tegner reisen fra da du kom til Norge, begynte i Delta, til i dag (Vi kan også notere / tegne for deg, mens du forteller).

1. Hvor lenge siden var det du kom til Norge?
2. Hva gjorde du før du kom til Norge?
3. Hva gjorde du da du først kom til Norge?
4. Hvor lenge har du fått hjelp av Delta? Hva har du fått hjelp med?

Følelser/Tanker

1. Er det noe du synes er spesielt bra? Hva synes du fungerer i dag?
2. Er det noe du tenker er spesielt vanskelig? Hva synes du ikke fungerer i dag? Hva skulle være annerledes?

Oppsummering

Motivasjon for å få jobb

Deltakerne vi intervjuet uttrykte alle et ønske om å finne jobb. De ville forsørge familien, og de hadde ikke lyst til å bare

sitte hjemme hele dagen. Mens noen var sterkt motivert for å være hos Delta, var det andre som bare deltok fordi NAV stiller krav om dette for å utbetale dagpenger til personer som er registrert som arbeidssøkere. Det var flere som mente det var demotiverende å gå fra tiltak til tiltak uten at det førte til jobb. Blant flere av deltakerne virket det som om de egentlig ikke hadde tro på at de skulle klare å finne en jobb, spesielt ikke gjennom tiltaket. Selv om de gjerne ville ha jobb, var de ikke nødvendigvis i stand til å se for seg selv i arbeid.

Hindringer for å få jobb

Det som gikk igjen hos de fleste av deltakerne var at språket eller helsen hindret dem i å få jobb. Nesten alle deltakerne mente selv eller hadde fått høre at de ikke snakket godt nok norsk. Dette gjaldt både for de som hadde bodd i Norge lenge og for de som hadde høy utdanning fra hjemlandet. Det var enkelte som likevel hadde opplevd det som urettferdig at noen som de mente snakket dårlig norsk enn dem fikk jobb.

Det var flere av deltakerne som slet med dårlig helse eller ubestemte plager som gjorde at de ikke kunne jobbe i mange av yrkene for ufaglærte. De som hadde jobbet lenge før de pådro seg store skader så på

det som en sorg at de ikke kunne komme tilbake til den jobben de hadde på grunn av helseskadene.

I tillegg var det mange som mente at de var for gamle til å ta utdanning. Ansvar for barn gjorde også at de ikke hadde tid til å gå på skole. Mangel på førerkort gjorde at det var vanskelig å gå på en skole eller få en jobb som ikke var i Sarpsborg.

Oppfatninger av aktivitetene hos Delta

De aller fleste sa om Delta at de synes at veilederne var hyggelige. De fleste hadde en oppfatning av at de kom til Delta for å lære seg norsk og for å få hjelp til å finne en jobb, men ikke alle skjønnte hvorfor de var hos Delta eller følte ikke at aktivitetene som Norskgruppen var nyttige for dem. Spesielt de som snakket relativt godt norsk følte ikke at det hjalp å lære norsk gjennom å snakke med andre minoritetsspråklige og mente at det ville vært bedre å lære norsk i et miljø med andre norske.

Det var spesielt fokus på praksisplass som et virkemiddel for å få jobb. De aller fleste hadde vært i praksis en eller flere ganger, og mange følte at de mestrer arbeidsoppgavene de fikk på praksisplassen, men uten at det hadde ført til jobb. Det var flere som syntes at praksisplass bare var tull, spesielt når avtalen med bedriften var at

de ikke kunne få jobb der uansett etter endt praksis. Noen følte at arbeidsgiverne ga dem falske forhåpninger om at de skulle få jobb. En av deltakerne fortalte om at hun hadde fått høre gjennom hele praksisperioden at hun var flink, men på slutten av praksisperioden fikk hun ikke tilbud om jobb fordi hun snakket for dårlig norsk. Hun hadde også opplevd at hun på forhånd av praksisperioden hadde fått beskjed om at bedriften ikke hadde kapasitet til å ansette noen, men bare noen måneder senere fikk hun høre om en annen som ble ansatt der hun hadde hatt praksisplass. Det var flere som følte at de hadde lite kontroll over hvor de ble plassert, og at det var Delta som bestemte hvor de skulle på praksis. Selv om Delta prøvde å kartlegge interesser var det ikke alltid lett å finne en praksisplass som passet til det de hadde sett for seg. Mange av deltakerne var derfor ikke motivert for å f.eks. jobbe i fabrikk, hvis de egentlig ville jobbe med barn. Det var også ofte at de gikk fra praksisplass til praksisplass innenfor forskjellige yrker, og mente at dette bare skapte kaos.

B.8 Oppsummering av intervju med arbeidsgivere

04.02.20–05.02.20

Gjennomføring

Vi gjennomførte tre semi-strukturerte intervjuer med arbeidsgivere fra tre bedrifter i nærområdet: Thermocold, Extra og Helsehuset, for å forstå hvordan de vurderte en arbeidssøker, spesielt med tanke på å ansette minoritetsspråklige. Thermocold er en produsent av kjøleaggregater og kjølerom som ansetter produksjonsarbeidere. Extra er en dagligvarebutikk som ansetter butikkmedarbeidere. Helsehuset inneholder en rekke helsetjenester og har en spesiell avtale med Delta der de som regel ikke tilbyr fast ansettelse og kun tilbyr praksisplasser som innebærer å jobbe i kjøkken, kantine eller renhold.

Alle intervjuene ble gjort på arbeidsplassen til bedriftene. Det var betraktelig vanskeligere å finne arbeidsgivere å intervjuer, enn veiledere og deltakere, og

mange av arbeidsgiverne sa at de ikke hadde tid til et intervju. Vi måtte derfor begrense intervjutiden til 20 min, og fikk ikke gravd like dypt inn i arbeidsgivernes behov som vi i utgangspunktet hadde planlagt.

Mål

Forstå hvordan arbeidsgivere vurderer arbeidssøkere, spesielt med tanke på å ansette minoritetsspråklige.

Spørsmål

1. Kan du fortelle om hvordan du opplever praksisordningen?
 - Hva fungerer / fungerer ikke?
2. Når var sist gang du ansatte / ikke ansatte en minoritetsspråklig? Kan du

fortelle om den avgjørelsen?

- Hva ser du etter i en arbeidstaker? Hvilke fellestrekk er det for de du ansetter / ikke ansetter?
- Hvilke bekymringer har du med tanke på ansettelse av minoritetsspråklige?

Oppsummering

Det som gikk igjen hos alle arbeidsgiverne var tilstrekkelige språkferdigheter, engasjement, og pålitelighet.

Språkferdigheter

Tilstrekkelige språkferdigheter var sett på som en forutsetning for å gjennomføre mange av jobbene. Alle arbeidsgiverne sa at alle kunne læres opp til jobben, men det forutsatte språkferdigheter for å gjøre seg forstått og forstå. De ansatte i Delta mente at hensikten med praksis for de minoritetsspråklige var en form for språkopplæring, men da vi spurte arbeidsgiverne om dette, mente de at det var veldig vanskelig å lære språk på jobb. I Thermocold var det viktig å kunne norsk fordi de måtte kunne følge instruksjoner, og arbeidsgiveren påpekte at det også var

viktig at alle arbeiderne kunne snakke med hverandre for at det skulle være et godt arbeidsmiljø. Arbeidsgiveren hos Thermocold ville derfor ikke ta imot deltakere i praksis dersom de ikke kunne kommunisere på norsk. Hos Extra var det nødvendig med språk for å kunne sitte i kassen. Extra tok inn alle i praksis, og de kunne gjerne prøve seg i kassen, men dersom det ikke fungerte ble de ofte satt til å bare fylle opp i hyllene. Dermed lærte de seg heller ikke å snakke norsk. Arbeidsgiveren forklarte at kundene ville bli irriterte dersom personen bak kassen ikke forsto dem. I motsetning til både Thermocold og Extra, hadde Helsehuset lagt til rette for språkpraksis, og hadde veldig mange deltakere hos dem i praksis. I Helsehuset hadde deltakerne mulighet til å jobbe i kantinen, der de kunne lære seg å jobbe i et kjøkken og ta bestillinger, og gjennom dette snakke med andre praktikanter og ansatte. De hadde også flere stuer der deltakerne hadde mulighet til å snakke med pasientene.

