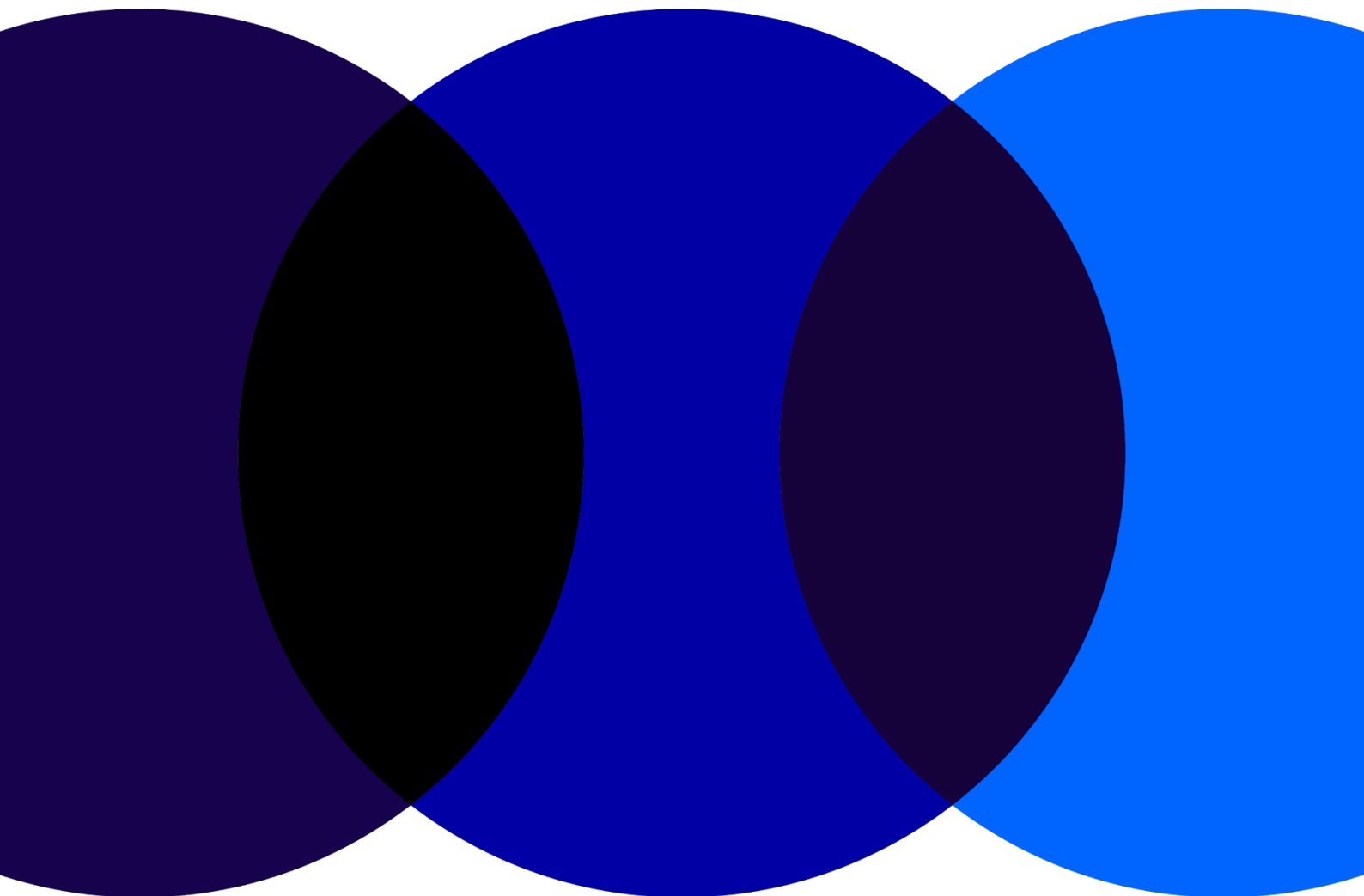




Interessent- og brukeranalyse for Nasjonalt ID-senter

Kunnskap for et bedre samfunn

I Oxford Research utvikler vi kunnskap for et bedre samfunn ved å kombinere kompetansen vår innen forskning, strategi og kommunikasjon.

Vi gjennomfører undersøkelser, analyser og evalueringer på en rekke områder, inkludert nærings- og regionalutvikling, velferd, arbeidsmarked og utdanning, samt forsknings- og innovasjonssystemer. Ved å utarbeide solide kunnskapsgrunnlag bidrar vi til at våre oppdragsgivere kan ta velinformerte valg i møte med viktige samfunnsutfordringer.

Oxford Research AS ble etablert i Norge i 2004, og inngår i et nettverk av Oxford Research-selskaper. Selskapene har felles visjon og samarbeider der det gir merverdi for våre oppdragsgivere.

Vi er miljøfyrtårnsertifisert

Miljøfyrtårn er et anerkjent og effektivt verktøy for sertifisering og miljøledelse, og Norges mest brukte sertifikat for virksomheter som vil dokumentere sin miljøinnsats og vise samfunnsansvar. Som Miljøfyrtårn bidrar vi også til å oppnå flere av FNs bærekraftsmål.

Oxford Research AS

Østre Strandgate 12

4610 Kristiansand

Norge

(+47) 40 00 57 93

post@oxford.no www.oxford.no

Oppdragsgiver

Nasjonalt ID-senter

Prosjektperiode

August 2025 – oktober 2025

Prosjektteam

Sjefsanalytiker ph.d. Elisabet S. Hauge

Senioranalytiker ph.d. Inna Khovrak

Kvalitetssikrer

Senioranalytiker André Olsen



Venn-diagrammet er en stilistisk fremstilling av Oxford Researchs innsats for å kombinere kompetanse innen forskning, strategi og kommunikasjon, for å gi kunnskap for et bedre samfunn.

