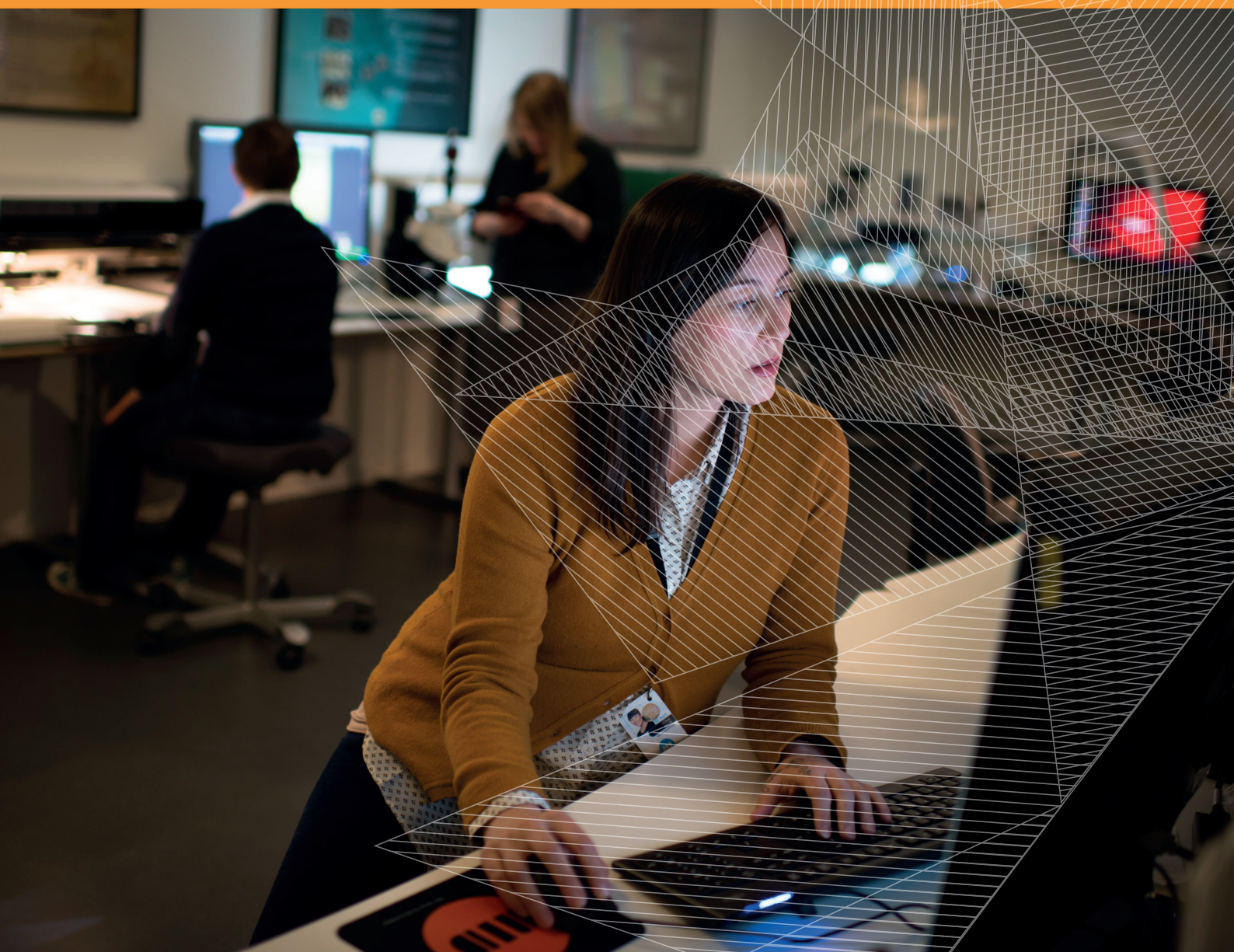




Nasjonalt ID-senter

Brukerundersøkelse 2017



Av:

Nasjonalt ID-senter, september 2017

Innhold

1. Forord	4
2. Oppsummering	5
3. Om Nasjonalt ID-senter	6
ID-bistand	6
ID-metoder	6
ID-nettverk	7
4. Metode	8
5. Generelt om Nasjonalt ID-senter	10
6. Fagportalen www.nidsenter.no	12
Referansedatabaser	13
Tiltakskort, brosjyrer, veiledere	14
Stolerbrukerne på innholdet på fagportalen?	14
Hvordan kan www.nidsenter.no bli mer nyttig?	15
7. ID-basen	16
Innhold i ID-basen	17
8. ID-skolen	19
Innhold i opplæringstilbudet	20
9. ID-bistand	23

Forord

Nasjonalt ID-senter har et aktuelt og viktig samfunnsoppdrag, og samhandler med en rekke virksomheter for å styrke identitetsarbeidet i utlendingsforvaltningen og andre virksomheter som forvalter identitetsopplysninger.

Det er viktig for oss å vite hvordan brukerne opplever de tjenestene vi leverer, og at vi får direkte tilbakemeldinger på hva som kan bli bedre.

Brukerundersøkelsen ble gjennomført de to første ukene i juni i år, og var en nettbasert spørreundersøkelse til registrerte brukere av våre nettsider. Svarene vi fikk inn presenteres i denne rapporten.

Funnene i undersøkelsen viser at Nasjonalt ID-senter scorer høyt på brukertilfredshet. Våre brukere har i mange sammenhenger et svært godt inntrykk av vår kompetanse, og er fornøyd med måten de blir møtt på i direkte kontakt med Nasjonalt ID-senters medarbeidere. Brukerne oppgir også å ha stor tillit til og nytte av den kompetanse og bistand vi tilbyr, og de råd vi gir. Men vi ser også at det er forbedringer og avklaringer som må følges opp. Forholdsvis mange svarer at de ikke kjenner til ulike tjenester vi kan tilby, og dette fordrer en ekstra innsats fra vår side når det gjelder markedsføring av våre tjenester. Undersøkelsen gir oss et godt fundament for å vedlikeholde det vi er gode på, og bli bedre der brukerne sier vi ikke er gode nok. Vi er takknemlige overfor alle de som har besvart undersøkelsen, og som på den måten hjelper Nasjonalt ID-senter til å tilpasse våre tjenester enda bedre til våre brukere.

Nasjonalt ID-senter, september 2017

Arne Isak Tveitan
Leder

Wenche Bjørngaard
Kommunikasjonssjef

Oppsummering

Nasjonalt ID-senter har gjennomført en brukerundersøkelse for å få en kjennskap til om vi leverer de tjenestene brukerne våre forventer. Vi ønsket blant annet å få tilbakemelding på hva brukerne mener om innholdet i leveransene våre, metodene vi har utviklet, innholdet i opplæringen vi tilbyr og hjelpemidlene vi utvikler. Brukerundersøkelsen er gjennomført som en spørreundersøkelse utarbeidet av Nasjonalt ID-senter.

Vi stilte ett spørsmål som alle respondentene ble bedt om å svare på. Det er hvor fornøyde brukerne er, totalt sett, med de tjenestene Nasjonalt ID-senter leverer. Generelt sett er brukerne våre godt fornøyde med det vi leverer, og det er 78 prosent som har vurdert leveransene våre til mellom 7 og 10, på en skala der 1 er lavest og 10 er høyest.

Selv om mange av brukerne våre har benyttet seg av fagstoffet på vår portal www.nidsenter.no, er det også noen som svarer nei på dette spørsmålet. Mange svarer at de ikke kjenner til portalen, eller ikke har tid eller kapasitet til å benytte seg av faginnholdet. Det samme gjelder ID-basen som inneholder informasjon om identitetsdokumenter og bakgrunnskunnskap som omhandler identitet. Nasjonalt ID-senter vil i tiden framover jobbe aktivt for å spre kunnskap om innhold på www.nidsenter.no og ID-basen, og sørge for at innholdet er lett tilgjengelig for de som har nytte av dette.

Siden Nasjonalt ID-senter begynte å gi opplæring i ID-arbeid i 2012, har ca. 5 500 personer vært på kurs på første- og andrelinjenivå, eller kortere kurs. Av de 499 som besvarte undersøkelsen, er det 68 prosent som har benyttet seg av opplæring, kurs, e-læring o.l. Her er det også en andel som svarer at de ikke kjenner til tilbudet vårt. Av de som har benyttet seg av tilbudet, svarer flesteparten at det var svært nyttig.

I 2016 og til og med andre tertial i 2017 har Nasjonalt ID-senter mottatt 2 224 dokumenter til tredjelinjeundersøkelser. I samme periode har vi også mottatt 54 saker for bistand til ansiktssammenligning. I tillegg kommer et stort antall henvendelser via vakttelefon/e-post. Det er 23 prosent som har benyttet seg av dette tilbudet om bistand og 77 prosent som har svart at de ikke har benyttet seg av innsending av saker / veiledning på e-post/telefon. Av de som har benyttet seg av veiledning via vakttelefonen/e-post, er det store flertallet svært fornøyde med den bistanden de har fått.

Årsaken til at tilbudet om bistand ikke er benyttet er igjen at flere ikke kjenner til mulighetene for å få bistand. Den største andelen opplyser at de får bistand fra andre. Andre viktige årsaker er at det ikke har vært behov, eller at det ikke er relevant med ID-bistand i det daglige virket.

De fleste respondentene er veldig fornøyde med tjenestene som Nasjonalt ID-senter leverer, men forholdsvis mange svarer at de ikke kjenner til ulike tjenester vi kan tilby. Dette fordrer en ekstra innsats fra vår side når det gjelder markedsføring av våre tjenester.

3. Om Nasjonalt ID-senter

Nasjonalt ID-senter ble opprettet fordi regjeringen ville styrke arbeidet med å avklare identiteten til utlendinger som kommer til Norge.

Nasjonalt ID-senter skal styrke arbeidet med å avklare identiteten til utlendinger som kommer til eller oppholder seg i Norge. Vi skal også sikre et helhetlig ID-arbeid i offentlig forvaltning og være et kompetansesenter for alle som arbeider med ID.

Nasjonalt ID-senter har valgt fire satsningsområder.

ID-skolen

Det er stor variasjon på kompetansenivået til de som vurderer eller fastsetter ID. Begrenset kunnskap om person- og dokumentkontroll, og manglende rolleforståelse og helhetstenkning, får mange uheldige konsekvenser både for samfunnet og enkeltmennesket. Det er behov for å styrke ID-kunnskapen i offentlig forvaltning.