Engasjement

Utenom språkferdigheter, var engasjement den viktigste faktoren for å gå fra praksisplass til å få jobb. Det var viktig for arbeidsgiverne at deltakerne hadde

lyst til å jobbe, uavhengig av bakgrunn, utdanning eller arbeidserfaring. Arbeidsgiveren fra Thermocold hadde opplevd at mange arbeidssøkere hadde en holdning om at arbeidsplassen var der for dem, og ikke at arbeidssøkeren var der for jobben. Arbeidsgiveren hos Extra sa: “De kan ikke jobbe med hendene i lomma”, og mente at det ikke var noe vits i å sende deltakere i praksis hvis det ikke var noe de ville jobbe med. Hos Helsehuset tok de inn så å si alle praktikanter som Delta henviste til dem, slik at deltakerne i det minste kunne få prøvd seg. Lengden på praksisperioden varierte derimot basert på deltakernes behov og interesse. Hvis deltakerne var spesielt interesserte kunne de få bli lærling og deretter få jobb.

Pålitelighet

Thermocold sa at det var viktig at deltakerne hadde noen forpliktelser i livet sitt. Det at de hadde noen å forsørge var for han et positivt tegn fordi det betydde at de ikke bare kunne “gi faen” i å jobbe. Extra verdsatte referanser for å sjekke om arbeidssøkeren var til å stole på før han vurderte å ansette personen. Helse-

huset påpekte at det var viktig at de kom i tide, og hadde opplevd at mange som er i arbeidspraksis ofte kom for sent.

B.9 Oppsummering av intervju med veileder fra NAV-kontor

25.02.20

Gjennomføring

Vi gjennomførte et semi-strukturerte intervju med en veileder fra NAV for å forstå hvilke forutsetninger deltakerne har før de kommer til Delta, hvilke krav NAV stiller til tiltaket og hvilke virkemidler NAV bruker for å hjelpe deltakere med å komme i jobb.

I likhet med intervjuene med veiledere hos Delta, var det til tider vanskelig å strukturere stegene i prosessen under samtalen. NAV er et veldig komplekst system og stegene varierer for hver deltaker.

Mål

Kartlegge det nåværende systemet for å forstå hvordan Delta samarbeider med NAV og hvilke tiltak og tjenester som eksisterer for å hjelpe minoritetsspråklige ut i arbeid.

Spørsmål

1. Kan du fortelle om reisen fra deltakerne kommer i kontakt med NAV til de blir henvist til Delta, og til de evt. får jobb?
 - Hvordan kommer deltakerne i kontakt med NAV?
 - Hvordan vurderer dere hvilke deltakere som blir henvist til Delta?
 - Hvordan er oppfølgingen fra NAV sin side etter at deltakerne har blitt henvist til Delta?
 - Hva skjer hvis deltakerne ikke får jobb etter at de har vært hos Delta?
 - Hva skjer hvis deltakerne får jobb, men mister jobben etter kort tid?
 - Hvilke krav stiller NAV til deltakerne i tiltaket?
2. Hvilke utfordringer har du observert minoritetsspråklige møter i sammenheng med å få jobb?

Oppsummering

FØR DELTA - REGISTRERING OG VURDERING

Aller først må deltakerne ha personnummer og BankID. Deretter kan de registrerer seg som arbeidssøker på nettsiden til NAV. NAV gjør en vurdering av behov for bistand for å beholde eller skaffe seg arbeid og rett til aktivitetsplan. Behovsvurderingen har tre utfall: standardinnsats, situasjonsbestemt innsats og behov for arbeidsevnevurdering. De fleste som ender opp hos Delta har blitt vurdert til situasjonsbestemt innsats eller behov for arbeidsevnevurdering. Det betyr ofte at det er en mismatch mellom deltakernes kvalifikasjoner og arbeidslivets krav f.eks. grunnet språkproblemer der minoritetsspråklige ikke møter de kravene som stilles til å beherske norsk i arbeidslivet. Deretter går deltakerne gjennom ett eller flere kortvarige tiltak gjennom NAV. De kan f.eks. få tilbud om avklaring gjennom et annet tiltak. Når dette ikke fører til arbeid blir de vurdert til AFT og henvist til Delta.

UNDER DELTA - OPPFØLGING

NAV sender en bestilling til Delta. Deretter har deltakeren en førsamtale med Delta. Dersom deltakeren blir vurdert av Delta til å begynne i AFT har deltakeren en oppstartssamtale med både NAV og Delta for å diskutere målsettingen med tiltaket. I løpet av fire uker skal deltakeren og veilederen fra Delta ha utarbeidet en plan for gjennomføringen av tiltaket og sende den til NAV. Hver 3. måned sender veiledere ved Delta en statusrapport om progresjonen til deltakeren til NAV. NAV stiller i tillegg krav til at deltakerne skal være i praksis innen fire måneder.

ETTER DELTA - AVSLUTNING OG VEIEN VIDERE

AFT har som hovedregel en varighet på inntil et år med mulighet til forlengelse i ytterligere ett år. Målet med tiltaket er at deltakerne skal få jobb, og NAV stiller krav til at minst 50% av deltakerne skal utskrives fra AFT til jobb eller utdanning. NAV kan også bidra til å øke mulighetene for å få jobb gjennom blant annet lønnskudd og tilrettelegging. Når deltakerne slutter hos Delta har NAV og Delta gjerne

en avslutningssamtale. Til slutt sender Delta en sluttrapport til NAV. NAV sin rolle videre er avhengig av deltakerens situasjon. Noen kommer ut i arbeid og trenger ikke mer oppfølging. Andre kommer ut i arbeid og har behov for videre oppfølging. De kan f.eks. få tilbud om oppfølging gjennom et annet tiltak. Noen ender også opp med å bli vurdert til ikke å ha noe restarbeidsevne. Disse kan komme til å bli vurdert som uføre av NAV.

UTFORDRINGER MED DET NÅVÆRENDE SYSTEMET

Veilederen vi intervjuet fra NAV mente at det en utfordring at tiltakene var så rigide og at det burde vært en mulighet for å utnytte de ferdighetene deltakerne allerede har på en mer kreativ måte enn i dag. Hun erfarte f.eks. at det i flere tilfeller hadde vært nyttigere å bare betale for at deltakerne skulle få førerkort for å utvide mulighetene for jobb ved at de kunne skaffe seg en jobb som hjemmehjelper, osv., i stedet for at det ble brukt mye ressurser på å sende deltakerne på diverse kurs hos NAV. Hun mente også f.eks. at hvis

det var en deltaker som var flink til å sy, burde man lære henne å brodere bunader fremfor å plassere henne i de typiske praksisplassene for ufaglærte slik som barnehage, SFO, kantine, renhold, osv.

B.10 Telefonintervju med KREM

26.02.20

Gjennomføring

Vi kom i kontakt med Kreativt og Mangfoldig arbeidsliv (KREM) gjennom Senter for sosialt entreprenørskap og innovasjon. KREM er en brukerorganisasjon som jobber med å få de utestengte inn i arbeidslivet. De jobber tett med brukere for å finne løsninger som passer til både systemet og brukerne.

Vi gjennomførte et semi-strukturert intervjuet over telefon med en prosjektleder i organisasjonen. Hun jobber med et prosjekt som heter Aljana, der de har en lignende målgruppen som i dette prosjektet.

Mål

Få inspirasjon og høre hvordan KREM jobber for å hjelpe minoritetsspråklige ut i arbeid.

Spørsmål

1. Kan du fortelle litt om hvordan du / dere jobber i KREM (Kreativ og mangfoldig arbeidsliv), og gjerne opp mot målgruppen vi jobber med?
 - Kan du fortelle litt om hva du / dere gjør i Aljana?

Vi har intervjuet ansatte og de sier at de sliter med å få minoritetsspråklige til å bli mer selvhjulpne.

2. Hva er din erfaring med dette (personlig / i KREM)?

Vi har intervjuet både brukere og arbeidsgivere og de sier ofte at det er manglende språkkunnskaper som hindrer dem i å få jobb.