Forord

Nasjonalt ID-senter (NID) har et samfunnsoppdrag som krever både presisjon og tempo. Identitetsarbeid berører samfunnsområder, gjennomføres av mange ulike aktørgrupper som styres med ulike regelsett og et landskap som endrer seg raskt. Denne rapportens formål er å gi NID et kunnskapsgrunnlag for videre utvikling av sentrets tjenester og organisering.

Arbeidet bygger på en systematisk interessent- og brukeranalyse, der vi kombinerer kvalitativ metode med en praktisk tilnærming til prioritering og gjennomføring. Vi kartlegger hvem som påvirker og bruker NIDs tjenester, hvilke behov og forventninger som faktisk finnes og hvor samhandlingen fungerer eller skurrer. Resultatet er et bruker- og interessentkart etterfulgt av målrettede anbefalinger som kan tas i bruk umiddelbart. Slik bidrar analysen både til bedre kvalitet i enkeltsaker og til mer samordnet praksis på tvers av etater.

Vi retter en takk til alle som deltok i intervjuene og delte erfaringer fra operative hverdager og strategiske prosesser. Bidragene er håndtert konfidensielt og presentert på overordnet nivå i tråd med prosjektets tilnærming.



Elisabet Sørfjorddal Hauge

10.10.2025

Sammendrag

Identitet er grunnlaget for tillit. Når vi vet hvem vi har foran oss, kan vi ta riktige avgjørelser – enten det gjelder innreise, opphold, arbeid, velferd eller sikkerhet. ID-arbeidet i Norge er komplekst og krevende. Det skjer i et samspill mellom mange etater med ulike regler, tradisjoner og behov. Nasjonalt ID-senter (NID) er en av aktørene i det nasjonale ID-arbeidet. Denne rapporten er ment å gi oversikt over: Hvem bruker NID i dag? Hvilke forventninger har de? Og hvordan kan NID bli en enda bedre tjenesteaktør for sine brukere og interessenter?

Analysen bygger på samtaler med 33 aktører med til sammen 47 informanter i og rundt ID-forvaltningen, som til sammen representerer 24 etater/virksomheter som i denne rapporten refereres til som ID-aktører. Kort oppsummert viser vårt datamateriale at NID har høy tillit som fagmiljø. Det er imidlertid viktig å understreke at det er en fragmentert aktør- og informantgruppe vi har møtt i dette oppdraget. Det har gjort at det i analyse av datamaterialet tidvis har vært utfordrende å peke på tydelige og klare mønstre i funn. Likevel er det noen punkter som går igjen i empirien. Noen av informantenes refleksjoner og vurderinger omhandler NID, mens andre berører ID-arbeid i det offentlige, mer generelt:

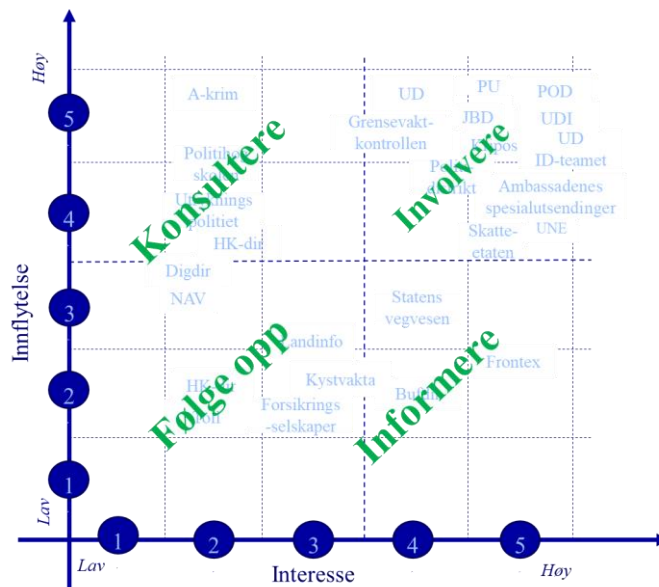
- ID-aktører, spesielt i første linjen i ID-arbeid, trenger raske og tydelige svar i enkeltsaker. De ønsker korte ID-rapporter fra tekniske dokumentundersøkelser med tydelige konklusjoner som kan legges rett i saksdokumentene.
- Flere informanter etterlyser mer opplæring som treffer både bredde og spisskompetanse. Det etterspørres et mer standardisert felles opplæringsopplegg på ID, og dette fordrer felles begrepsbruk. Opplæring og kurs er i dag fragmentert, og det er flere aktører ut over NID som har ansvar for opplæring. Samarbeid og koordinering mellom disse kan bidra til bedre opplæring og kurs.
- Det er behov for felles standarder og terskler for ID-arbeid på tvers av ID-aktører, slik at «god nok» identitet betyr det samme uansett hvilke ID-aktører som behandler saken.
- Flere informanter peker på at rollene mellom ulike kunnskapsmiljøer bør avklares bedre, særlig mellom NID og Landinfo.
- EU-regelverk og digitalisering vil prege alt ID-arbeid de neste årene. Flere informanter peker på at NID kan få en aktiv rolle i å oversette nye regler og systemer til praktiske råd og veiledning for dokumentgransking i ID-arbeid. Dette vil i så fall kreve at NIDs mandat blir utvidet.

For å gjøre datamaterialet håndterlig har vi delt aktørene inn i fire grupper i analysen gjengitt i en interesse- og brukermatrise (se figuren under):

- Involvere – de som både har stor innflytelse og høy interesse (for eksempel UDI, PU, politiet, UD).
- Konsultere – de som setter rammer og premisser, men ikke bruker NID til daglig (for eksempel Akrim og NAV).
- Informere – de som ofte har nytte av NID, men med mindre innflytelse (for eksempel Statens vegvesen, Bufdir).
- Følge opp – de som har sporadiske behov, men fortsatt er viktige å holde kontakt med (for eksempel Tolletaten, HK-dir ... m.fl.).

Denne inndelingen gjør at vi kan gi mer konkrete forslag til hvordan vi kan forstå landskapet av ID-aktører som NID opererer i, og samtidig skreddersy mulige retningsvalg for NID i fremtidig samarbeid og interaksjon med ulike aktørgrupper.