Derfor skal Nasjonalt ID-senter:

- Sørge for at www.nidsenter.no er oppdatert på fagstoff om ID-arbeid
- Tilby skreddersydde opplæringsprogrammer og e-læring for mange målgrupper
- Gi tilpasset opplæring til våre brukere
- Formidle kunnskap om ID-arbeid
- Bidra til at ID-kompetansen i offentlig forvaltning er enhetlig og av høy kvalitet

ID-bistand

En uriktig identitet kan være en kriminalitetsutfordring og en sikkerhetsrisiko. Arbeid med ID-avklaringer er utfordrende og ressurskrevende og blir ofte nedprioritert. Det er behov for et ekspertorgan som jobber samfunnsmessig bredt. Nasjonalt ID-senter skal være det stedet hvor offentlig forvaltning kan henvende seg for råd og bistand.

Derfor skal Nasjonalt ID-senter:

- Gi råd og yte bistand i enkeltsaker
- Være et ekspertmiljø som gjennom internasjonalt anerkjente metoder gir svar også i de vanskeligste sakene
- Delta i utvikling av nasjonale og internasjonale referansedatabaser
- Evaluere dagens ID-arbeid
- Kartlegge ID-utfordringene gjennom statistikk og analyser for å kunne bistå myndighetene i regelverks- og politikktutforming

ID-metoder

Misbruk av ID er et samfunnsproblem, og metodene er avanserte. Når personer ikke kan dokumentere sin identitet, eller legger fram dokumenter som er falske eller har lav notoritet, er det behov for hensiktsmessige metoder og verktøy.

Derfor skal Nasjonalt ID-senter:

- Være oppdatert på metoder og verktøy som finnes i dag, og bidra til å utvikle nye, også i samarbeid med andre fagmiljøer
- Vurdere og utvikle metoder og kompetanse innenfor biometri for å bedre ID-arbeidet i offentlig forvaltning
- Være med i norske og internasjonale nettverk, der vi deler og henter kunnskap og erfaringer

ID-nettverk

Norge mangler en helhetlig ID-forvaltning. Det er mange aktører som gjør ID-vurderinger, og det er stor variasjon i hvor godt en persons identitet blir vurdert. Dette innebærer risiko for misbruk, og svekker rettssikkerheten. Det er stort behov for samarbeid og felles retningslinjer.

Derfor skal Nasjonalt ID-senter:

- Bidra til økt koordinering og samhandling innen offentlig forvaltning
- Videreutvikle vårt internasjonale arbeid, og knytte tettere kontakt med våre internasjonale samarbeidspartnere
- Sørge for at ID-nettverket er en møteplass for erfaringsutvekslinger, dialog og samarbeid mellom aktørene og bidrar til felles retningslinjer

Kilde: Nasjonalt ID-senters strategiplan 2015 – 2018

Nasjonalt ID-senter er kun sekretariat for nettverket, og ID-nettverket som sådan er av den grunn ikke en del av brukerundersøkelsen.

ID-nettverket arbeider for en mer helhetlig ID-forvaltning i Norge og er ett av fire satsningsområder hos Nasjonalt ID-senter. Nettverket ble etablert i september 2013. ID-nettverket møtes en gang hvert halvår.

Nettverket er en møteplass for erfaringsutvekslinger, dialog og samarbeid, og skal sørge for nyttig kunnskapsoverføring om utfordringer, strategier og tiltak innen ID.

Nettverkets mål er:

- Arbeide for en helhetlig ID-forvaltning i Norge, for å forebygge kriminalitet og dermed redusere trusselen mot velferdsstaten
- Styrke kompetanse, samarbeid og kommunikasjon innen ID-arbeid, herunder e-ID, både innen og mellom offentlig og privat sektor
- Stimulere til læring og utviklingsarbeid innen identitetsarbeidet på flere nivåer i sektorene

ID-nettverket har i dag 18 medlemsorganisasjoner: Politidirektoratet, Vegdirektoratet, Utlendingsdirektoratet, Utlendingsnemnda, Direktoratet for e-Helse, NAV, Finans Norge, Skatteetaten, Arbeidstilsynet, Brønnøysundregistrene, Helsedirektoratet, NorSIS, Datatilsynet, Utenriksdepartementet, Nokut, Toll- og avgiftsdirektoratet, Forsvaret og Nasjonalt ID-senter.



4. Metode

Nasjonalt ID-senter ble etablert høsten 2010, og vi ser det nå som hensiktsmessig å gjennomføre en brukerundersøkelse av leveransene våre. Vi har siden oppstarten jobbet målrettet for å utvikle en helhetlig og enhetlig ID-forvaltning på tvers av etater og organisasjoner. Forvaltningen stiller stadig flere ID-spørsmål, og ber oss om hjelp til å bistå i håndteringen av disse. Et grundig ID-arbeid er avhengig av tverretattlig samarbeid, og det er et økende behov for å koordinere etatenes rutiner, kompetanse og informasjonsutveksling. Brukerundersøkelsen skal gi en oversikt over om Nasjonalt ID-senter leverer tjenester som brukerne forventer. Med dette mener vi eksempelvis om vi har prioritert i tråd med innholdet i instruksene og gitt våre brukere det de trenger for å kunne løse sine ID-utfordringer. Vi ønsket blant annet å få tilbakemelding på hva brukerne mener om innholdet i leveransene våre, metodene vi har utviklet, innholdet i opplæringen vi tilbyr og hjelpemidlene vi utvikler.

Nasjonalt ID-senter informerte den 29. mai 2017 på våre egne nettsider om at det ville bli gjennomført en brukerundersøkelse. Invitasjon til å delta ble dagen etter sendt ut til 3 649 verifiserte brukere av fagportalen www.nidsenter.no. Verifiserte brukere er de som har adgang til den lukkede delen av www.nidsenter.no og som har resatt passordet etter en gjennomgang av listen over brukere som ble gjennomført våren 2017, eller opprettet en bruker etter denne gjennomgangen. Tallene er per. 16. mai 2017.

Prosentvis fordeler disse brukerne seg på:

Politiet:	1 939 brukere, ca. 52 prosent
Statens vegvesen:	398 brukere, ca. 11 prosent
Skatteetaten:	318 brukere, ca. 9 prosent
Utlendingsdirektoratet:	313 brukere, ca. 8 prosent
Utenriksdepartementet:	146 brukere, ca. 4 prosent
Utlendingsnemnda:	107 brukere, ca. 3 prosent

I tillegg har vi en gruppe på 491, ca. 13 prosent, som består av brukere fra PST, Nokut, Justis- og beredskapsdepartementet, Tollvesenet, Landinfo, Domstolene og andre utenlandske brukere.

119 invitasjoner kom av ukjente årsaker ikke fram til mottaker. Dermed var det 3 530 personer som mottok invitasjonen. Dette antas å ligge nær det reelle antallet brukere av våre tjenester, da svært mange av tjenestene våre krever en bruker på portalen.

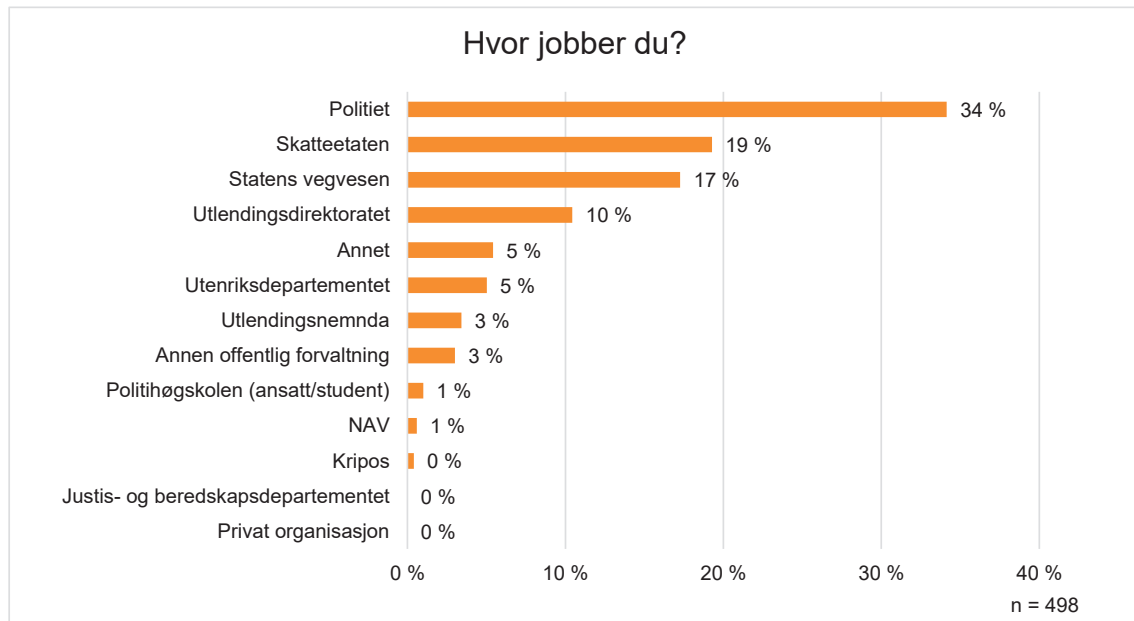
Undersøkelsen var tilgjengelig i to uker, og det ble sendt en påminnelse etter en uke. I løpet av disse to ukene fullførte 499 personer undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 14,1 prosent, basert på alle leverte invitasjoner. Svarprosenten ligger innenfor området for gjennomsnittlig svarprosent, som ifølge flere leverandører av nettbaserte spørreskjemaer er i størrelsesordenen 10 til 20 prosent¹. 188 personer åpnet undersøkelsen, men fullførte ikke. Det er ikke kjent hvor mange som åpnet og leste invitasjonen.

Undersøkelsen var utformet både på norsk og engelsk, og var anonym. Ansatte i Nasjonalt ID-senter har ikke mottatt eller besvart undersøkelsen.

¹ For mer informasjon se: <https://www.questback.com/blog/how-to-improve-your-customer-survey-response-rate/>, <https://www.surveygizmo.com/survey-blog/survey-response-rates/> og <https://www.getfeedback.com/blog/better-online-survey-response-rates/>

Vi mener at resultatene kan gi en god indikasjon på hvordan brukerne oppfatter tjenestene våre. Det er ikke gjort tester eller korreksjoner for potensielle skjevheter som følge av frafall. For mange av spørsmålene er det stort sammenfall i svarene og lav usikkerhet^{2,3}, og respondentene fordeler seg godt på de største brukergruppene. Antallet respondenter på det enkelte spørsmålet er oppgitt i alle figurer ved symbolet n.

I figuren under gir vi en oversikt over de 499 svarene fordelt på aktør.



Fordelingen av tilbakemeldinger fra den enkelte aktør, fordeler seg ganske jevnt ut fra den prosentvise andelen av brukere på portalen.