3. Hvordan håndterer dere i KREM / eller oppfordrer dere andre bedrifter til å håndtere språkbarrierer?

Oppsummering

Lønnet arbeid

Prosjektlederen vi intervjuet mente at arbeidsmarkedet ofte hadde for høye krav, spesielt til språk selv om det ikke var nødvendig for å gjennomføre jobben. I stedet for å bruke praksisplass eller finne en jobb til deltakerne, gikk prosjektet ut på å hjelpe deltakerne med å opprette sin egen arbeidsplass.

Utgangspunkt i deltakernes eksisterende ferdigheter

I utarbeidingen av en jobb, tok KREM utgangspunkt i matlagingsferdighetene som deltakerne allerede hadde fra før av. De så at det var mange kvinnelige minoritetsspråklige som slet med å få jobb ofte likte og var flinke til å lage mat.

Sosiokulturell tilnærming til læring

Hos KREM arrangerte de kurs og workshop om arbeidslivet i Norge gjennom å faktisk være på en arbeidsplass og gjennom blant annet øvelser som rollespill og observasjon for opplæring og trening på reelle arbeidssituasjoner. En annen metode var å gjenta de samme temaene, men fra ulike vinkler for å forsikre at deltakerne hadde forstått innholdet.

B.11 Intervju med INN, Trondheim kommune

09.03.20

Gjennomføring

Vi tok kontakt med Kvalifiseringssenteret for innvandrere (INN) i Trondheim. INN bistår flyktninger som blir bosatt i Trondheim ved å koordinere kommunens arbeid med flyktningene mens de er i introduksjonsprogrammet. Introduksjonsprogrammet er en av de to ordningene i introduksjonsloven med mål om å lære nyankomne innvandrere det nødvendige for å kunne bli selvhjulpne i norsk samfunns- og arbeidsliv.

Vi gjennomførte et semi-strukturert intervjuet med to ansatte som hadde ansvar for prosjektene Mentorprogram INN og Kvalifisering i bedrift på kontoret hos INN i Trondheim. Mentorprogram INN tilbys til introduksjonsdeltakerne med medbrakt høyere utdanning, som anses å ha høy motivasjon og ressurser. Mentorordningen har som mål å bidra til at flyktninger får brukt sine ressurser i en relevant jobb. Kvalifisering i bedrift

er et samarbeid mellom INN, ISS Facility Services og NAV. Kvalifiseringen innebærer opplæring i bedrift med mål om fagbrev.

Mål

Få inspirasjon og høre hvordan INN jobber for å få innvandrere ut i arbeid.

Spørsmål

“Gjennom et lovfestet introduksjonsprogram skal flyktninger lære seg det nødvendige for å kunne bli selvhjulpne i norsk samfunns- og arbeidsliv”. Vi har også intervjuet ansatte hos Delta og de sier at de sliter med å få minoritetsspråklige til å bli mer selvhjulpne.

- Hva skal til for at de blir selvhjulpne?

“Hovedinnholdet i programmet er opplæring i norsk og samfunnskunnskap”.

Vi har intervjuet både deltakere og arbeidsgivere og de sier ofte at det er manglende språkkunnskaper som hindrer dem i å få jobb.

- Hvilke metoder bruker dere for å lære bort norsk og samfunnskunnskaper? Hva fungerer / Hva fungerer ikke?

“Introduksjonsprogrammet kan ha en varighet på inntil 24 måneder og avsluttes når den enkelte person er grunnleggende kvalifisert. Dette kjennetegnes gjennom å ha startet på utdanning utover grunnskole og / eller å ha kommet ut i lønnet arbeid, heltid eller deltid.”

- Hva skjer hvis de ikke kommer i utdanning eller jobb?

Oppsummering

Tilpasset løp basert på utdanningsbakgrunn

Deltakerne hos INN ble kategorisert basert på utdanningsbakgrunn: ingen utdanning, grunnskole / videregående utdanning, universitetsutdanning eller tilsvarende. Basert på dette fikk de ulik opplæring. F.eks. personer uten utdanning trengte ofte hjelp med å bare håndtere hverdagslige oppgaver og finne ut av

hva de ville gjøre med sin yrkesvei, mens personer med høyere utdanning var ofte mer ressurssterke og ville ofte skaffe seg jobb innenfor feltet de var utdannet.

Tett samarbeid med arbeidsgiver

Veiledere ved INN brukte praksisplass som virkemiddel på veien mot å få jobb, men poengterte at det var viktig at arbeidsgivere var villig til å tilpasse praksisplassen til deltakernes behov. De så først og fremst etter arbeidsgivere som var åpne for å tilby fast ansettelse dersom de så at deltakerne gjorde en god jobb. De kartla ikke bare behovene til deltakerne, men også til arbeidsgiverne for å finne den rette praksisplassen. For å hjelpe deltakere med oppnå målet om jobb, hjalp de dem med å lage delmål basert på arbeidsgiverens krav. Veilederne vi snakket med fremhevet også at det var viktig å ha tett oppfølging med arbeidsgiveren for å fange opp hvordan det gikk, spesielt hvis det hadde oppstått misforståelser på grunn av språk eller kultur.

Fagbrev

Strategien for de med lav utdanning var å tilby fagbrev. INN anerkjente at det var strenge krav i arbeidsmarkedet i Norge, og mente at for de med ingen eller lav utdan-

nelse ville det lønnet seg å ha en form for formell kompetanse slik at de sto sterkere i arbeidsmarkedet.

Mentor

Strategien for de med høy utdanning var å tilby veiledning av en mentor knyttet til yrkesområdet de var interessert i å jobbe innenfor. Disse deltakerne hadde utdanning og gjerne erfaring, og hadde større behov for å lære hvordan arbeidslivet i Norge fungerte, osv. Mentorprogrammet oppfordret deltakerne til å bli mer selvstendige ved at de la ansvaret for å finne relevante arbeidsplasser på deltakerne. Veilederne var tilgjengelig for råd, og ble med på introduksjonsrundene. Veilederen vi intervjuet sa likevel at det var noe de kunne gjøre fordi deltakerne allerede var relativt ressurssterke, men trengte hjelp til å navigere seg i det norske arbeidsmarkedet og arbeidslivet.

Språkmentor

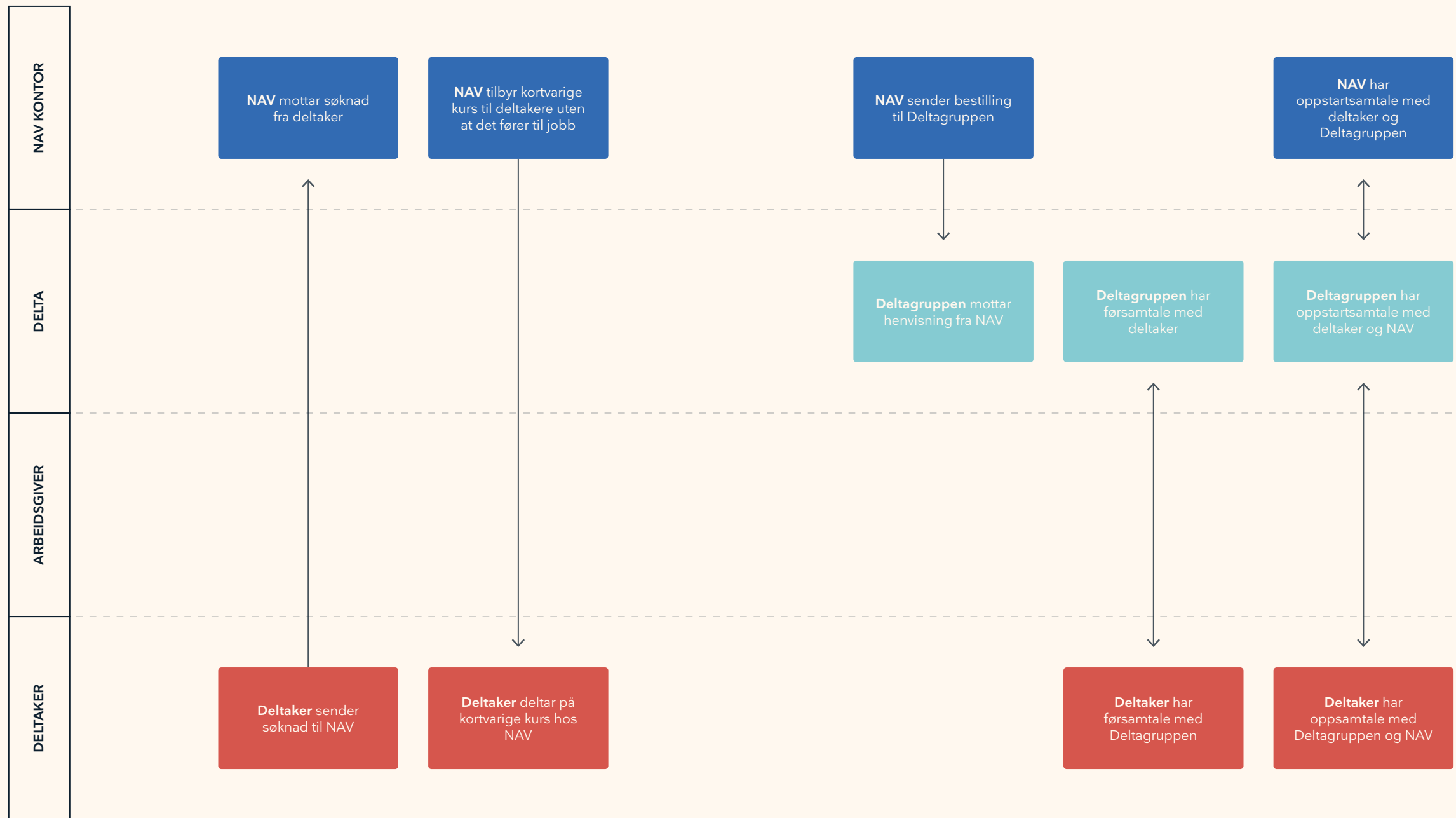
Språkmentor var et annet effektivt virkemiddel for å gi bedre opplæring i språk og kultur. Språkmentoren ansatt hos INN snakket flere språk og hadde jobbet i flere land. Med hjelp fra språkmentoren var det lettere å oppklare hvorfor det hadde oppstått evt. misforståelser.