Nåværende interessenter og brukere



Hva bør skje fremover?

På kort sikt anbefaler vi at NID innfører et enkelt ID-rapportformat, setter forpliktende svartider for generell rådgivning ID-relatert på land og lanserer grunnleggende e-læringsmoduler. På mellomlang sikt bør det bygges en metodebank innen biometri og elektroniske dokumenter, og samarbeidet med Landinfo bør formaliseres. På lengre sikt foreslår vi at det settes i gang et samordnet arbeid på tvers av ID-forvaltningen for en nasjonal standard for førstelinjekontroll, at det støttes opp under EUs nye informasjonssystemer og at en strukturert ordning for deling av trender og modus knyttet til ID-misbruk innføres. Noen av tiltakene omhandler NID, andre tiltak omhandler nasjonalt ID-arbeid generelt. Med et fragmentert landskap av ID-aktører med ulike ansvarsområder hvor informantene tidvis ser ut til å ha lite oversikt over landskapet handler mye av NIDs videreutvikling om å gjøre samarbeid mer strukturert og

forutsigbart. Dette for å kunne kommunisere ut tydelige tjenester med en forventningsavklaring som kan bidra til at NID kan levere raskere, enklere og mer samordnet støtte til første- og andrelinje i nasjonalt ID-arbeid.

Innholdsfortegnelse

1. Om oppdraget.....	2
1.1 Kort om NID og ID-arbeid.....	2
1.2 Gjennomført datainnhenting.....	4
2. Brukere og interessenter.....	5
2.1 Tilnærming til bruker- og interessentanalyser.....	5
2.2 Brukernes interesse og innflytelse	6
2.3 Aktørers strategiske utviklingspotensial.....	7
2.4 Begrensninger i bruker- og interessentanalyser	8
3. Brukernes og interessentenes vurderinger	9
3.1 Behov og forventninger	9
3.2 Utfordringer i dagens ID-arbeid.....	13
3.3 Strukturelle barrierer	14
3.4 Hva mener informantene vil prege ID-arbeid i de neste 2-3 årene?.....	15
3.5 Vurderingene oppsummert.....	16
4. Anbefalinger	17
4.1 Hvordan NID kan bidra best i dag	17
4.2 Samhandling med eksisterende brukere og interessenter	18
4.3 Åpning mot nye og potensielle aktører.....	20
4.4 Prioriterte anbefalinger og veien videre	22
5. Litteraturliste	24
Vedlegg – Intervjuguide.....	25
Vedlegg – Aktørliste for intervju	29
Vedlegg – Deltakerne i ID-nettverket hvor NID er sekretariat.	30

1. Om oppdraget

Denne rapporten presenterer resultatene fra en bruker- og interessentanalyse med formål å vurdere i hvilken grad Nasjonalt ID-senters (NID) organisatoriske plassering støtter senterets samfunnsoppdrag og ivaretar behovene til både samfunnet og dets brukere og interessenter i tråd med gjeldende instruks. Hensikten med en interessentanalyse er å identifisere og systematisk beskrive relevante brukere, herunder deres mål, interesser, relasjoner, innflytelse og ressurser (Brugha & Varvasovszky, 2000). Kunnskapen får betydning for hvordan Nasjonalt ID-senter best kan bidra til deres ID-arbeid. Med andre ord; hvordan NID best kan innrettes for å utføre sitt mandat med å bistå andre aktører i deres ID-arbeid.

Analysen av NID er basert på en kartlegging gjennomført i tre trinn som bygger på hverandre:

1. en interessent- og brukeranalyse som gir oversikt over NIDs aktørlandskap
2. en behovs-, forventnings- og utfordringsanalyse for ulike aktørgrupper som er brukere av NID
3. utvikling av anbefalinger for NIDs framtidige utvikling

1.1 Kort om NID og ID-arbeid

Nasjonalt ID-senter (NID) er et nasjonalt kompetansesenter underlagt Politidirektoratet, etablert i 2010 med formål å styrke kvaliteten på identitetsarbeid i norsk utlendingsforvaltning og politi. Senteret bistår utlendings- og ID-myndigheter med spesialisert ekspertise innen dokumentgransking og biometri og bidrar til metodeutvikling, opplæring og kompetanseheving. Videre analyserer NID trender og risikoer knyttet til falsk identitet og dokumentmisbruk og fungerer som faglig rådgiver i ID-saker for blant annet Utlendingsdirektoratet, politiet og domstolene. NIDs virksomhet omfatter fire sentrale aktivitetsområder:

1. Gjennomføring av dokument- og identitetskontroller
2. Tilrettelegging av opplæring og veiledning for ansatte i offentlig sektor
3. Utvikling og formidling av metoder for identitetsarbeid

NID skal styrke utlendingsforvaltningens og politiets arbeid med å avklare identiteten til utlendinger som søker seg til, kommer til eller oppholder seg i riket. Videre skal NID gjennom råd i identitetsarbeidet bidra til å styrke arbeidet med tvangsmessig retur av personer uten lovlig opphold i landet. NID skal også bidra til å sikre et bedre grunnlag for målrettet innsats mot kriminalitet. Dette skal gjøres gjennom et helhetlig, ressurseffektivt identitets- og dokumentasjonsarbeid preget av god og enhetlig kvalitet.

NIDs formålsinstruks

4. Deltakelse i internasjonalt samarbeid om ID-sikkerhet

ID-arbeidet kan forstås som en trelinjemodell basert på ID-aktørers tydelige ansvars- og kontrollområder (Bahus, 2022). Førstelinjen skal kontrollere om identitetsdokumenter en søker framlegger er ekte (dokumentkontroll) og om den som presenterer dokumentet, er rette innehaver av identitetsdokumentet (personkontroll). Opplysninger i dokumentet om utstedelsen, reiserute m.m. kan gi grunnlag for utdypende spørsmål. En typisk førstelinjekontroll vil være ved en passkontroll/grensekontroll, ved registrering av søknad om beskyttelse ved Nasjonalt ankomstsenter i Råde, ved visumsøknad ved en norsk utenriksstasjon, på Servicesenter for utenlandske arbeidstakere (SUA) hvor det mottas søknad om skattekort og D-nummer, og i skranken hos Statens vegvesen hvor det utstedes førerkort.