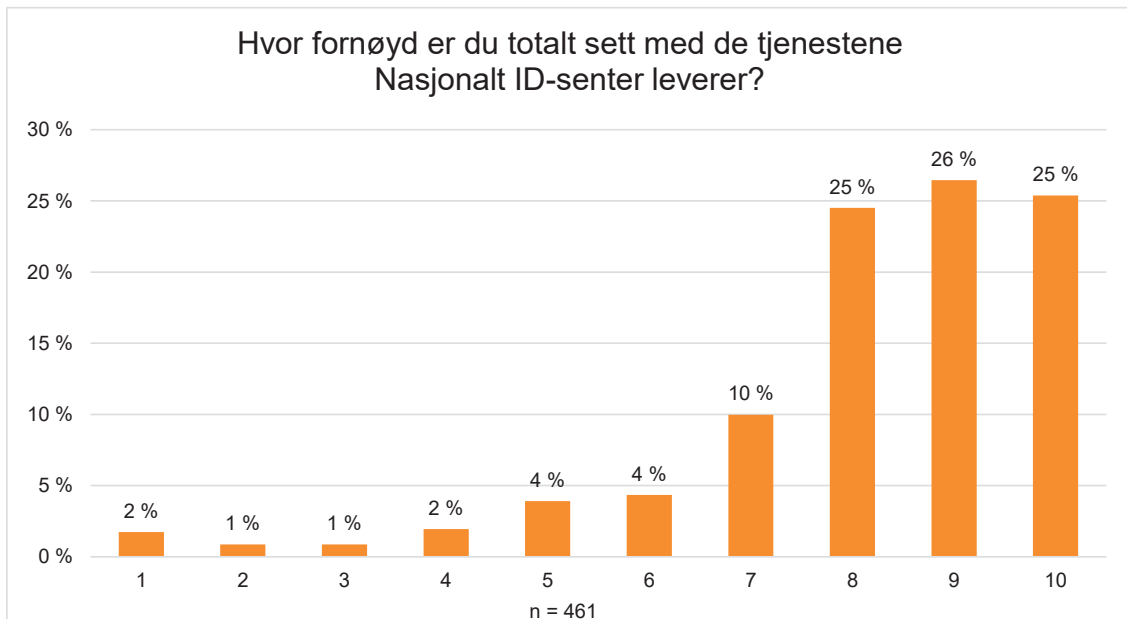
Spørreundersøkelsen ble i størst mulig grad generelt utformet og med lik ordlyd til alle aktørene, slik at det ble lettere å sammenligne resultater.

2 Usikkerheten er beregnet fra 3 prosent for spørsmål med mange og sammenfallende svar, til 12 prosent for enkelte spørsmål hvor færre enn 40 personer svarte.

3 Med svar fra om lag 14 prosent av en antatt populasjon på ca. 3 500 brukere anslås det 5 prosents feilmargen, se <https://greatbrook.com/survey-statistical-confidence-how-many-is-enough/>

5. Generelt om Nasjonalt ID-senter

Vi stilte ett spørsmål som alle respondentene ble bedt om å svare på. Det er hvor fornøyde brukerne er, totalt sett, med de tjenestene Nasjonalt ID-senter leverer.



Alt i alt er brukerne våre godt fornøyde med det vi leverer, og det er 78 prosent (398 respondenter) som har vurdert leveransene våre til mellom 7 – 10. Her er det 38 respondenter som ikke har besvart.

Vurderingen blant de største brukergruppene fordeler seg slik:

Aktør	Snittvurdering
Politiet	8,3
Skatteetaten	8,3
Statens vegvesen	7,9
Utlendingsdirektoratet	7,4
Utenriksdepartementet	8,3
Resten	8,6

Det er gjennomgående, på alle spørsmål i brukerundersøkelsen, at en stor andel respondenter gir uttrykk for at de ikke har kjennskap til materialet vi har utviklet, eller kjennskap til hvilke tilbud vi har.

Vi stilte også spørsmålet om brukerne hadde andre kommentarer/innspill til nytteverdien av de tjenestene vi tilbyr, eller hva vi bør prioritere i tiden framover. Her kom det mange innspill/kommentarer, og de var overveiende positive. Vi gjengir her noen av dem:

«Veldig fint tilleggsverktøy for oss på førerkort i SVV.»

«E læring på ID og oppdateringer rundt trender etc som dere har vil være hovedtema i flere år fremover nå. Kjør på.»

«Ønsker en tydeliggjøring av ansvars- og rollefordelingen mellom NID, Landinfo og PU.»

«Ønsker at flere skal få opplæring / hospitering hos dere»

«Ta også gjerne kontakt med brukerne for å få mer konkrete tilbakemeldinger på behov (enn det som kan gis i en spørreundersøkelse som dette). Eks. ta kontakt med relevante enheter i UDI for å få tilbakemeldinger/innspill til de ulike Landsidene på ID-databasen. Saksbehandlere og landansvarlige på de ulike landene tar garantert gjerne et møte med dere :)»

«ID-basen er god, håper dere kan utvide med flere land. NID er et solid fagorgan som jeg stoler på!»

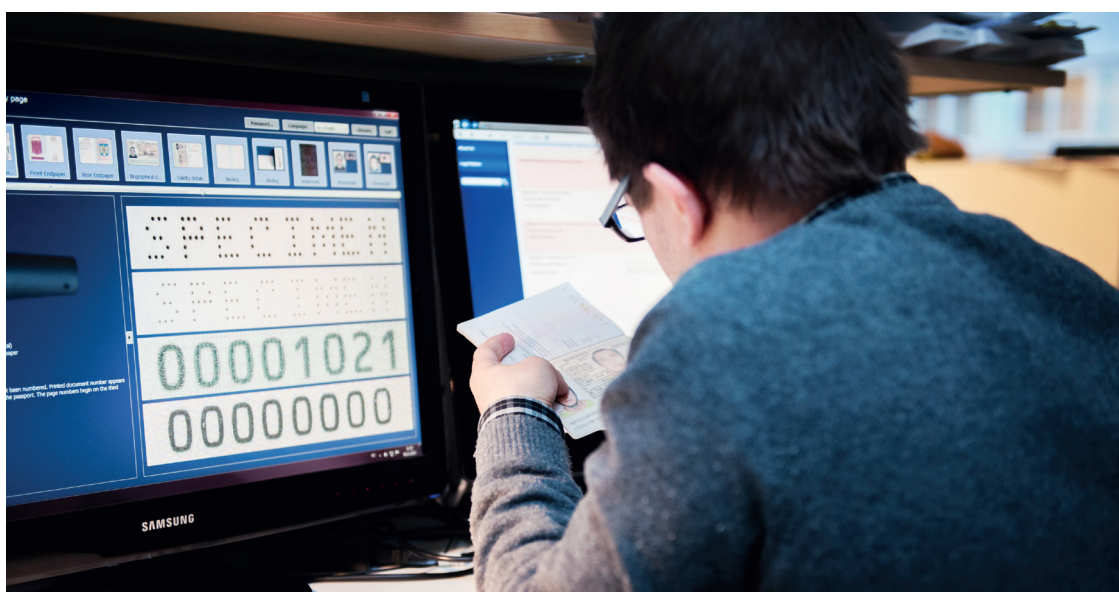
«NID er en uvurderlig bistandsenhet med høy kompetanse, alltid villig til å veilede, følger opp anmodninger»

«nytteverdien er stor, det er manglende ressurser på egen avdeling som gjør at nettsidene blir for lite brukt !»

«Jeg gjorde de ulike direktørene i direktoratet oppmerksom på tjenesten fordi jeg mener at dette er særdeles viktige tjenester som tilbys og som NAV kan ha stor nytte av. Det er også i tråd med de tilbakemeldingene jeg har fått fra brukere av tjenesten.»

«NID-senter og mulighetene på nettsidene bør gjøres mer kjent blant politiet. Utover 1 kursdag på PHS har ikke jeg hørt noe særlig om NID-senter i politiet.»

«Jeg benytter meg av lokale superbrukere for bistand i saker jeg selv ikke kan avgjøre.»

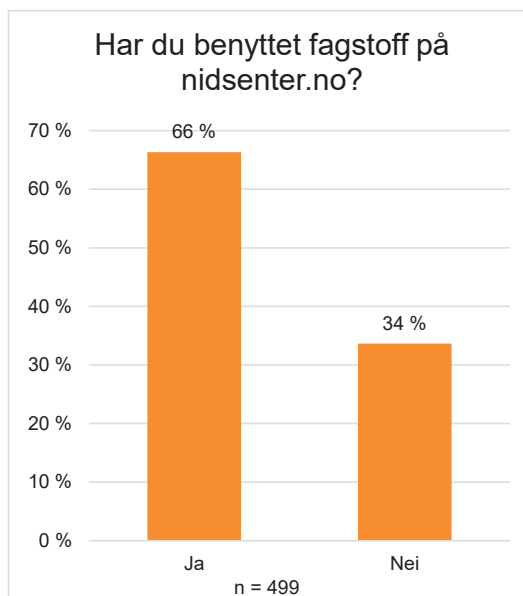


6. Fagportalen www.nidsenter.no

Nasjonalt ID-senters visjon er «Helhetlig ID-forvaltning». Våre strategiske hovedmål er at vi skal:

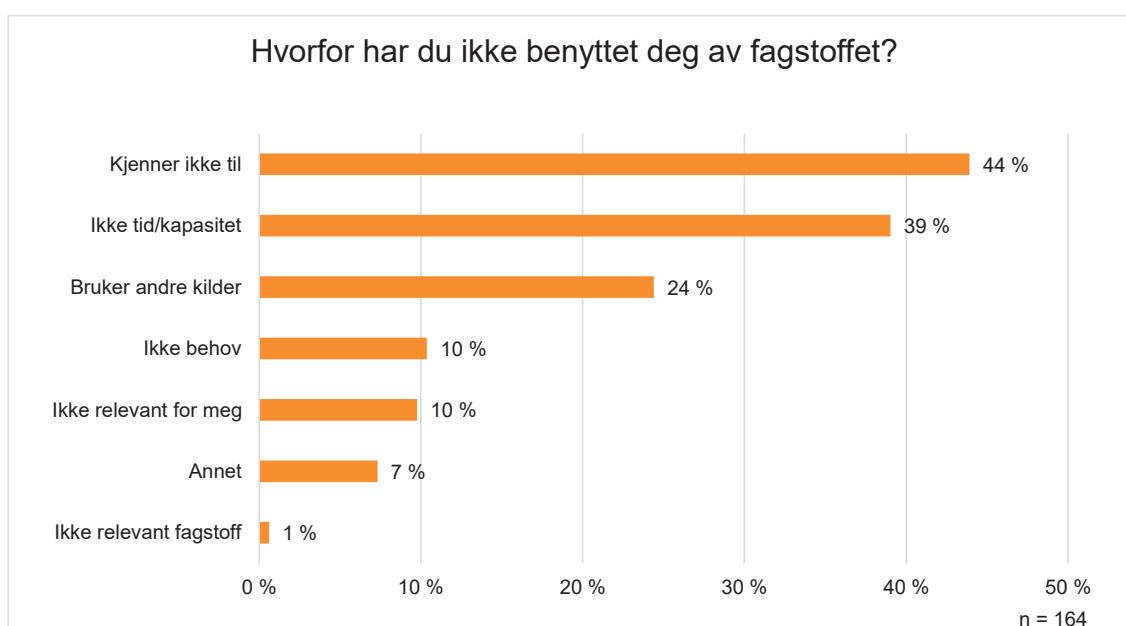
- Styrke arbeidet med å avklare identiteten til utlendinger som kommer til eller er i Norge
- Sikre et helhetlig ID-arbeid i offentlig forvaltning
- Være et kompetansesenter for alle som arbeider med ID