C Definere

C.1 Tjenestekart

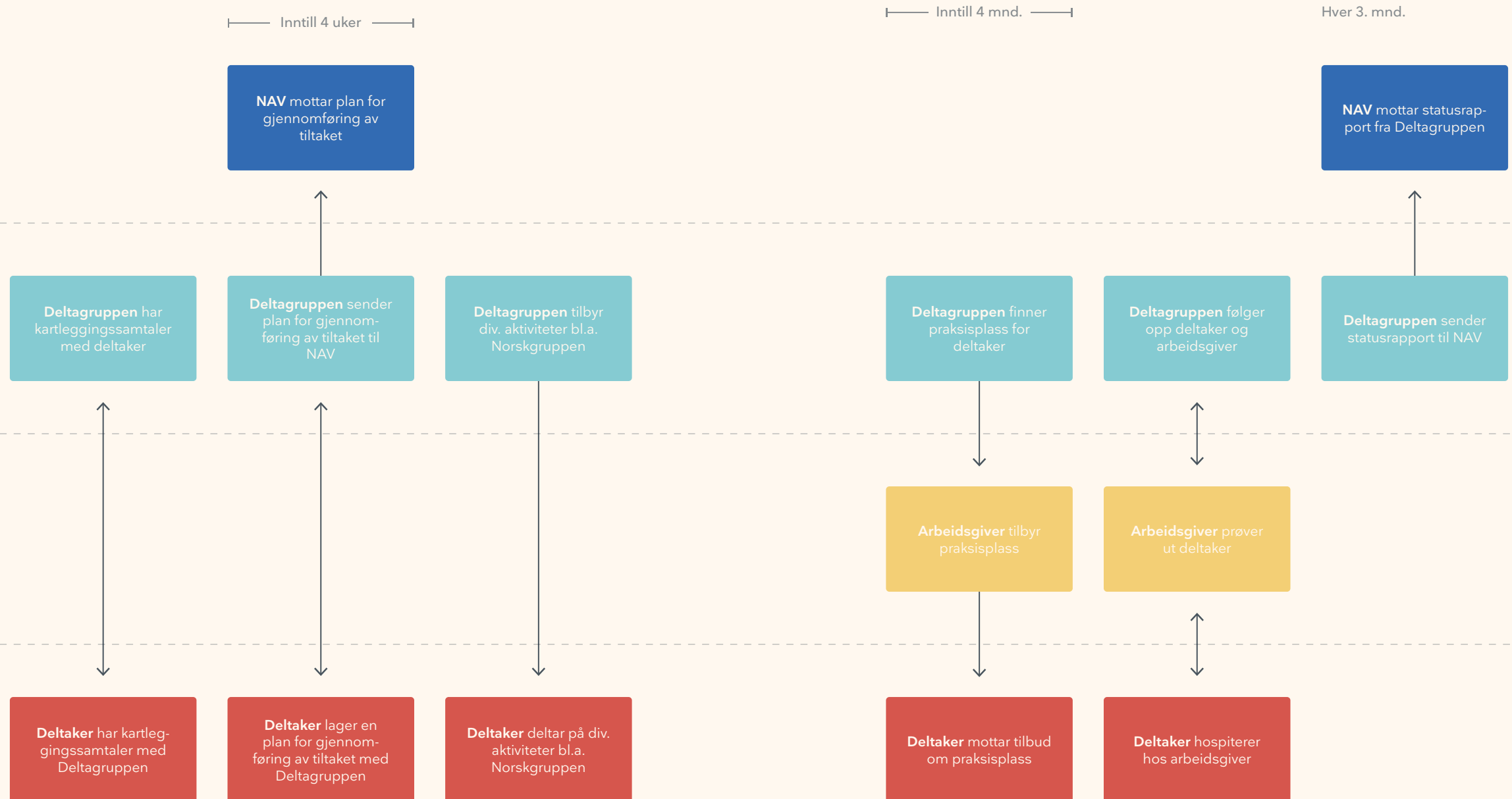
På de neste sidene presenteres en oversikt over kommunikasjonen mellom deltaker, veiledere hos Delta, arbeidsgiver og NAV basert på innsikt fra intervjuene med deltakere hos Delta, veiledere hos Delta, veiledere hos NAV, og arbeidsgivere. Oversikten oppsummerer kartleggingen av det nåværende systemet fra deltakeren begynner å søke jobb til de tilslutt får jobb gjennom Delta med fokus på praksisplass.