Typiske oppgaver i førstelinjen er å gjennomføre en generell vurdering av person og dokument, lese av og kontrollere maskinlesbar tekst og elektronisk informasjon og sjekke dokumentnummeret og personalia opp mot registre over stjålne, tapte eller ettersøkte dokumenter og etterlyste personer. Det er førstelinjen som undersøker ID-dokumenter og avgjør om et dokument må tas inn til undersøkelse av andrelinjen. Det er forhold både ved identitetsdokumentet og ved dokumentinnehaveren som kan være utslagsgivende i vurderingen av om et dokument skal holdes igjen for nærmere undersøkelse, siden førstelinjekontrolløren utfører både person- og dokumentkontroll. Kontrolløren i førstelinjen har som oftest relativt enkle hjelpemidler til rådighet, og kontrollen gjennomføres raskt.

Andrelinjens hovedoppgave er å støtte førstelinjen og være et bindeledd til tredjelinjen. Andrelinjedokumentkontroll er førstelinjens umiddelbare støtte. Hit sendes dokumenter som førstelinjekontrolløren ønsker en nærmere sjekk av. Andrelinjedokumentgransking dreier seg hovedsakelig om ekthetsvurdering av dokumenter, andrelinjen har bedre tid til å gjennomføre en kontroll. Dersom førstelinjen får mistanke om at et ID-dokument er falskt, vil dokumentet kunne bli tatt inn og levert til andrelinjen for nærmere undersøkelse. Andrelinjen vil også kunne gi førstelinjen opplæring. Andrelinjen har en spesialisert opplæring i dokumentkontroll, gjerne fra et tredjelinjemiljø, og har ofte erfaring fra arbeid i førstelinjen. De større andrelinjemiljøene disponerer avansert undersøkelsesutstyr og omfattende referansemateriale.

Andrelinjepersonell finnes blant annet i politidistriktene, hos Politiets utlendingsenhet, på SUA og ved de større flyplassene. Utenriksdepartementets regionale ID-eksperter er utenriksstjenestens andrelinje.

Tredjelinje i ID-arbeid er knyttet til et spesialistnivå med sakkyndige dokumentgranskere som bruker avansert utstyr for ekthetsvurdering av identitetsdokumenter og rekonstruksjon av forfalskninger. Dersom andrelinjen er usikker på et dokument eller et

distrikt mangler andrelinje, vil de kunne sende dokumentet til tredjelinjen for bistand. I Norge er det Nasjonalt ID-senter (forvaltningssaker) og Kripos (straffesaker) som innehar ekspertise og laboratorier på tredjelinjedokumentgransking.

Det utføres undersøkelser og analyser av innsendte dokumenter fra politidistriktene og øvrige myndigheter i utlendingsforvaltningen. Rapporter om dokumentundersøkelser blir lagt til grunn ved politiets, utlendingsforvaltningens og domstolenes ID-vurderinger i saker om bl.a. asyl, retur, statsborgerskap og familiegjenforening, og disse får ofte avgjørende vekt.

En viktig oppgave for tredjelinjen er å ha oversikt over statistikk, utviklingstrekk og trender på området. Dette er informasjon som brukes til å utarbeide risikoanalyser, alerts og andre publikasjoner, som igjen bidrar til å styrke første- og andrelinjen. Tredjelinjen deltar i faglige nettverk og deler informasjon med det internasjonale fagmiljøet.

1.2 Gjennomført datainnhenting

Vi har intervjuet informanter fra samtlige av de tre linjene. Analysen bygger med andre ord på førstehåndsdata samlet inn gjennom kvalitative intervju. Informantene er fagpersoner og ledere i forvaltning og etater med ansvar og arbeidsoppgaver innenfor ID-arbeid. Seleksjonen av informanter er gjort i samråd med oppdragsgiver og bygger på NIDs egen oversikt over kompetansesenterets primære og sekundære brukere og interessenter. Utvalget er supplert gjennom at informanter har pekt på relevante personer i ID-forvaltningen som de mener kan bidra til å belyse oppdragets formål. I kartleggingen er det gjennomført 33 kvalitative semistrukturerte intervju (se spørreguide vedlagt) med nøkkelaktører med ulike koblinger til nasjonal ID-forvaltning og ID-arbeid. Informantene representerer 24 virksomheter/organisasjoner og offentlige etater der ID-arbeid er en av oppgavene (se liste over disse i vedlegg). De fleste intervjuene er gjennomført som en-til-en-intervju. Flere av intervjuene er gjennomført med flere informanter til stede. Analysen bygger derfor på informasjon fra til sammen 47 informanter, alle med ulik tilknytning og relasjon til NID.

Vår vurdering av datamaterialet er at det er stor spredning i svarene som ulike informanter gir. Vi tolker det dit hen at denne spredningen kan forklares med at informantene har ulike roller og relasjoner til NID, nasjonal ID-forvaltning og ID-arbeid generelt. I tillegg er de ansatte i ulike virksomheter og etater som har ulik tilnærming, oppgaver og innflytelse knyttet til ID-arbeid.

2. Brukere og interessenter

2.1 Tilnærming til bruker- og interessentanalyser

Vår tilnærming til bruker- og interessentanalyser er forankret i teori og internasjonal praksis innen strategisk interessentanalyse og evidensbasert forvaltningsutvikling (Knox et al., 2025; OECD, 2025; Sellung & Lampoltshammer, 2025; Zhu et al., 2024). Som påpekt av Kivits og Sawang (2021) og Sarturi et al. (2025), utgjør Freemans klassiske definisjon fra 1984 fortsatt utgangspunktet for moderne interessentanalyse og visuell interessentkartografi. Ifølge Freeman (1984, s. 46) omfatter begrepet interessenter *«enhver gruppe eller individ som kan påvirke eller blir påvirket av en organisasjons måloppnåelse»*.