Som et ledd i dette arbeidet er et av våre mål å sørge for at www.nidsenter.no er en fagportal med innhold av høy kvalitet og hvor ID-relatert informasjon er lett tilgjengelig. Fagportalen er en av de viktigste kanalene Nasjonalt ID-senter har for å dele kunnskap, informasjon og erfaringer med våre brukere. Fagportalen inneholder e-læring, informasjon om opplæringen/kursaktiviteten vår, ID-basen og en rekke andre verktøy innenfor ID-området.



Når det gjelder andelen brukere som har benyttet fagstoff på portalen er det 168 av 499 respondenter som svarer nei. Aktørene som i størst grad svarer dette kommer fra politiet, Statens vegvesen og Skatteetaten.

På spørsmål om hvorfor de ikke har benyttet fagstoff på portalen svarer respondentene som følger:



Av de som har svart at de ikke kjenner til fagstoff på portalen er det igjen flest respondenter fra politiet, Statens vegvesen og Skatteetaten. Dette gjelder også de som svarer at de ikke har tid/kapasitet til å benytte seg av fagstoffet på www.nidsenter.no.

Noen få har benyttet seg av fritekstfelt og opplyst følgende:

«Har glemt at det er mulig!»

«Andre jeg samarbeider med bruker dette.»

«Leder.»

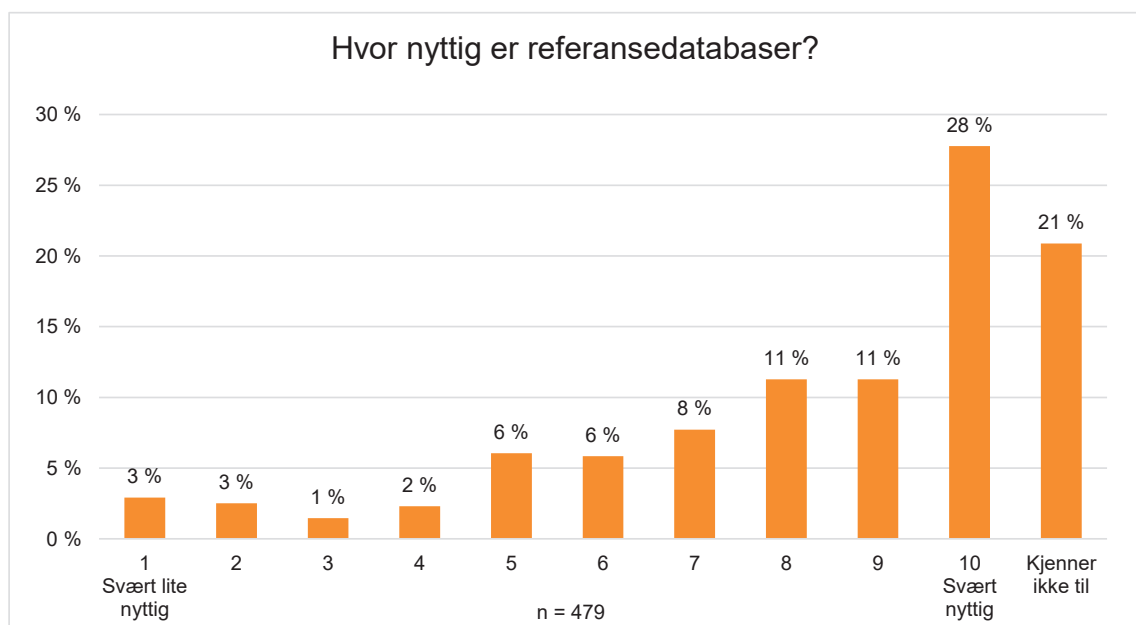
«Har nettopp vært på kurs, dette er ganske nytt for meg, men nå har jeg lært hvordan jeg kan bruke»

Referansedatabaser

Referansedatabaser for dokumenter inneholder informasjon om identitets-, reise- eller underlagsdokumenter som kan benyttes for sammenligning. En referansedatabase er til god hjelp når et dokument skal undersøkes. Den gir blant annet informasjon om hvordan dokumentet skal se ut, og hvilke sikkerhetselementer som finnes i dokumentet. På www.nidsenter.no gir vi en oversikt over fem ulike referansedatabaser som inneholder informasjon om ulike ID-dokumenter. Det er også tilgjengeliggjort beskrivelser over hvordan brukerne kan skaffe seg tilgang til de referansedatabasene som ikke er åpne for alle, men som krever pålogging.

Ut fra tilbakemelding i brukerundersøkelsen, er dette en oversikt/tjeneste som 359 respondenter kjenner til og har gitt en vurdering av. 37 prosent (133 respondenter) mener dette er en tjeneste som er svært nyttig og har vurdert til 10 i nytteverdi.

Av de som har svart at de ikke kjenner til referansedatabaser, er det flest respondenter fra henholdsvis Skatteetaten, politiet og Statens vegvesen.



Tiltakskort, brosjyrer, veiledere

Nasjonalt ID-senter har utviklet flere tiltakskort, brosjyrer, veiledere o.l. som er ment som hjelpemidler i utførelsen av ID-arbeidet, særlig i førstelinjen. Noen finnes tilgjengelig på den åpne delen av www.nidsenter.no, mens andre krever at man oppretter en bruker på portalen for å få tilgang ettersom flere av hjelpemidlene er unntatt offentlighet.

Av de 363 som har besvart bekreftende på at de kjenner til dette fagstoffet, anses også her nytteverdien som stor. Det er 29 prosent (105 respondenter) som har vurdert nytteverdien til 10, og 15 prosent (55 respondenter) som har vurdert det til 9. I andre enden av skalaen er det 4 prosent (13 respondenter) som har vurdert nytteverdien til 1.

Flere av sjekklistene og tiltakskortene er utviklet for, og i samarbeid, med politiet. Vi har også i samarbeid med Utenriksdepartementet utarbeidet sjekklistene til bruk ved norske utenriksstasjoner i utlandet. Av de 106 respondentene som har svart at de ikke kjenner til materialet, er det flest fra Skatteetaten, politiet og Utlendingsdirektoratet.

Flere av de som har svart at de ikke kjenner til tiltakskort, sjekklistene, veiledere o.l. har likevel benyttet seg av opplæringstilbudet vårt.

Stoler brukerne på innholdet på fagportalen?

I brukerundersøkelsen framsatte vi noen påstander respondentene ble bedt om å ta stilling til. En av påstandene var «Jeg stoler på at innholdet er kvalitetssikret og faglig oppdatert».

Av 499 respondenter er det 483 som har svart på dette spørsmålet. Av de som ga en vurdering fra svært lite enig til svært enig, var det 50 prosent som svarte at de er svært enige i påstanden og stoler på at innholdet på fagportalen vår er kvalitetssikret og faglig oppdatert og har vurdert det til 10. Det er ellers en jevn fordeling med hvor enige respondentene er i påstanden, og de fleste er enige i påstanden.



Hvordan kan www.nidsenter.no bli mer nyttig?

Vi stilte også spørsmålet om hvordan fagportalen www.nidsenter.no kan bli mer nyttig, og vi fikk flere tilbakemeldinger som Nasjonalt ID-senter kommer til å følge opp i tiden framover. Vi gjengir her noen innspill:

«Sørge for at man kan utvelge seg typer informasjon man ønsker og bli varslet på god måte når det dukker opp.»

«Informasjon om modus/misbruktrender i andre land, særlig andre nordiske land, UK, Tyrkia.»

«vanskelig å finne frem»

«Ingen forslag. Nytte avhenger også av arbeidsoppgavene mine, ikke bare av innholdet hos NID.»

«Vanskelig å navigere inne på deres sider.»

«Lettere inngang og tilgang til dokumentdatabaser»

«EU information of interest in Norway that relates to identity control»

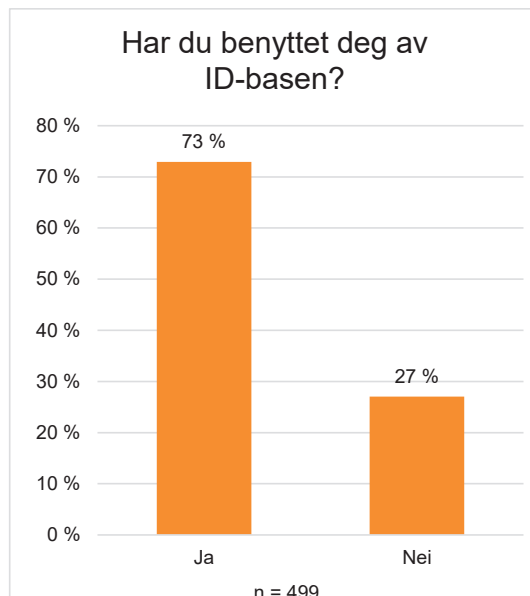
«Bedre informasjon og flere linker tilsendt på mail.»

«Portalen er bra, jeg må bare bruke den mer for å få større utbytte.»



7. ID-basen

En viktig del av fagportalen er ID-basen, Nasjonalt ID-senters landbaserte database som gir offentlig forvaltning en rask og brukervennlig tilgang til informasjon om identitetsdokumenter og bakgrunnskunnskap som omhandler identitet. ID-basen inneholder i dag informasjon om 17 land. Elleve av dem er land som Norge mottar høye asylankomster fra, og seks er europeiske land som tredjelandsborgere ofte misbruker ID-dokumenter fra, for således å kreve tjenester i Norge som EU/EØS-borgere. ID-basen har i dag brukere først og fremst fra politiet og utlendingsforvaltningen, men tilgang har også i de siste årene i større grad blitt gitt til andre etater som utfører ID-kontroll, deriblant Skatteetaten, Vegdirektoratet o.a. Per mai 2017 hadde ID-basen ca. 3 650 registrerte unike brukere.