OPPSTART

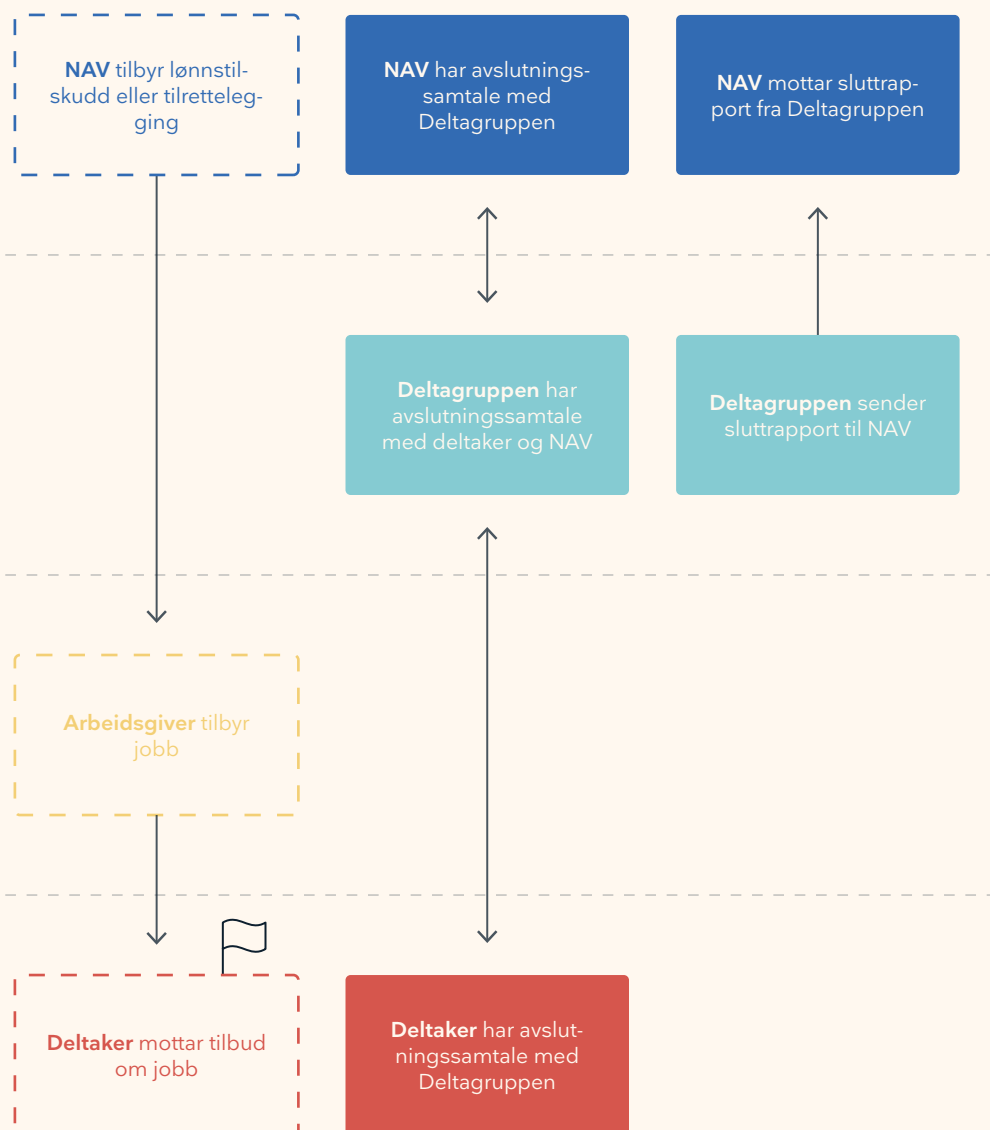


YRKESKARTLEGGING OG KARRIEREPLANLEGGING

OPPLÆRING OG TRENING



AVSLUTNING



D Utvikle

D.1 Opplegg til samskapingsworkshop

Samskapingsworkshop

Utstyr:

- Penn/ tusj
- Post-it lapper i ulike farger
- A4/ A3 ark
- Mat (eks. frukt og kjeks)
- Drikke (eks. vann, kaffe og te)
- Whiteboard x 2, tusj som kan skrives på whiteboard og swamp

Plan:

Opplegg	Klokkeslett	Tid
Introduksjon <ul style="list-style-type: none">• Bryt isen, avklar det praktiske og etabler rammen• Gå gjennom planen for workshop-en• Mål: Kommer frem et konkret konsept	Oppmøte 09:00	15 min
Oppvarming felles <ul style="list-style-type: none">• Blindtegning	09:15	10 min

Presenter personene Ola, Amal, Peter	09:25	15 min
<ul style="list-style-type: none"> • Diskuter personene <ul style="list-style-type: none"> ○ Amal ○ Peter 		
Caseløsning 1/2 i grupper	09:40	30 min
<ul style="list-style-type: none"> • Presenter situasjonen (2-3 min) • Diskuter situasjonen (15 min) • Skriv ned ideer individuelt på post-it lapper (2-3 min x 3) <ul style="list-style-type: none"> ○ Digitale verktøy eks. app, nettsider, roboter, osv. ○ Fysiske verktøy eks. ○ Aktiviteter/ eks. kurs, konferanser, osv. 		
Pause	10:10	10 min
Caseløsning 1/2 i grupper	10:20	40 min
<ul style="list-style-type: none"> • Presenter ideer (15 min) • Diskuter ideer først 2 og 2 (10 min) (Kan snakke morsmål) <ul style="list-style-type: none"> ○ Hva synes dere var bra med denne ideen? ○ Hva kan vi gjøre for å bygge videre på denne ideen? • Presenter det dere kom fram til som par. (Vi skriver ned på whiteboard) (15 min) 		
Lunsj	11:00	30 min
<ul style="list-style-type: none"> • Felles diskusjon (20 min) og skriv ned på whiteboard, kom frem til et konsept og ferdigstill konseptet (10 min) 	11:30	30 min
Presenter konseptene	12:00	10 min
Oppsummering	12:10	5 min

Oppvarming:

Blindtegning

Alle skal tegne personen som sitter ved siden av seg uten å se på arket. Når tegningen er ferdig skriver dere navnet på personen du har tegnet på arket.

Persona/ Person:

Ola (veileder), Amal (deltaker) og Peter (arbeidsgiver)

Amal (Deltaker)

- 42 år
- Bodd i Norge i 12 år som flyktning
- Ingen utdanning fra hjemlandet, og ikke fullført grunnskoleutdanning i Norge
- Befinner seg på et begynnernivå (A1–A2/ A2–B1) i norsk muntlig og skriftlig
- Lite arbeidserfaring
- Har vært hjemmевærende med to barn i flere år

- Hva tror dere Amal liker å gjøre? (Interesser)
- Hva er viktig for Amal? (Motivasjon)
- Hva er vanskelig for Amal? (Utfordringer)

Peter (Arbeidsgiver)

- 38 år
- Født og oppvokst i Sarpsborg
- Jobber som daglig leder hos Kiwi

- Hva tror dere er viktig for Peter når han ansetter noen? (Krav)
- Hva er vanskelig for Peter? (Utfordringer)

Situasjon 1: Hvordan kan vi støtte Amal med å ta mer initiativ til egen læring?

Situasjon 1 handler om forholdet mellom Amal (deltaker) og Ola (veileder). Scenario 1 illustrerer oppfatningen Amal og Ola har til hverandres roller, og misforståelser som kan oppstå på grunn av blant annet språkbarrierer og kulturforskjeller. På den ene siden tenker Amal at det er Ola sin oppgave å finne og gi henne en jobb. Hun gjør bare det hun får beskjed om. På den andre siden tenker Ola at Amal har et behov for å bli mer uavhengig, selvstendig, og ta mer initiativ om hun skal tilegne seg kunnskapene og ferdighetene som kreves for å få og beholde en jobb.



Diskusjon

1. Hva tenker dere om denne situasjonen?
2. Hvorfor tenker Ola dette?
3. Hvorfor tenker Amal at Ola skal finne en jobb til henne?
4. Hva gjør at Amal ikke er mer selvstendig?
5. Hvorfor er det viktig for Ola at Amal blir mer selvstendig?

Idegenerering

Assosiasjoner (Vis frem bilder)

- Digitale verktøy: PC, mobilskjerm med apper,
- Fysiske verktøy:
- Kurs, arrangementer, tjenester:

Situasjon 2: Hvordan kan vi overbevise Peter om å ha Amal i jobben og støtte Peter med å tilpasse jobben til Amal sine behov?

Situasjon 2 handler om forholdet mellom Peter (arbeidsgiver) og Ola (veileder). Scenario 2 illustrerer dilemmaet med arbeidsgiver og Deltagruppens rolle i språkopplæringen. Peter stiller krav til et visst nivå av norskkunnskaper og vil ikke sette Amal i praksis med arbeidsoppgaver som krever at hun må kommunisere på norsk. Deltagruppen mener at deltakerne har større utbytte av å lære norsk i praksis på en arbeidsplass enn i et klasserom hos Deltagruppen.



Diskusjon

1. Hva tenker dere om denne situasjonen?
2. Hvorfor tenker Peter dette?
3. Hvorfor tenker Ola dette?
4. Hvorfor er det viktig for Peter at Amal snakker norsk?
5. Hvorfor synes ikke Amal det hjelper med å ha praksisplass?