Freeman argumenterer for at en organisasjons suksess avhenger av å skape verdi for alle *stakeholders*, ikke bare aksjonærer (Simon 2023). Han utvidet dermed fokus fra et snevert *“shareholder”*-perspektiv til å omfatte alle grupper som har en **interesse** i eller **blir berørt** av virksomheten. Denne idéen har senere blitt overført fra næringsliv til offentlig sektor: I stedet for å se brukere bare som mottakere, betrakter man dem som **interessenter med legitime krav**. Dette har inspirert rammeverk for offentlig planlegging der man eksplisitt kartlegger alle aktører rundt en politikk eller et prosjekt (borgergrupper, NGOer, næringsliv, fagforeninger, etc.) for å ta hensyn til deres innflytelse og behov (Bryson, 2004). En sentral begrunnelse for å gjennomføre interessentanalyser er nettopp at når berørte brukere gis reell mulighet til medvirkning, øker sannsynligheten for at løsninger både blir teknisk gjennomførbare og politisk akseptable og bidrar til å fremme fellesskapets interesser (Bryson, 2004). Denne tilnærmingen ligger til grunn for foreliggende studie, der et sentralt mål er å sikre at en fremtidig organisering av Nasjonalt ID-senter er i samsvar med behovene til både eksisterende og potensielle brukere.

Som Knox et al. (2024) påpeker, kan offentlige innovasjonsprosjekter som aktivt involverer interessenter og sluttbrukere, betrakte disse gruppene som «utforskede ressurser» som kan mobiliseres for å fremme innovasjon og skape offentlig verdi. Brukere og interessenter forstås dermed ikke som passive mottakere, men som medskapere som tilfører verdifulle perspektiver. For en virksomhet som NID innebærer dette at innsikt fra interessenter kan avdekke utfordringer og behov som ellers ville forbli uidentifisert, og dermed danne et bedre grunnlag for organisasjonsmessige beslutninger.

Med dette som bakteppe er metodene i denne studien utformet for å kombinere identifikasjon og kartlegging av NIDs brukere og interessenter med en analyse av deres

behov, forventninger og utfordringer. Denne kombinasjonen gjør det mulig å belyse både dagens situasjon og fremtidige utviklingsmuligheter og danner grunnlaget for de anbefalingene som presenteres senere i rapporten.

2.2 Brukernes interesse og innflytelse

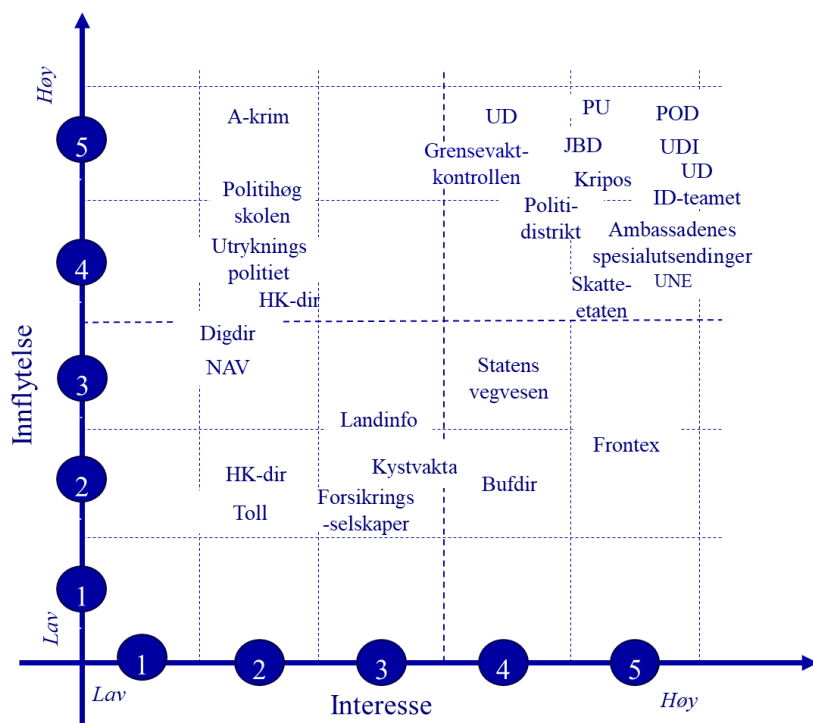
Dette delkapitlet belyser NIDs brukere og interessenter, altså aktørlandskapet. For å beskrive ulike aktørgruppers relasjoner til NIDs tjenester, har vi utviklet en bruker- og interessentmatrise. Målet med matrisen er å vise en oversikt over ulike brukeres og interessenters tilknytning til NID. Det er intervjueren i de kvalitative intervjuene som har ansvaret for å plassere informantenes tilhørende virksomheter og etater i matrisen. Altså er innplassering av brukere og interessenter basert på en subjektiv vurdering. Vurderingen gjøres ved bruk av informantenes beskrivelser av opplevd nytteverdi og relevans av NIDs tjenester og kompetanse til å kunne utføre egne arbeidsoppgaver innen ID-arbeid. Matrisen er utviklet gjennom vurdering av interesse og innflytelse, gjennom en 1-5 skala der 1 er lav interesse/innflytelse og 5 er høy interesse/innflytelse. Figuren under viser hvordan vi har operasjonalisert de to nøkkelbegrepene *interesse* og *innflytelse*.