Av respondentene er det 364 som har svart ja på at de har benyttet seg av ID-basen, og 135 brukere har svart nei.

Når det gjelder fordeling mellom aktørene som har svart at de ikke benytter seg av ID-basen er fordelingen mellom de fire største brukergruppene våre slik:

Aktør	Antall respondenter totalt	Andel svart "ikke benyttet"
Politiet	170	29 %
Skatteetaten	96	32 %
Statens vegvesen	86	23 %
Utlendingsdirektoratet	52	23 %

Når det kommer til hvorfor respondentene svarer at de ikke har benyttet ID-basen varierer det noe med hva som oppgis som årsaken til dette. Av de 135 som har svart nei, er hovedårsaken til at ID-basen ikke er benyttet, at den ikke er kjent for dem. De to andre viktigste årsakene til at ID-basen ikke benyttes er at det ikke er tid/kapasitet til å bruke ressurser som ID-basen, og at ID-basen ikke er et relevant verktøy i det daglige arbeidet.

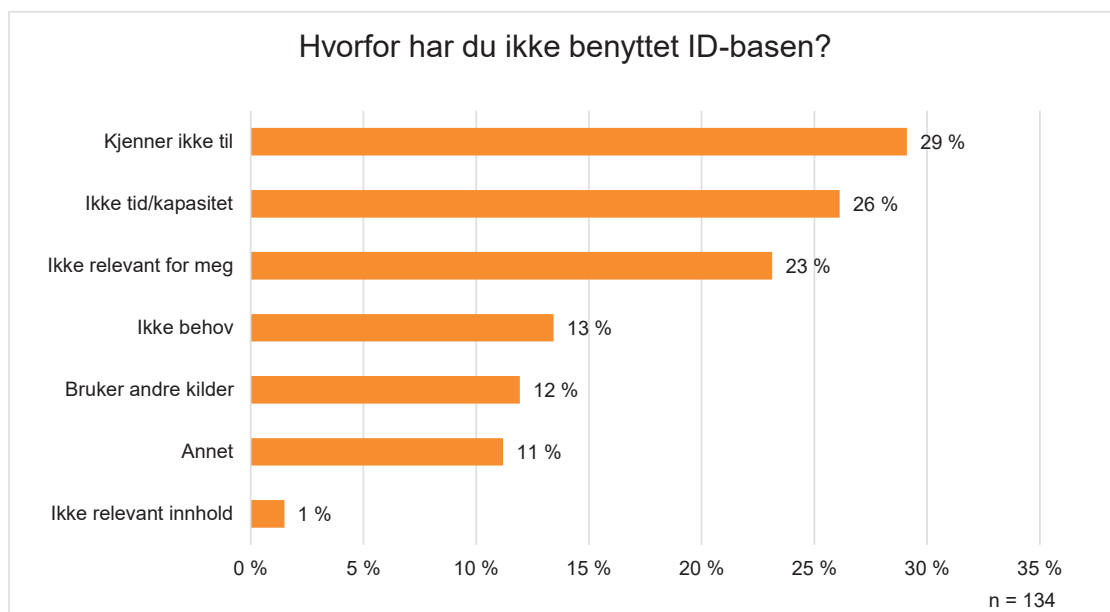
Det er 15 respondenter som har oppgitt «Annet», og der er det kommentarer som:

«utelukker ikke behovet, men ikke trengt det ennå»

«Har ID-ekspert på amb».

Alerts er varsler, nyheter og informasjon om identitetsdokumenter og annen informasjon som er relevant for identitetsarbeidet. På sidene om alerts finner man blant annet teknisk informasjon om forfalskede identitetsdokumenter, trender og varsler.

Nasjonalt ID-senter samler alerts fra inn- og utland, i tillegg til at vi publiserer våre egne.



«Er ny bruker. Har kun brukt noen områder»

«en annen ansatt tar dette».

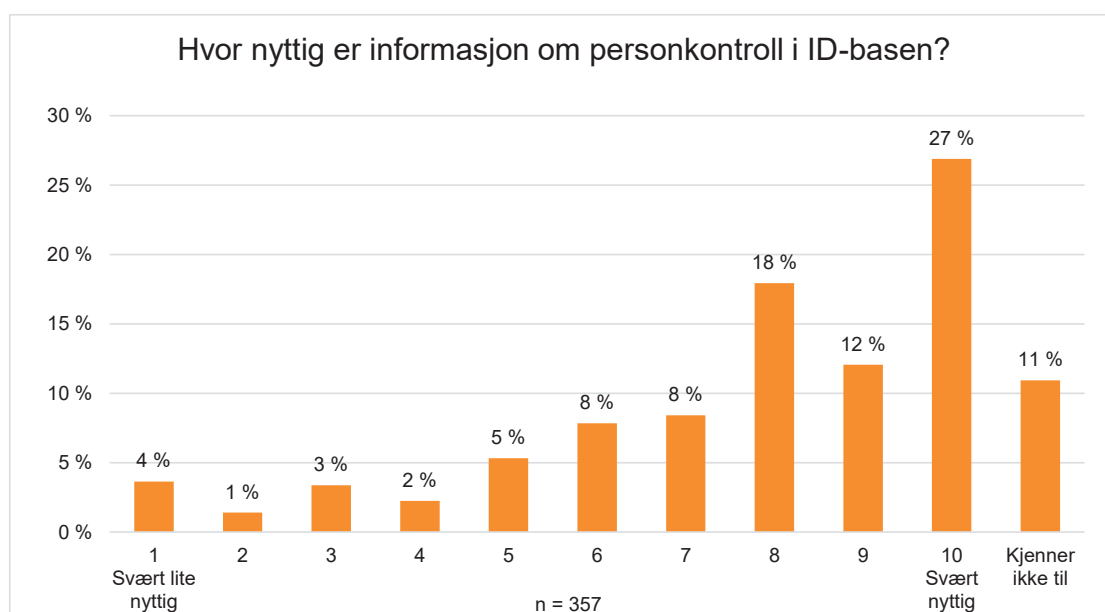
«Akkurat kommet i kjennskap om dette. Ikke fått tid til å bruke den i stor grad ennå».

«Jobber ikke lenger med utlendingssaker»

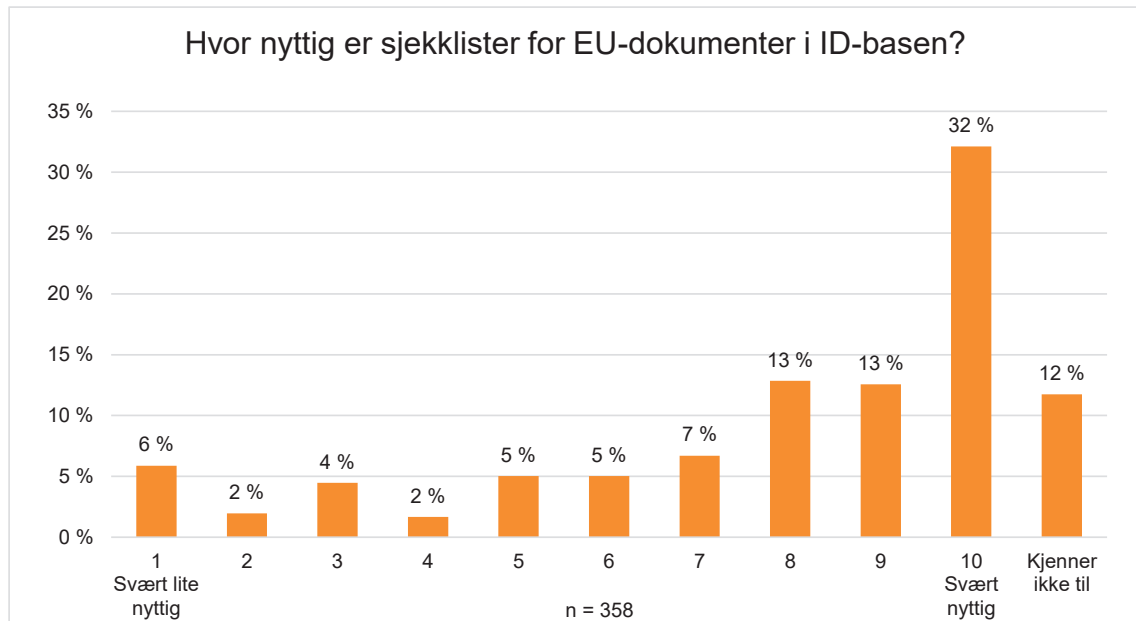
Innhold i ID-basen

ID-basen inneholder forskjellig ID-relatert informasjon. Det er blant annet informasjon om dokumenter, registre, personkontroll, forfalskningstrender, migrasjonsprofil, alerts, kart og grensestasjoner.

Informasjon om personkontroll anses for å være svært nyttig av en stor andel av respondentene. Av 364 respondenter som har svart ja på at de har benyttet seg av ID-basen, er det 64 prosent (233 respondenter) som angir nytteverdien til å være mellom 7 – 10.



Av annen informasjon i ID-basen som trekkes fram som nyttig, er informasjon om dokumenter, forfalskningstrender, registre og alerts.



Når det gjelder hvor nyttig sjekklister for EU-dokumenter er, svarer et stort flertall at dette er nyttig informasjon.

Vi stilte også spørsmål om hvordan ID-basen kan bli mer nyttig/relevant. Her er det flere som har gitt konkrete tilbakemeldinger på land som ønskes inn i basen, og det er land fra hele verden.

Her er noen av tilbakemeldingene:

«Flere land inn i ID-basen, f. eks. Pakistan, Nepal, Kina, Tyrkia. Det samme gjelder mer info om dok på opphold i europeiske land (inkl. nordisk)»

«Mer bruk av eksempelbilder i beskrivelsen av ID-dokumenter»

«Enklest mulig å logge inn og finne fram i ID basen på telefon. Logger inn på ID basen når jeg undersøker pass under utlendingskontroll på gata. Sammenligner pass med ID basens ulike kontroll punkter på det aktuelle passet.»

«ID-sjekk ved førstelinje arbeid»

«Litt rotete/uoversiktlig å finne frem til denne via forsiden»

«mer info om dok fra eu-land.»

8. ID-skolen

Det er stor variasjon på kompetansenivået til de som vurderer eller fastsetter ID. Begrenset kunnskap om person- og dokumentkontroll, og manglende rolleforståelse og helhetstenkning får mange uheldige konsekvenser både for samfunnet og enkeltmennesket. Det er behov for å styrke ID-kunnskapen i offentlig forvaltning.