Idegenerering

Assosiasjoner (Vis frem bilder)

- Digitale verktøy: PC, mobilskjerm med apper,
- Fysiske verktøy:
- Kurs, arrangementer, tjenester:

D.2 Opplegg til intern workshop

Intern workshop

Utstyr:

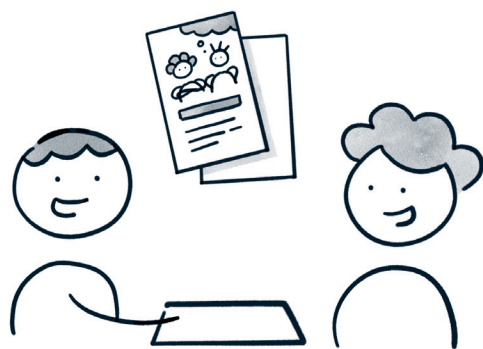
- Penn/ tusj
- Post-it lapper i ulike farger
- A4/ A3 ark
- Mat (eks. frukt og kjeks)
- Drikke (eks. vann, kaffe og te)

Plan:

Opplegg	Tid
Presenter personene Ola, Amal, Peter <ul style="list-style-type: none">• Diskuter personene<ul style="list-style-type: none">○ Amal○ Peter	15 min
Caseløsning 1/ 2 <ul style="list-style-type: none">• Presenter situasjonen (2-3 min)• Diskuter situasjonen (15 min)• Skriv ned ideer individuelt på post-it lapper (2-3 min x 3)<ul style="list-style-type: none">○ Digitale verktøy eks. app, nettsider, roboter, osv.○ Fysiske verktøy eks.○ Aktiviteter/ eks. kurs, konferanser, osv.	30 min
Pause	10 min
<ul style="list-style-type: none">• Diskutere ideer (20 min) og skriv ned på ark, kom frem til et sett med ideer (20 min)	40 min
Oppsummering	5 min

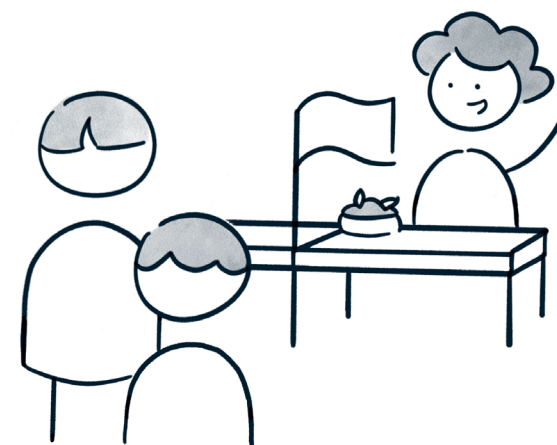
2. Bildekort som illustrerer ulike arbeidssituasjoner

En av utfordringene er at det er vanskelig å kommunisere med veiledere og deltakere i mellom på grunn av språkbarrierer og kulturforskjeller. En idé er å lage et kommunikasjonsverktøy som illustrerer typiske hendelser på en arbeidsplass som er forårsaket av språklige barrierer og kulturelle forskjeller. Dette kan presenteres i form av en bok eller kort. Veiledere kan bruke verktøyet som et hjelpemiddel for å hjelpe deltakere med å reflektere rundt typiske arbeidssituasjoner, eller misforståelser deltakere kan ha opplevd i forbindelse med jobb. Dette kan bidra med å forebygge misforståelser og kartlegge utfordringer på praksisplassen, samt lære deltakere om norsk arbeidskultur gjennom refleksjoner.



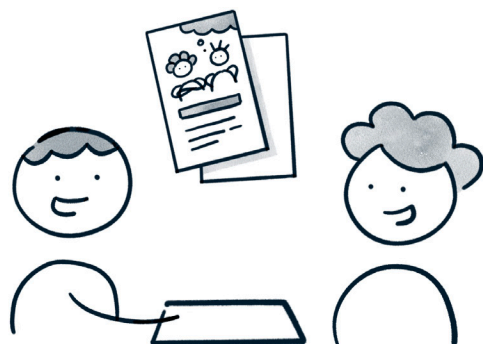
3. Arrangementer / kurs om kulturforskjeller i arbeidslivet

En av utfordringene er at deltakerne ikke tar nok initiativ, og ikke synes det er morsomt med klasseromsundervisning i norsk. Mange synes derimot at det er morsomt å snakke om mat og kultur. En idé er å arrangere kulturelle arrangementer eller kurser som er organisert av deltakere. Deltakere kan f.eks. ha ansvar for å lage en tradisjonell matrett fra hjemlandet sitt og fortelle om matretten og om egen kultur. Slik kan de øve på mer myke egenskaper som å trene på samarbeidsevner og kommunikasjonsevner. Det er også en god anledning til å trene på sosiale egenskaper og bli kjent med alle de andre deltakere hos Delta som de ellers ikke har mye kontakt med.



4. Dataspill for å trene på arbeidsoppgaver

En utfordring er å finne og tilpasse arbeidsplassen til deltakers behov. En idé er å lage et digitalt spill enten på mobil, PC, eller i VR som simulerer arbeidsplasser hvor deltakere kan lære språk og håndtere arbeidsoppgaver på en morsom måte i sitt eget tempo. Spillet vil fungere som et supplement til arbeidspraksis der deltakere kan øve på forskjellige oppgaver basert på reelle jobbsituasjoner. På denne måten kan de også øke formell kompetanse.



5. Frivillig arbeid som språk- og arbeidstrening

En av utfordringene er å finne og tilpasse arbeidspraksis til deltakers behov, spesielt med tanke på språktrening. I en vanlig praksis kan det ofte bli stort fokus på produktivitet, og deltakere mister fokus på å ta seg tid til å trene på språket. I tillegg er det mange som føler at de blir utnyttet av arbeidsgivere. En idé er å basere språk- og arbeidstrening på frivillig arbeid. Frivillig arbeid stiller mindre krav til produktivitet, og deltakere kan føle at de bidrar til noe meningsfylt. Dette åpner også opp for nye muligheter til lavterskel arbeid som ikke finnes fra før siden deltakere ikke nødvendigvis trenger å lære seg alle arbeidsrutinene som stilles til en vanlig ansatt f.eks. kan deltakere jobbe som frivillig i en barnehage hvor de kan organisere turer eller lage matpakke til barna og de ansatte. Dette kan bidra til at deltakere kan jobbe med noe de er interessert i, og øke språkkompetanse og sosiale ferdigheter.



6. Mentor på arbeidsplassen

En av utfordringene er at deltakere ikke får nok oppfølging på arbeidsplassen. Et mentorprogram på arbeidsplassen hvor de ansatte følger opp deltakere i praksis. Etersom veiledere hos Delta ikke har tilstrekkelig kapasitet til å være med deltakere på arbeidet, vil mentoren sørge for at deltakere får tett oppfølging med språk- og arbeidstrening. Mentoren vil fungere som en veileder på jobben, og avlaste arbeidsgivere samtidig som de støtter oppunder deltakeres gjennomføring av arbeidsoppgaver.



D.4 Oppsummering av evaluering av ideer med veiledere fra Delta

21.03.20 / 02.04.20

Gjennomføring

Vi gjennomførte to videosamtaler med til sammen fire veiledere fra Delta for å evaluere ideene fra workshopen. I den første videosamtalen gikk vi gjennom alle de seks idéene fra workshopen og diskuterte fordeler og ulemper, for så å rangere de tre beste idéene. I den andre videosamtalen gikk vi gjennom de tre utvalgte idéene og diskuterte igjen fordeler og ulemper for å til slutt velge den beste idéen.

Mål

Evaluere ideer.

Oppsummering

På de neste sidene presenteres resultatene fra videosamtalene med oversikt over fordeler og ulemper ved hver idé.

Konsept 1: App som tydeliggjør reisen mot en jobb	
Fordeler	Ulemper
<ul style="list-style-type: none"> • Delta har utviklet et lignende verktøy tidligere, men den ble aldri fullført. Det finnes derfor allerede en del forhåndsarbeid. • Deltakere får mer eierskap til egen plan som kan skape mer motivasjon for å jobbe. • Kan være med på å øke deltakernes digitale kompetanse. • Kan senke terskelen for arbeidsgivere å gi tilbakemeldinger. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan være vanskelig å sette konkrete mål og delmål ettersom det ikke alltid finnes et tydelig løp for hver enkelt deltaker. • Kan være utfordrende å få deltakere til å bruke verktøyet på egenhånd. • Mange deltakere er ikke vant med å jobbe systematisk på egenhånd.

Konsept 2: Bildekort som illustrerer ulike arbeidssituasjoner	
Fordeler	Ulemper
<ul style="list-style-type: none"> • Illustrasjoner kan være et godt hjelpemiddel for å formidle norsk arbeidskultur. • Illustrasjoner kan være et godt verktøy for å kommunisere med deltakere og forhindre misforståelse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Det er vanskelig å si 'sånn er det'. • Kan være vanskelig å få deltakerne til å bruke verktøyet. • Det er ikke mulig å tilegne seg sosial kompetanse ved å lese seg opp på det. Deltakerne trenger å erfare det i praksis.