Figur 1: Operasjonalisering av begrepene interesse og innflytelse

Interesse: hvor engasjerte de er i NIDs tjenester, og hvilke forventninger de har til senteret.	Innflytelse: deres formelle autoritet, politiske tyngde eller faglige innflytelse i nasjonal ID-forvaltning.
1) Ingen relevans for NID, ingen forventning 2) Lite relevant for NID 3) Moderat relevans for NID, av og til behov 4) Høy relevans for NID, tydelige behov 5) Svært høy relevans for NID, aktiv etterspørsel	1) Ingen eller liten ekstern innflytelse i nasjonal ID-forvaltning 2) Påvirkning av ID-relaterte spørsmål innen egen sektor 3) Utstede/kontrollere og benytte ID 4) Tverrsektoriell innflytelse 5) Har avgjørende rolle i nasjonal ID-forvaltning som håndhever av utlendingsloven

Ved bruk av denne operasjonaliseringen har forskerteamet diskutert funn og observasjoner fra hvert enkelt intervju og plassert virksomhetene etatene som denne analysen omfatter, inn i matrisen. Figuren på neste side viser våre vurderinger strukturert i henhold til bruker- og interessentmatrisen.

Figur 2: Dagens brukere og interessenter av NIDs plassert inn i en interesse/innflytelses analysematrise



2.3 Aktørers strategiske utviklingspotensial

I vår analyse vil vi skille mellom aktører basert på deres innflytelse og interesse. Dette gir NID et strategisk handlingsverktøy gjennom å identifisere hvilke bruker- og interessentgrupper som bør involveres, konsulteres, informeres eller følges opp. Målet er å utvikle et presist og operasjonelt rammeverk med anbefalinger som styrker NIDs legitimitet og relevans både i dag og i fremtiden. Plasseringen av hver enkelt bruker og interessent har med andre ord betydning for anbefalinger for hvordan NID kan videreutvikle relasjonene, herunder agering, med ulike brukergrupper.

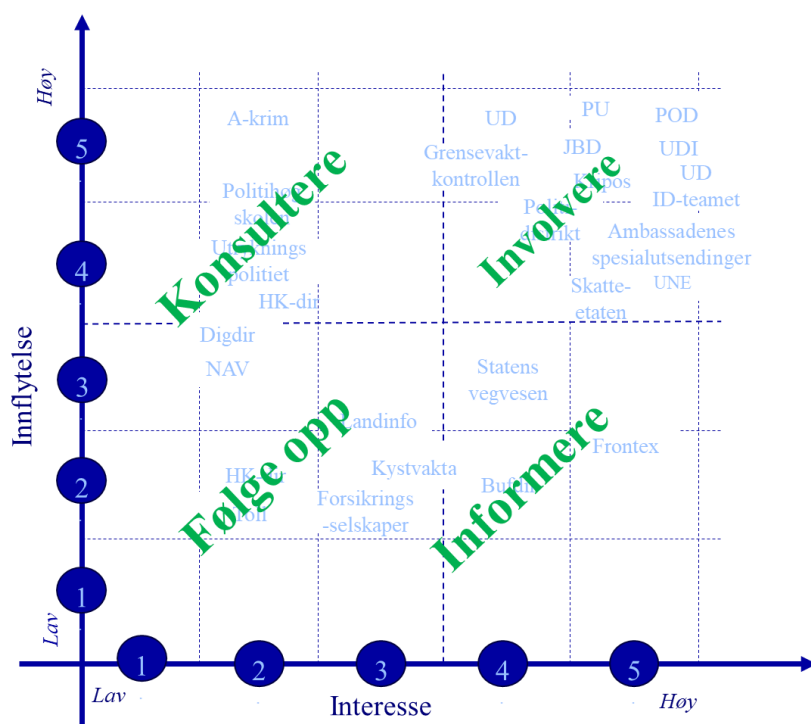
Den ferdig utfylte matrisen med aktørenes plassering på dimensjonene innflytelse og interesse er brukt som grunnlag for innspill til NIDs videre utviklingsarbeid og strategiske retningsvalg:

- **Involvere:** Aktører med høy innflytelse og stor interesse som er NIDs primære partnere – disse deltar aktivt i utvikling og beslutningsprosesser i nasjonal ID-forvaltning.
- **Informere:** Aktører med stor interesse, men begrenset innflytelse, bør holdes løpende oppdatert – disse er viktige støtteaktører i nasjonal ID-forvaltning.
- **Konsultere:** Aktører med høy innflytelse, men lav interesse. Disse aktørene krever en dialogbasert forventningsavklaring for å unngå uforutsette barrierer.

Følge opp: Aktører med lav interesse og lav innflytelse overvåkes og kontaktes ved behov med tilpasset kommunikasjon.

Denne segmenteringen gir NID et visuelt og operasjonelt verktøy for å prioritere ressurser, skreddersy kommunikasjon og dialog og bygge strategiske allianser. Analysen gir dermed et konkret grunnlag for å øke NIDs relevans og effekt. Figuren under viser hvilke aktører som ligger til grunn for våre innspill for videreutviklingsarbeidet.

Figur 3. Innspill for NIDs videreutviklingsarbeid for å styrke eksisterende og potensielle relasjoner



2.4 Begrensninger i bruker- og interessentanalyser

Braker- og interessentanalyser er et grep for å involvere brukerne og interessentene i NIDs utvikling. Samtidig må man være klar over metodens begrensninger og utøvd skjønn, samt viktigheten av å reflektere kritisk over eksisterende og potensielle interessenters betydning. Interessentanalysen er ingen automatisk fasit, men et hjelpemiddel. Analysenes verdi realiseres først når funnene flettes inn i det faktiske arbeidet med å forme strategier og beslutninger og implementere tiltak.

Forskerens subjektive skjønn spiller en stor rolle i alle steg (fra identifisering av interessenter til klassifisering). Hvem som regnes som “viktig”, kan farges av forskerens egen organisasjonsperspektiv eller oppdrag. I tillegg har interessenter ulike interesser, og noen ganger står disse i direkte motstrid. Det kan også oppstå at høyrøstede minoriteter får uforholdsmessig stor innflytelse gjennom prosesser, mens den “stille majoriteten” sine behov tråkkes under radaren. Et klassisk eksempel er utbyggingssaker der miljøhensyn og næringshensyn kolliderer: Uansett hvor mye involvering, vil man ikke klare å gjøre alle fornøyde. Å oppnå enighet om kartet og landskapet som tegnes, kan være svært vanskelig når verdier og mål splitter interessentene.