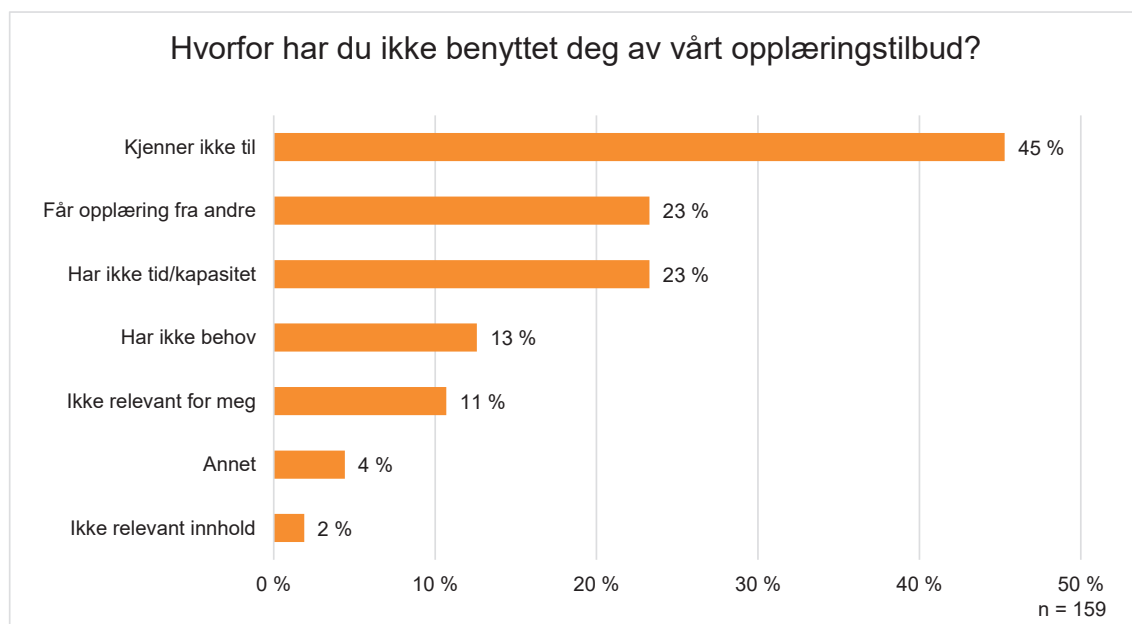
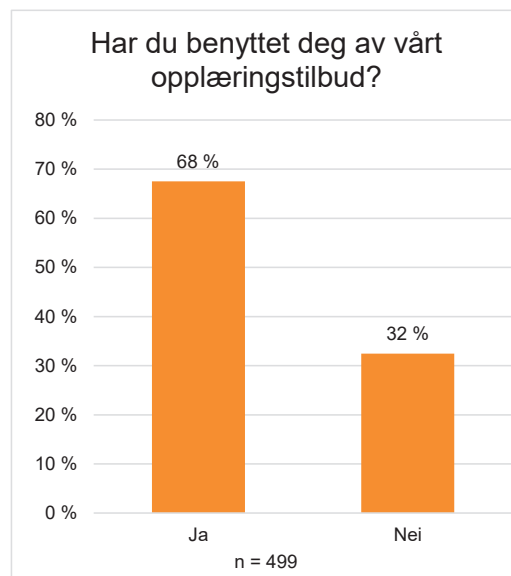
Derfor skal Nasjonalt ID-senter:

- Sørge for at www.nidsenter.no er oppdatert på fagstoff om ID-arbeid
- Tilby skreddersydde opplæringsprogrammer og e-læring for mange målgrupper
- Gi tilpasset opplæring til våre brukere
- Formidle kunnskap om ID-arbeid
- Bidra til at ID-kompetansen i offentlig forvaltning er enhetlig og av høy kvalitet

Kilde: Nasjonalt ID-senters strategiplan 2015 - 2018

Siden Nasjonalt ID-senter begynte å gi opplæring i ID-arbeid i 2012, har ca. 5 500 personer vært på kurs på første- og andrelinjenivå eller kortere kurs.

Av de 499 som besvarte undersøkelsen, er det 68 prosent (337 respondenter) som har benyttet seg av opplæring, kurs, e-læring o.l.



32 prosent (162) av respondentene har ikke benyttet seg av opplæringstilbudet vårt. Regnet som andel av antall respondenter fra den enkelte aktør, er andelen blant de seks største aktørene som følger:

Aktør	Antall respondenter totalt	Andel svart "ikke benyttet"
Politiet	170	19 %
Skatteetaten	96	28 %
Statens vegvesen	86	26 %
Utlendingsdirektoratet	52	71 %
Utenriksdepartementet	25	32 %
Utlendingsnemnda	17	71 %

Når det gjelder oppgitte årsaker til at opplæringstilbud o.l. ikke er benyttet, er det et stort flertall som svarer at de ikke kjenner til tilbudet vårt.

Av de som ikke kjenner til opplæringstilbudet vårt, er det de samme seks aktørene som svarer dette, og i samme rekkefølge som ovenfor.

Innhold i opplæringstilbudet

Nasjonalt ID-senter har per juni 2017, 17 e-læringskurs tilgjengelig på www.nidsenter.no. Av de 333 som besvarte spørsmålet er det 269 som angir nytteverdien til mellom 7 – 10, på en skala fra 1 – 10, hvor 1 er svært lite nyttig og 10 er svært nyttig. Det er kun 25 respondenter som oppgir at de ikke har benyttet seg av e-læringen. I tillegg er det fire som ikke besvarte spørsmålet om hvor nyttig e-læringskurs er.

Vurderingen av nytteverdien av e-læring hos de største aktørene er slik:

Aktør	Snittvurdering
Politiet	8,3
Skatteetaten	8,6
Statens vegvesen	8,5
Utenriksdepartementet	8,9



Nasjonalt ID-senter har utviklet noen instruksjonsfilmer, blant annet om hvordan syriske pass best kan undersøkes for en ekthetsvurdering.

Når det gjelder nytteverdien av instruksjonsfilmer, er det hele 85 prosent av 210 respondenter som har benyttet seg av disse, som gir filmene en nytteverdi mellom 7 – 10.

Nytteverdien av håndbøker, tiltakskort, plakater, sjekklistene o.l., blir av 81 prosent av 227 respondenter ansett for å ha en nytteverdi mellom 7 – 10. Her er det 99 som svarer at de ikke har benyttet seg av slike brosjyrer, altså en ganske stor andel av respondentene.

Tilbakemeldingene på påstanden «Det er Nasjonalt ID-senter jeg henvender meg til for å få opplæring innen ID», viser at en stor andel henvender seg til Nasjonalt ID-senter for å få opplæring innen ID-arbeid.

E-læringskursene omhandler blant annet:

Hva gjør du ved falsk ID?

Utlendingskontroll

MRZ – Utrekning av kontrollsfere

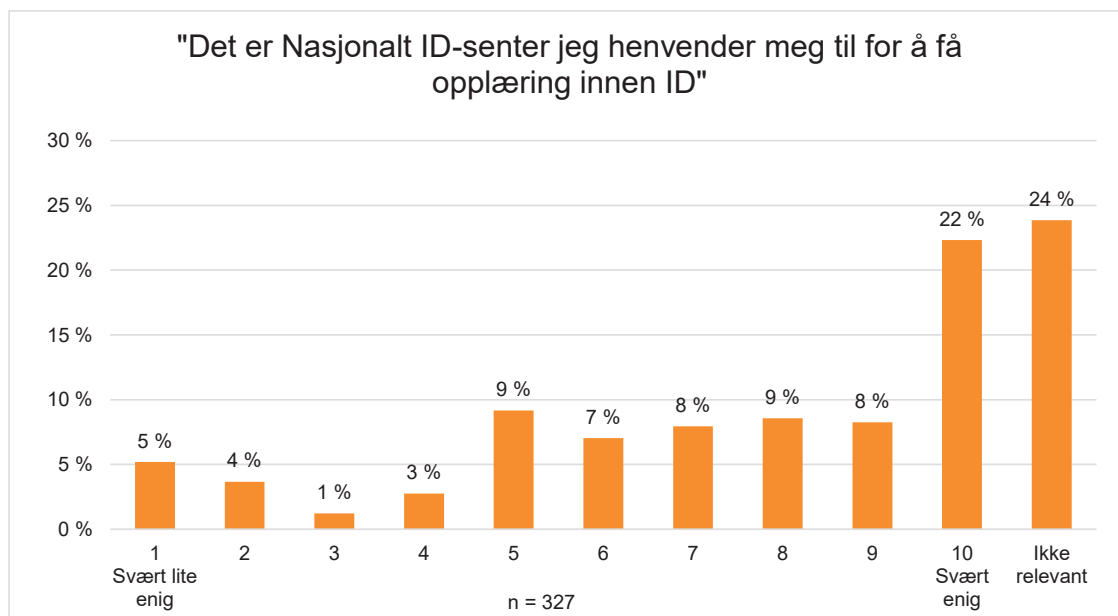
MRZ – Den maskinlesbare sonen

Vannmerke

Video: Syriske ID-kort

Reisesjekken

Har du legitimasjon?



Vi stilte også her spørsmålet om hvordan vårt opplæringstilbud kan bli mer nyttig/relevant, og vi fikk mange gode tilbakemeldinger. Vi gjengir her noen innspill:

«At man får en fordypning i det området, slik at man får en ID-fagmann sittende tilgjengelig på hver trafikkstasjon/utekontroll.»

«Det jeg har mest brukt for, trenger lite opplæring ut over å finne fram i portalen og basen, og kunne lese om relevante dokumenter.»

«gjøre kursene obligatoriske slik at jeg ikke trenger å be om å dra på kurs»

«mer e-læringskurs»

«Personkontroll - dette var ikke inkludert i 2015 når jeg tok andrelinjekurs, og jeg har ikke fått mulighet

til å være med senere.»