Konsept 3: Arrangementer/ kurs om kulturforskjeller i arbeidslivet	
Fordeler	Ulemper
<ul style="list-style-type: none"> • Deltakere kan øve på å sette seg mål, jobbe organisert og samarbeide med andre. • Deltakere får trent på språk. • Kan gi deltakerne en følelse av mestring. • Delta kan bli bedre kjent med andre deltakere. 	<ul style="list-style-type: none"> • Krever et visst språknivå, og vil ikke passe alle deltakere. • Mange deltakere sliter allerede med å presentere for hverandre i små grupper.

Konsept 4: Dataspill for å trene på arbeidsoppgaver	
Fordeler	Ulemper
<ul style="list-style-type: none"> • Deltakere kan øve på arbeidsoppgaver hjemme, før de kommer på arbeidsplassen • Det tilegner språkkompetanse og sosial kompetanse gjennom spill. • Kan hjelpe deltakerne å øke digital kompetanse. • Det kan øke motivasjon for læring. 	<ul style="list-style-type: none"> • Det kan være utfordrende å friste deltakere å bruke verktøyet, og det forutsetter at de må ønske å bruke det selv. • Det kan være vanskelig å lære seg arbeidsoppgaver uten å være fysisk tilstede. • Det er ikke alltid mulig å simulere alle type arbeidsoppgaver. • Det må tilpasses individuelt behov, og oppgaver må være overkommelige. • Krever mye ressurser å utvikle.

Konsept 5: Frivillig arbeid som språk- og arbeidstrening	
Fordeler	Ulemper
<ul style="list-style-type: none"> • Kan oppdage nye arbeidsarenaer ved å senke terskelen for å kunne bidra med diverse arbeidsoppgaver. • Kan i større grad gi deltakere arbeidsoppgaver de selv er interessert i. • Kan gi deltakerne en følelse av å gjøre noe meningsfylt, som igjen kan skape mer motivasjon for å jobbe. • Kan gi deltakere et større nettverk. • Deltakere kan lære om den norske dugnadsånden i praksis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan være vanskelig å skille det fra en praksisplass. • Mange arbeidsplasser vil fremdeles kreve høy språkkompetanse.

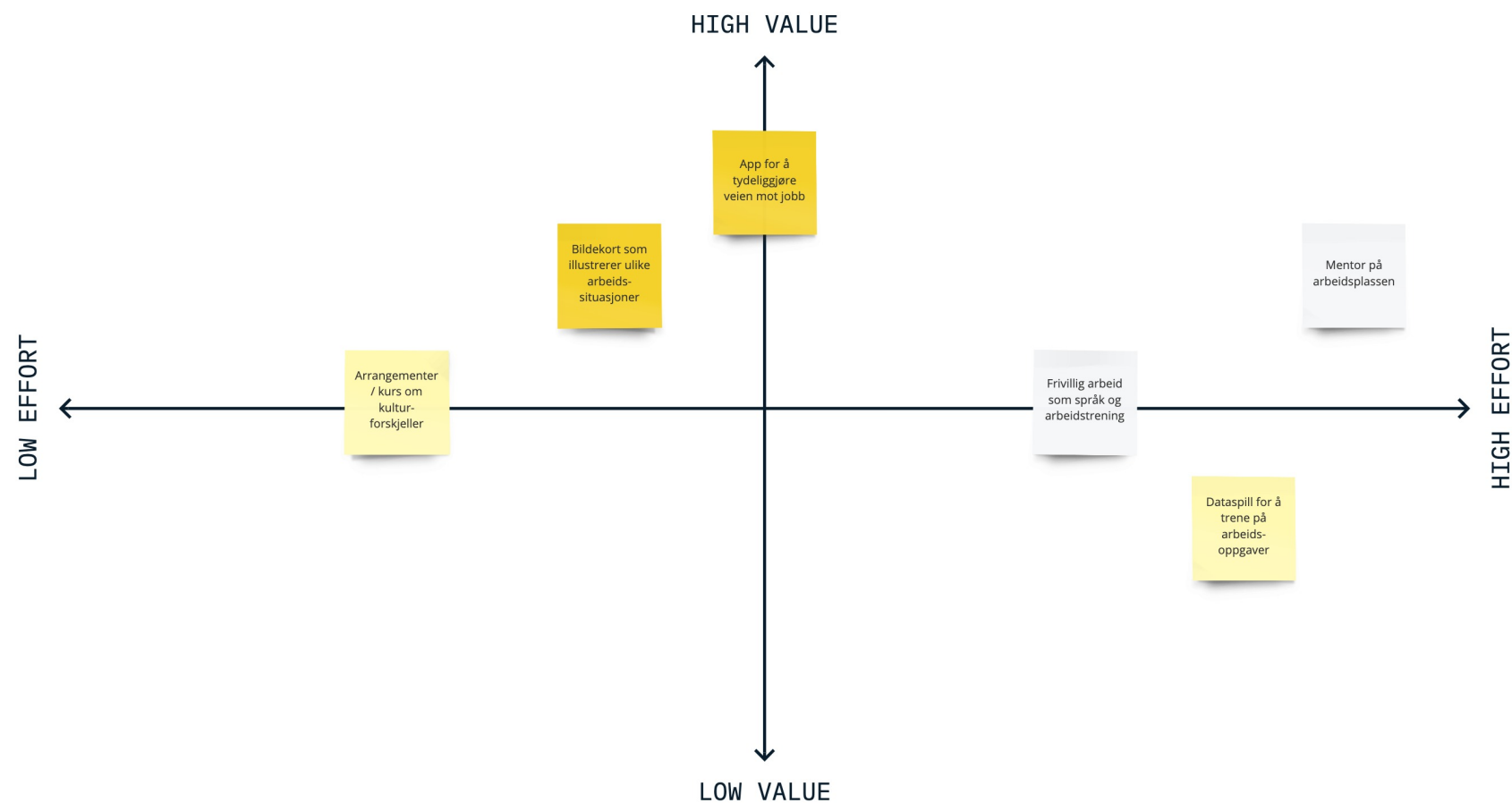
Konsept 6: Mentor på arbeidsplassen	
Fordeler	Ulemper
<ul style="list-style-type: none"> • Deltakere får bedre oppfølging på arbeidsplassen. • Arbeidsgivere vil få avlastning ved at noen andre på arbeidsplassen kan hjelpe til med oppfølging. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan være vanskelig å gjennomføre i praksis ettersom mentorordningen allerede finnes hos NAV, og deltakere vil ikke få dette tilbudet hos Delta i dag fordi de kun kan være på et tiltak om gangen. • Hvem som helst kan ikke være en mentor, og det forutsetter at de må være myndig og trygge å være med.

D.5 Viktighet/ vanskelighets-matrise

På neste side presenteres en rangering av ideene basert på evalueringen med veiledere.

Vi gikk videre med ideen om en app for å tydeliggjøre reisen mot jobb og bildekort som illustrerer ulike arbeidssituasjoner.

Ideen om frivillig arbeid som språk- og arbeidstrening og mentor på arbeidsplassen, er ikke egentlig vanskelig å gjennomføre, men ut i fra rammebetingelsene, er de ikke mulige å gjennomføre innenfor AFT. Det finnes allerede mentorordninger, og det er ikke mulig for deltakere å være i flere tiltak på engang.



E Levere

E.1 Manus

På de neste sidene presenteres manus til konseptet, siste prototype.