En interessentanalyse gir typisk et statisk øyeblikksbilde av en situasjon der komplekse relasjoner er forenklet. Å redusere folk eller organisasjoner til “høy eller lav makt/interesse” kan skjule nyanser. En aktør kan ha stor makt på ett område uten å ha det på et annet. Samtidig kan interesse være vanskelig å kvantifisere. Virkeligheten er dynamisk. Maktforhold og meninger endrer seg over tid, og nye interessenter kan dukke opp. Brugha og Varvasovszky (2000) advarer om at analysen bare er et tverrsnitt av et “stadig evolverende bilde” og at nytten for å forutsi fremtiden er tidsbegrenset. Derfor bør analysen oppdateres jevnlig, og den må suppleres med andre tilnærminger for kontinuerlig politikk- og kontekstanalyse.

3. Brukernes og interessentenes vurderinger

Dette kapittelet løfter frem hvordan brukere og interessenter opplever NIDs rolle i dagens ID-arbeid og -forvaltning. Gjennom intervjuene har vi fått et bilde av både styrker og svakheter og av hva som oppleves som nyttig i dag. Samtidig peker de på flere forhold som bør forbedres for at ID-arbeidet skal bli mer effektivt og pålitelig. Disse innsiktene gir et samlet grunnlag for de anbefalingene vi presenterer i kapittel 4.

3.1 Behov og forventninger

Brukere og interessenter har ulike roller, men peker på mange av de samme tingene når de beskriver hva de har behov for av tjenester fra NID. I intervjuene løftet informanter frem både helt konkrete ønsker i hverdagen og mer overordnede forventninger til hvordan identitetsarbeidet bør utvikles. Nedenfor oppsummerer vi behovene og forventningene som går igjen, før vi viser særtrekkene i de ulike interessentgruppene.

3.1.1 Felles behov og forventninger på tvers

Intervjuene viser at aktørene i stor grad deler en felles forståelse: godt ID-arbeid er samfunnskritisk. Uten pålitelige identitetsavklaringer svekkes både rettssikkerheten, tilliten til forvaltningen og evnen til å ivareta nasjonal sikkerhet. Men, hevder flere av informantene; det må jevnt og trutt jobbes for å fremme en felles forståelse av og kommunikasjon om hvorfor ID-arbeid er samfunnskritisk, og felles forståelse må på jevnlig basis kommuniseres ut til ulike grupper i samfunnet. Mange peker på at NID har en viktig rolle i å styrke denne felles problemforståelsen. De forventer at senteret tar en enda tydeligere posisjon som kunnskapsmotor og pådriver.

Et gjennomgående behov er **løpende faglige oppdateringer**. Digitalisering og innføring av EUs informasjonssystemer endrer arbeidsmåtene stadig, og flere av informantene etterspør korte fagnotater og mikrokurs som gjør det mulig å holde tritt. Flere understreker at for å kunne ID-arbeid på operativt og strategisk nivå er kunnskap ferskvare og må være lett tilgjengelig. En må unngå lange rapporter som kommer for sent, men heller sørge for korte og presise leveranser når behovet oppstår.

Flere av kontrollaktørene fremhever behovet for en **kontinuerlig trend- og modusoversikt**. For aktører som ikke jobber med ID hver dag, men som likevel må håndtere slike saker når de dukker opp, er det avgjørende å få korte oppdateringer om «hva som er nytt» og «hva vi skal se etter». Dette gjelder særlig ID-arbeid i førstelinjen. I flere av intervjuene er det flere ID-aktører som trekker frem NIDs informasjonsinnhentingsreiser som viktige milepæler for å få tilgang til informasjon om andre lands praksiser og regelverk for utstedelse av ID-dokumenter.

Mange informanter, særlig fra aktørgruppen som befinner seg i førstelinjen av ID-arbeid, ønsker også **bedre tilgang til verktøy og databaser**. De etterspør relevante eksempler på ekte og forfalskede dokumenter og ikke minst spisskompetanse på områder som biometri, chipteknologi, morfing og digitale spor. Her er det flere av informantene som peker på at NID kunne ha hatt en nasjonal rolle i å sørge for at denne kompetansen deles på en strukturert måte. Som vist i tekstboksen under finnes det allerede flere sentrale databaser og kunnskapskilder. Brukerne etterlyser at de ulike virksomhetene i ID-forvaltningen i samarbeid, som for eksempel gjennom ID-nettverket, bidrar til å gjøre disse ressursene tilgjengelige og praktisk anvendbare i hverdagen. Det er imidlertid viktig å understreke at dette er et behovsinns spill som omhandler nasjonalt ID-arbeid generelt og ikke er spesifikt knyttet til NIDs mandat og myndighetsområde.

Tekstboks 1: Eksempler på ulike databaser tilknyttet ulike eiere i ID-forvaltningen

UNIK (ofte skrevet «status unik») er en markering i Folkeregisteret som skal vise at en persons identitet er bekreftet med biometri og sjekket som unik mot nasjonale biometriregistre (pass/ID-kort og utlendingsforvaltningen).

FADO = False and Authentic Documents Online – EUs felles system for å dele og slå opp informasjon om ekte og falske reise- og ID-dokumenter. Det brukes av politi, grensekontroll og dokumenteksperter i EU/Schengen (inkl. Norge) til å oppdage forfalskninger og forstå sikkerhetselementer. Systemet ble gitt nytt rettsgrunnlag i forordning (EU) 2020/493 og drives av EUs grense- og kystvaktbyrå (Frontex). EUR-Lex

PRADO: åpen, «light»-versjon for allmennheten (banker, arbeidsgivere, m.fl.) med grunninfo og kjennetegn ved ekte dokumenter. Norge, Island og Sveits bidrar sammen med EU-landene. Consilium+1døgnåpen tjeneste

EUIS: brukes i norsk forvaltning som kortform for EU-informasjonssystemer – de felleseuropeiske registrene og IT-løsningene som politi, grensekontroll og utlendingsmyndigheter bruker. Eksempler er SIS, VIS, Eurodac, og de nye EES/ETIAS, som nå kobles sammen gjennom EUs interoperabilitetsrammeverk (felles søk på tvers via bl.a. felles biometri-tjeneste og felles identitetslager).