«At temaet blir mer prioritert i de nye politidistriktene, Pr i dag er det for lite kunnskap i strategisk ledelse til å prioritere fagområdet»

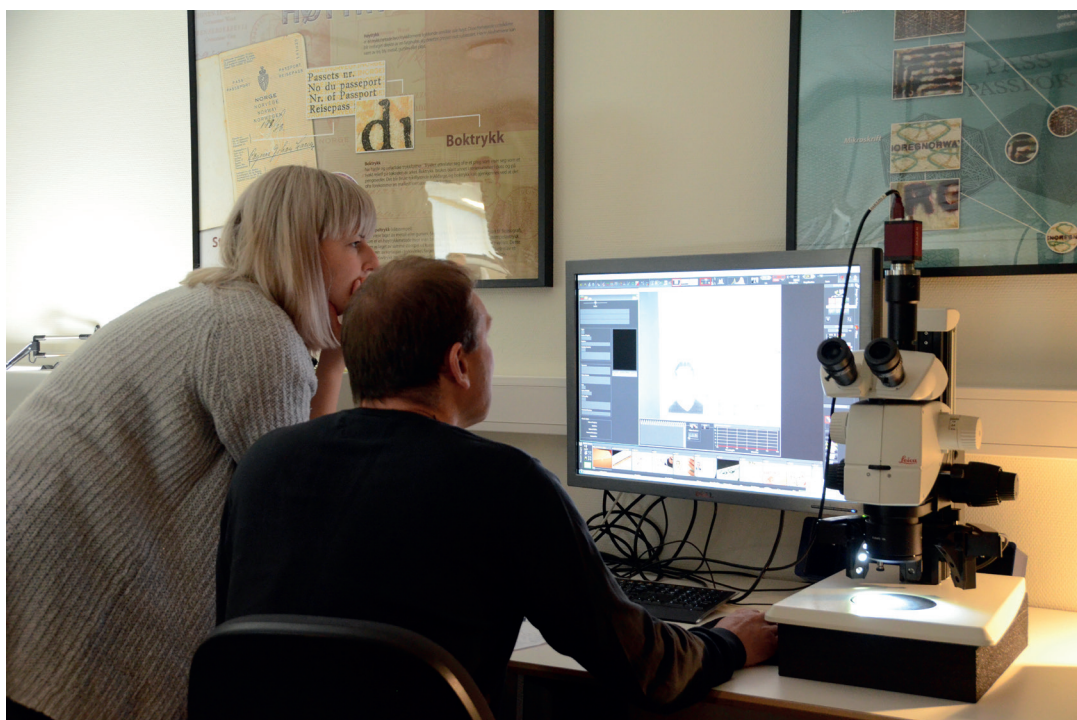
«Bedre informasjon og flere linker tilsendt på mail.»

«Ved konkrete kurstilbud gjerne via Kilden»

«Kortere kurs og videosnutter på nett»

«Meir om underlagsdokument»

«Fleire sjekklistor»



9. ID-bistand

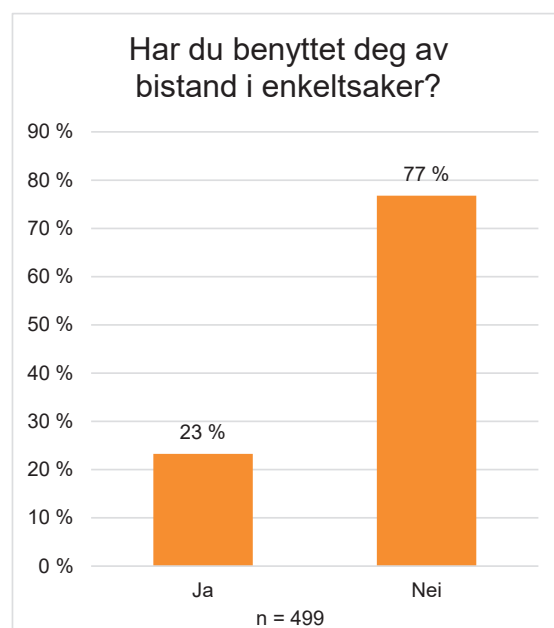
En uriktig identitet kan være en kriminalitetsutfordring og en sikkerhetsrisiko. Arbeid med ID-avklaringer er utfordrende og ressurskrevende og blir ofte nedprioritert. Det er behov for et ekspertorgan som jobber samfunnsmessig bredt. Nasjonalt ID-senter skal være det stedet hvor offentlig forvaltning kan henvende seg for råd og bistand.

Derfor skal Nasjonalt ID-senter:

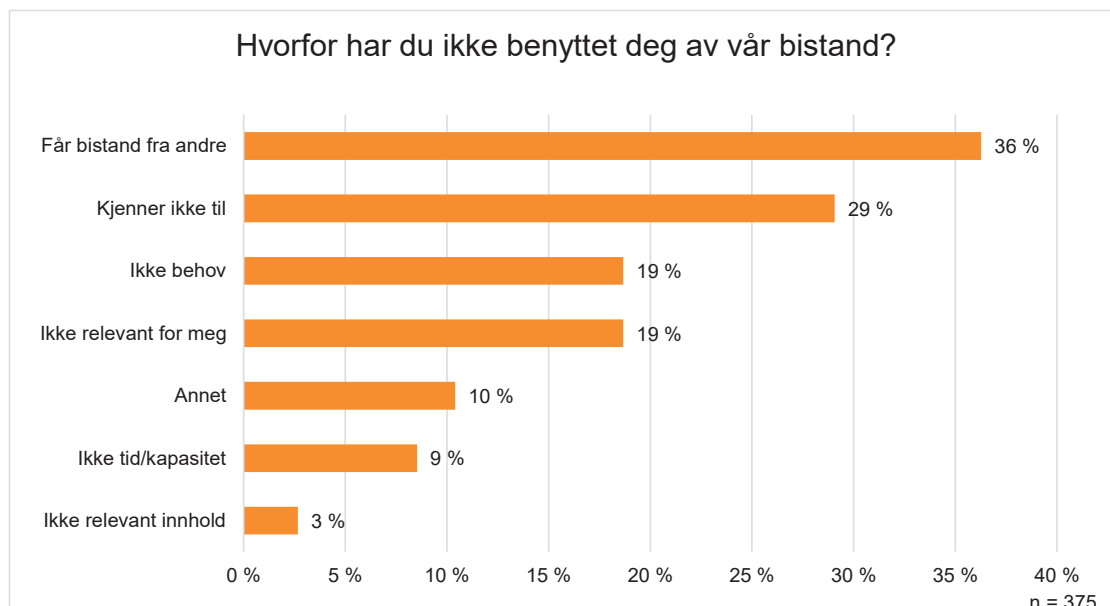
- Gi råd og yte bistand i enkeltsaker
- Være et ekspertmiljø som gjennom internasjonalt anerkjente metoder gir svar også i de vanskeligste sakene
- Delta i utvikling av nasjonale og internasjonale referansedatabaser
- Evaluere dagens ID-arbeid
- Kartlegge ID-utfordringene gjennom statistikk og analyser for å kunne bistå myndighetene i regelverks- og politikkutformingen

Kilde: Nasjonalt ID-senters strategiplan 2015 - 2018

I 2016 og til og med andre tertial i 2017 har Nasjonalt ID-senter mottatt 2 224 dokumenter til tredjelinjeundersøkelser. I samme periode har vi også mottatt 54 saker for bistand til ansiktssammenligning. I tillegg kommer et stort antall henvendelser via vakttelefon/e-post.



Det er 23 prosent (116 respondenter) som har benyttet seg av dette tilbudet og 77 prosent (383 respondenter) som har besvart at de ikke har benyttet seg av innsending av saker / veiledning på e-post/telefon.



Når det gjelder årsakene til at tilbudet ikke er benyttet, er det en stor andel som svarer at de ikke kjenner til mulighetene for å få bistand. Den største andelen opplyser at de får bistand fra andre. Andre viktige årsaker er at det ikke har vært behov eller at det ikke er relevant med ID-bistand i det daglige virket.

Av de som har svart «Annet» har det også framkommet en del kommentarer/innspill:

«Usikker på hvilken bistand vi egentlig kan få/forstår ikke helt forholdet mellom NID og PU og hvem man egentlig skal kontakte først»

«Har ikke hatt behov for bistand enda, men kjenner til muligheten og har hatt dialog underveis.»

«Er litt lett å glemme at vi faktisk kan kontakte dere.»

«Har ikke vært borte i falsk id enda»

«Vi har våre "egne" kontaktpersoner internt som i 1. hånd benyttes.»

«Pleier å ringe operativt avsnitt ved Oslo PD ved spørsmål»

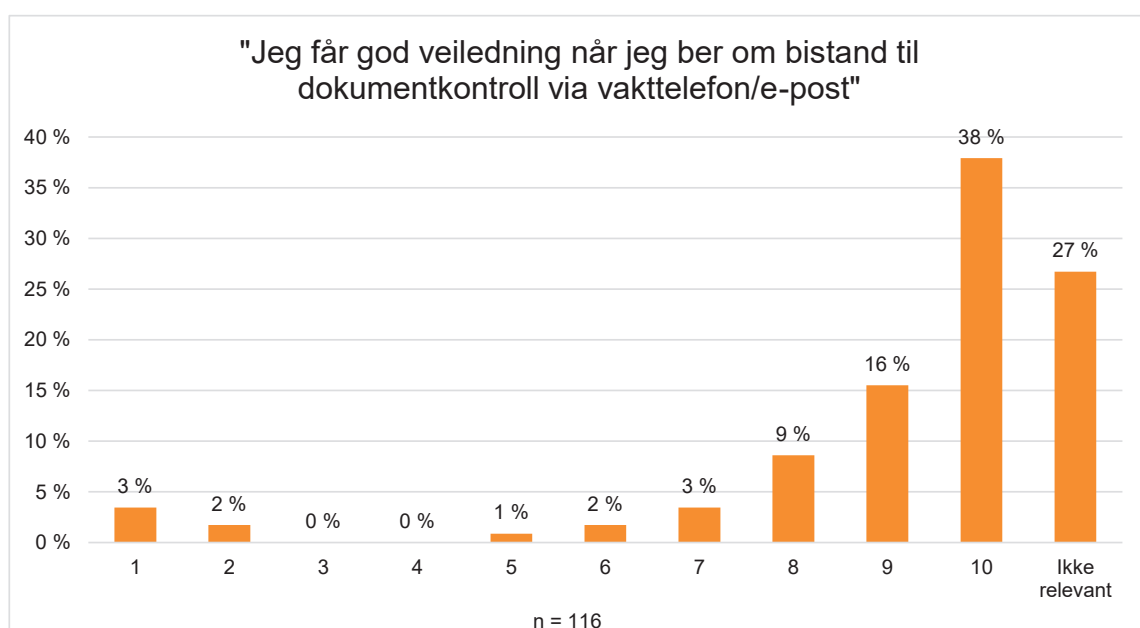
«vår 2. linje tar det videre til dere»

«Har ikke hatt behovet forløpelig, har kommet i mål via annen veiledning og opplæring dere har»

«leder, ansatte gjør det»

Av de som ikke kjenner til tilbudet vårt om ID-bistand, er de seks største aktørene representert som følger med andel respondenter:

Aktør	Antall respondenter totalt	Andel svart "kjenner ikke til"
Politiet	170	20 %
Skatteetaten	96	21 %
Satens vegvesen	86	30 %
Utlendingsdirektoratet	52	21 %
Utenriksdepartementet	25	8 %
Utlendingsnemnda	17	12 %



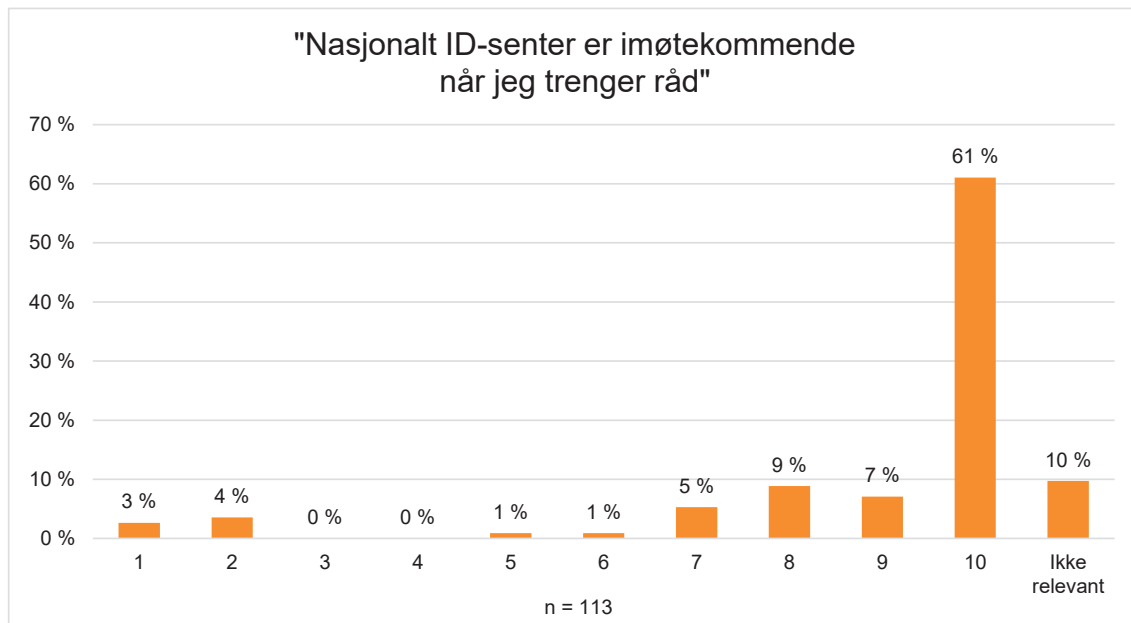
Av de som har benyttet seg av veiledning via vakttelefonen/e-post, er det store flertallet svært fornøye med den bistanden de har fått.

Fra Nasjonalt ID-senters serviceerklæring:

«Det er viktig at alle opplever Nasjonalt ID-senter som en åpen og serviceinnstilt organisasjon.»

Når det gjelder responstiden på saker som sendes inn til dokumentundersøkelse er de fleste veldig fornøye, og det gjelder særlig politiet. Konklusjonene i dokumentundersøkelsene er også i stor grad vurdert til å være forståelige.

Av de respondentene som har mottatt en rapport etter dokumentundersøkelse hos oss, er det mange som i stor grad vektlegger konklusjonene i enkeltsaker.



Respondentene som svarte at de har vært i kontakt med Nasjonalt ID-senter og bedt om bistand i en eller annen form, ble også spurt om hvordan de ble møtt da de tok kontakt med oss.

102 respondenter har vurdert påstanden om at Nasjonalt ID-senter er imøtekommende når vi har blitt kontaktet. Et stort flertall, 91 prosent, gir oss en vurdering mellom 7 – 10, mens noen få er svært lite enige i denne påstanden.

Vi stilte også her spørsmålet om hvordan bistanden vi tilbyr kan bli mer nyttig/relevant for brukerne våre. Her fikk vi mange tilbakemeldinger i fritekstfeltet. Vi gjengir her et utvalg:

«Noen av kursene lærer bort noe av kompetansen som er skreddersydd Utlendingsmyndigheter, som også kunne vært aktuelt for andre etater (som f.eks. den praktiske MRZ-algoritmen for å avsløre et falskt dokument. Noen i Utlendingsenheten som deltok på ett av de felles utekontrollene våre ga meg praktisk opplæring i dette). Slik kunnskap kan bidra til at både vi og andre etater vil da kunne se gjennom "deres øyne" og gjøre det lettere for oss for å varsle når vi oppdager noe.»

«UDI er avhengig av førstelinjen i Norge og utlandet tar en grundig og forsvarlig ID-sjekk når UDI ikke får se originale ID-dokumenter i ID-vurdering i oppholdssaker. Vi opplever en stor variasjon fra førstelinjen både når det gjelder hvor grundig ID-kontroll blir foretatt, og når det gjelder synliggjøring av kontrollen/observert avvik. Bistanden Nasjonalt ID-senter tilbyr til førstelinjen i form av ID-opplæring, kompetanseoppheving, og opparbeidet av standardisert sjekklister er veldig nyttig og relevant for UDI.»

«Den bistanden jeg har fått tidligere har vært utmerket.»

«more access allowed to my colleagues at the passport office»

«En raskere behandling av dokument undersøkelser hadde jo vært bra. Men når det er sagt, så er behandlingstiden hos NID mye kortere enn det er hos politiet og jeg fester mer lit til NID sine undersøkelser enn politiets.»

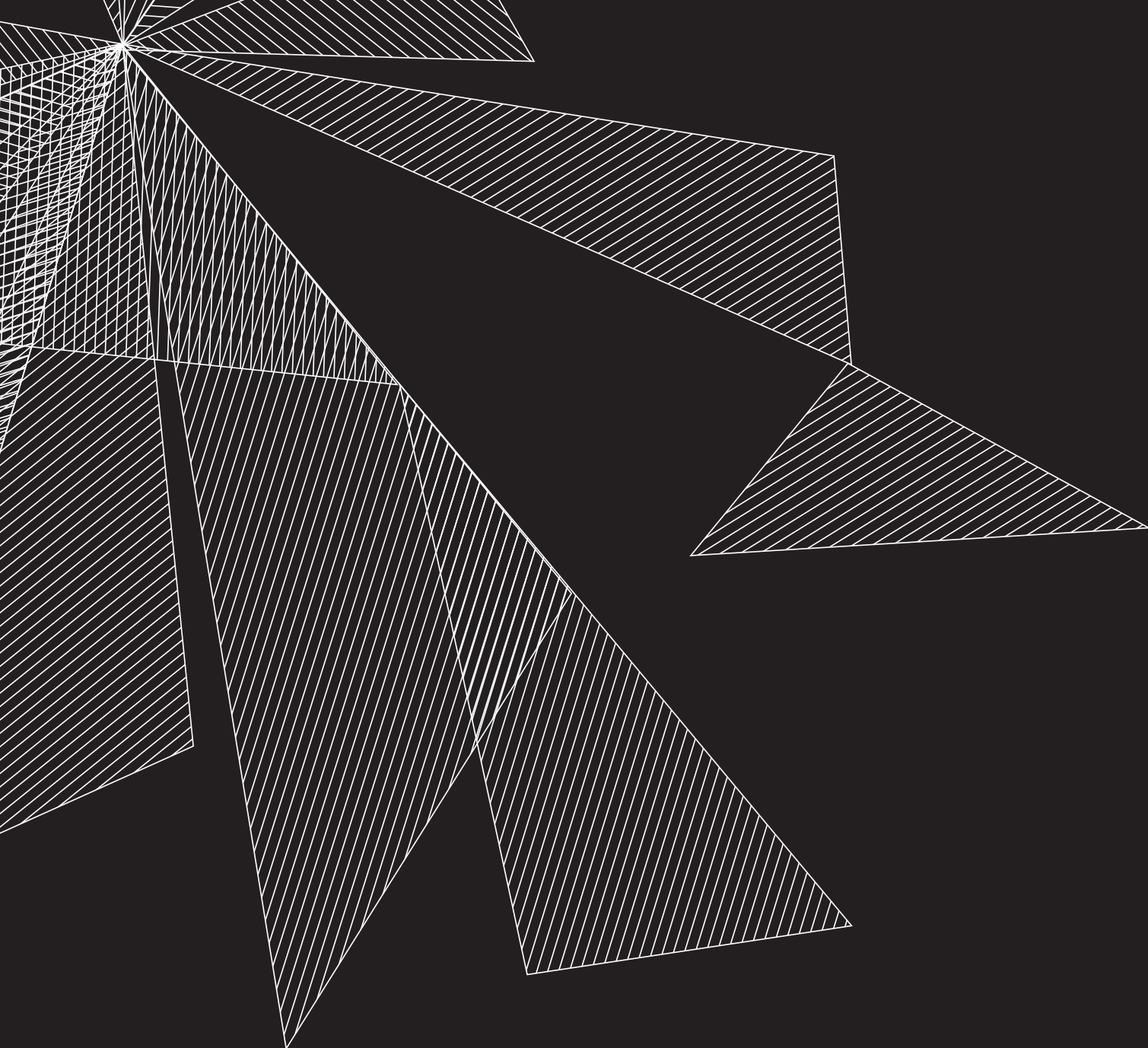
«Det fremstår som litt uklart nøyaktig hva dere kan bistå med. Også hva som er ansvarsfordelingen mellom NID og PU. Eller hva NID kan bistå med, som vi ikke normalt henvender oss til PU med.»

«Dere har allerede svært gode sider og bistandsrutiner. Jeg er godt fornøyd. Kanskje dere kunne lagt ut oppgaver? F.eks skanne inn falske og manipulerte dokumenter som man kan undersøke opp mot referanser og forfalskningsmetoder?»

«Jobber i ordinær ordenstjeneste i politiet. Tilbudet til nasjonalt ID senter er i dag veldig bra. Benytter i størst grad lokal utlendingsavdeling i bistandsarbeidet og Nasjonalt ID senter som en fagportal for å utvikle meg videre. Godt fornøyd med det faglige utvalget slik det er i dag.»

«Utfordringen for meg som leder i politiet er forholdet mellom NID, PU og Kripas. Hvem som har ansvar for de forskjellige tingene er ikke klart for oss som jobber i politiet.»





Nasjonalt ID-senter

Postboks 8091 Dep., 0032 Oslo

Telefon: 22 69 90 22

Org.nr: 996 879 828

postmottak@nidsenter.no

www.nidsenter.no

facebook.com/nidsenter

twitter.com/nidsenter