Oppstart

Kap. 1: Prosessen hos Delta

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Oppstart	
		Kartlegging og planlegging	
		Opplæring og trening	
		Avslutning	

Kartlegging og planlegging

Kap. 2: Å bli bevisst egen kompetanse

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapitelforside: Sofa	

Amal:	Hei, jeg heter Amal.	Amal sitter på sofaen og vinker.	
	Jeg er gift og har to barn.	Amal står sammen med familien.	
	Jeg pleier å våkne opp kl. 07.00 for å lage frokost til barna mine.	Amal lager frokost til barna.	
	Jeg rydder og vasker. Jeg gjør alt husarbeidet.	Amal støvsuger.	
	Jeg passer på at vi alltid har det vi trenger, og handler inn når det går tomt.	Amal handler i butikken.	
	Jeg lager også middag når mannen min og barna mine kommer hjem.	Amal serverer middag til familien.	
	Jeg vil ha jobb, men jeg har aldri jobbet før... og jeg snakker ikke så bra norsk... Jeg vet ikke hva jeg skal gjøre...	Amal sitter på sofaen med hodet i hendene og ser fortvilet ut.	
		Svart	<p>Om kapitlet Hvilke kompetanse har Amal?</p> <p>Hvorfor er Amal bekymret?</p> <p>Om deg Hva er din kompetanse?</p> <p>Hva er dine bekymringer?</p>

Kap. 3 Å sette mål

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapitelforside: Hekker	
Amal:	Hva kan jeg gjøre for å få en jobb? Valg: 1. Lære om arbeidskultur og få arbeidserfaring 2. Lære norsk og utvikle sosial kompetanse	Amal ser en friidrettsbane og ser målet på enden. På veien ser hun fire hekker. Amal tenker.	
→ Lære om arbeidskultur og få arbeidserfaring			
		Amal hjelper en kollega med å fylle på brushylla.	
		Amal hopper over hekken/ hindringen. Amal står nærmere målet sitt.	
	Valg: 1. Lære norsk og utvikle sosial kompetanse		

→ Lære norsk og utvikle sosial kompetanse			
		Amal tar lunsjpause med flere kollegaer.	
		Amal hopper over hekken/ hindringen.	
		Amal løper forbi målet.	
		Svart	<p>Om kapittelet Hvilke hindringer har Amal for å komme seg i mål?</p> <p>Hvorfor må Amal lære norsk og få arbeidserfaring?</p> <p>Om deg Hva er dine mål?</p> <p>Hva vil du gjøre for å oppnå ditt mål?</p>

Opplæring og trening

Kap. 4: Å være presis

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapitelforside: Vekkerklokke	
	Valg: Våkn opp Sov videre	Amal sover, og vekkerklokken ringer Kl. 07:00.	
→ Våkn opp			
		Amal pusser tennene Kl. 07:15	
		Amal sitter på bussen Kl. 07:30	
Arbeidsgiver:	God morgen, Amal! Tidlig ute i dag.	Amal kommer i rett tid til praksis Kl. 07:55 Arbeidsgiver er fornøyd	
		Svart	Om deg Hvorfor er det viktig å komme i rett tid? Hvor lang tid bruker du på å gjøre deg klar på morgenen? Hvor lang tid bruker du på å komme deg til arbeidsplassen?

→ Sov videre			
		Amal våkner opp og oppdager at hun har forsovet seg kl.07.30.	
		Amal løper etter bussen med brødkiver i munnen Kl. 07:40.	
		Amal kommer for sent til praksis Kl. 08:05.	
Arbeidsgiver:	Amal, du er sent ute i dag. Du skulle vært her kl. 08:00. Det er viktig at du møter opp i rett tid til jobben.	Kl. 08:10. Arbeidsgiver er misfornøyd.	
		Svart	Om kapitlet Hvorfor var arbeidsgiveren irritert? Om deg Hvorfor er det viktig å komme i rett tid? Hvordan kan du planlegge din hverdag slik at du er presis?

Kap. 5: Å ikke forstå

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapitelforside: Panteautomat	
Arbeidsgiver:	Kan du tømme panteautomaten?	Arbeidsgiver snakker til Amal.	
		Amal ser forvirret ut.	
	Valg: 1. Svar "ja" selv om du ikke forstår. 2. Svar "Jeg skjønnte ikke, kan du vise meg?"		
→ "Ja"			
		Amal gjøre noe annet istedet.	
Arbeidsgiver	Skulle ikke du tømme panteautomaten? Valg: Jeg skjønnte ikke... Hva er "panteautomat" ?	Arbeidsgiver kommer bort til Amal.	
→ (Begge)			
Arbeidsgiver	Du må aldri si ja hvis du ikke forstår! Det er mye bedre at du er ærlig og sier "Jeg skjønnte ikke, kan du vise meg?". Da vet jeg at jeg kan stole på deg.	Arbeidsgiver er misfornøyd. Arbeidsgiver forklarer	

		Svart	Om kapitlet Hvorfor var arbeidsgiveren misfornøyd? Om deg selv Hvorfor er det viktig å spørre om hjelp dersom du ikke forstår på jobben?
→ "Jeg skjønnte ikke, kan du vise meg?"			
Arbeidsgiver:	Så klart. Bra at du sier ifra!	Arbeidsgiver smiler.	
		Arbeidsgiver viser panteautomaten.	
		Svart	Om kapitlet Hvorfor var arbeidsgiveren fornøyd? Om deg selv Hvorfor er det viktig å be om hjelp når du ikke forstår på jobben?

Kap. 6: Å ta initiativ

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapittel side: Bruskasse	
Arbeidsgiver:	Amal kan du fylle på brus i hyllene?	Arbeidsgiver snakker til Amal.	
	Valg: Ja, veldig gjerne! Det skal jeg gjøre.		
		Amal fyller på brus.	
		Amal er ferdig med å fylle på brus.	
	Valg: Spør arbeidsgiver om nye oppgaver. Spør en kollega om han/ hun trenger hjelp. Vent til du får nye oppgaver.		
→ Spør arbeidsgiver om nye oppgaver/ Spør en kollega om han/ hun trenger hjelp			
Amal:	Kan jeg gjøre/ hjelpe deg med noe?	Amal spør arbeidsgiver/ en kollega om hun kan hjelpe til med noe.	
		Arbeidsgiver/ kollega er fornøyd.	
		Svart	Om deg Hvorfor er det viktig at du spør arbeidsgiver eller en kollega om han/ hun trenger hjelp?

→ Vent til du får nye oppgaver			
Arbeidsgiver	Hvorfor står du her å ser på mobilen? Valg: Jeg vet ikke hva jeg skal gjøre. Jeg var ferdig med å fylle på med brus, og ventet på nye oppgaver.	Amal ser på mobilen. Arbeidsgiveren kommer bort til Amal.	
→ (Begge)			
	Jeg vil heller at du skal komme å spørre om andre oppgaver du kan gjøre, enn at du bare venter på å få beskjed. Du kan også alltid spørre en kollega om de trenger hjelp.	Arbeidsgiveren er misfornøyd.	
		Svart	Om kapittelet Hvorfor var arbeidsgiveren misfornøyd? Om deg Hvorfor er det viktig at du spør arbeidsgiver eller en kollega om han/ hun trenger hjelp?

Kap. 7: Å bidra sosialt

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapittelforside: Brødsriver og kaffe	
		I lunsjpause. Amal ser to bord, en tom og med to kollegaer. Kollegaene spiser lunsj og ser bort på Amal.	
	Valg: 1. Spis lunsj med kollegaer 2. Spis lunsj alene		
→ Spis lunsj med kollega			
Amal:	Hei, kan jeg sitte her?	Amal går bort til kollega	
Kollega:	Ja, så klart! Så hyggelig at du ville spise lunsj sammen.	Kollega smiler	
		Amal og kollega spiser lunsj sammen	
		Svart	Om kapittelet Hva tror du de snakker om? Om deg selv Hvorfor er det viktig å prøve å bli kjent med kollegaer på jobben?

→ Spis lunsj alene			
		Amal og kollega sitter på hvert sitt bord i klein stillhet.	
		Svart	Om kapittelet Hvordan reagerte kollegaene? Hvorfor spiser ikke Amal lunsj sammen med kollegaene? Om deg Hvorfor er det viktig å bli kjent med kollegaer på jobben?

Jobbsøking

Kap. 8: Å søke jobb

Karakter	Dialog	Illustrasjon	Refleksjon
		Kapitselforside: PC	
		Amal og veileder lager CV. Amal sin CV.	
		Amal deler ut CV til flere arbeidsgivere.	
		Amal får en telefon fra en arbeidsgiver.	
		Amal jobber.	
		Svart	Om kapitlet Hvilke kompetanse har Amal etter praksis? Hvordan søkte Amal jobb? Hvorfor klarte Amal å få seg jobb? Om deg selv Hva vil du gjøre for å finne en jobb?