DUF: UD's saksbehandlingssystem for utlendingssaker. Det gir grunnlag eller bidrag til beslutningene som blir tatt av UDI.

Strafferegisteret: Politiets registre over straffereaksjoner mot enkeltpersoner—f.eks. domfellelser, forelegg/bøter, betingede og ubetingede dommer, samfunnsstraff m.m. Opplysningene brukes bl.a. når politiet utsteder politiattest (vandelsattest) til arbeid, studier eller verv som krever slik kontroll.

Behovet for **rask og etterprøvable beslutningsstøtte** går igjen. Flere peker på at muntlige svar er nyttige i øyeblikket, men vanskelige å bruke videre. Det mest etterspurte tiltaket er korte, skriftlige «ID-rapporter» på en halv til én side med tydelig problemstilling, vurdering og konklusjon. Dette trekkes særlig frem av aktører med lavt volum, men høy risiko i hver enkelt sak, som for eksempel Bufdir.

Et annet tilbakevendende tema er behovet for **felles metoder og terskler**. Aktørene opplever at begrepet «god nok identitet» varierer, noe som gir ulik praksis og i noen tilfeller omkamper knyttet til fastsetting av riktig identitet og informasjon knyttet til identiteten. Flere ber om nasjonale terskelverdier og standarder for ulike beslutningskategorier slik at saksbehandlere og kontrollører kan være trygge på at de gjør vurderinger på samme grunnlag. Enkelte dokumenttyper trekkes frem som særlig utfordrende, sjømannsbøker nevnes ofte, og her forventes det egne veiledere fra NID.

Til slutt peker mange på **opplæring og undervisning**. Det er behov for mer koordinering av opplæring og kurs som gis av ulike aktører, systematisk kompetansebygging, både for generalister og spesialister. Etterspørselen er «mer av det samme», men også utvidelse av dagens tilbud: skalerbare, modulære kurs som spenner fra grunnkurs til avansert nivå, der e-læring kombineres med praktiske workshops.

På tvers av sektorer og nivåer peker brukerne og interessentene på de samme forventningene:

- løpende og lett tilgjengelige faglige oppdateringer
- trend- og modusoversikter som gjør kontrollarbeidet mer treffsikkert

- bedre tilgang til verktøy, databaser og spisskompetanse
- raske, skriftlige og etterprøvbare ID-rapporter
- felles metoder og terskler, inkludert veiledere på særskilte dokumenttyper
- og et bredere, modulært opplæringstilbud

3.1.2 Særtrekk per interessentgruppe

Selv om mange behov og forventninger går igjen på tvers, viste intervjuene også forskjeller mellom de fire gruppene av brukere og interessenter. Disse tendensene reflekteres i graden av interesse og innflytelse og den praktiske hverdagen aktørene står i.

Tabell 1. Behov og forventninger per gruppe

Gruppe	Behov	Forventninger
Involvere	Felles standarder og terskler for «godt nok» identitetsnivå; samskaping og metodebank for biometri/elektroniske dokumenter; hurtig tilgang til ekspertvurdering og verifikasjon i komplekse saker; operativ støtte ved EU-innføringer; oppdatert situasjonsbilde (modus/trender) tilbake til feltet.	Prioritert kanal og forutsigbare svartider for generell ID-rådgivning; transparente konklusjoner som tåler klage og kontroll; lik praksis på tvers av etater; kompetanseoverføring (kursstige med dybde); trygg håndtering og konfidensialitet.
Konsultere	Helhetlige kunnskapsoppsummeringer med kildepor; virknings- og konsekvensvurderinger på tvers av sektorer; begreps- og rolleavklaring i grenseflater; oversikt over internasjonale rammer (EU, standarder).	Korte, prinsipielle konklusjoner som kan brukes i styring/politikk; sporbar metodikk og uavhengighet; forutsigbarhet når saker tas opp.
Informere	Grunnopplæring for generalister og fordypning for fagpersoner; praktiske sjekklister og referansemateriell (ekte/forfalsket); sporbar skriftlig avklaring ved behov.	Lett tilgjengelig opplæring når behov oppstår; forutsigbare svar i hastesaker; materiell som kan gjenbrukes i interne rutiner og vedtak.
Følge opp	Kvartalsvis trendpakke (hva ser vi nå, hva skal vi se etter); onboarding-pakke for nyansatte; enkel kontaktvei og referansebibliotek; sjekklister for sjeldne kontroller.	Enkel kommunikasjon uten byråkrati; oppdateres jevnlig uten å måtte be; trygghet i sjeldne situasjoner.

Samlet viser analysen at interessentene og brukerne av NID forventer et ID-arbeid som både er faglig solid og praktisk anvendelig. På den ene side etterspørres raske svar i enkeltsaker, korte rapporter og sjekklister. På den annen side foreslår flere informanter at NID kan få en nasjonal rolle i å utvikle standarder, regelverk og spisskompetanse, særlig innen biometri og digitalisering.

Forventningene kan dermed oppsummeres i tre dimensjoner:

- **Tempo og kvalitet:** Leveranser som er raske, presise og etterprøvbare

- **Kompetanse og læring:** Skalerbar opplæring, modulbasert og tilgjengelig
- **Strategisk rolle:** Bidra i standardisering, regelverksutvikling og harmonisering på tvers av sektorer

Endringer i den strategiske rollen NID har i ID-arbeid og større endringer i tjenester NID leverer, vil i mange tilfeller forutsette at NIDs mandat og instruks endres eller justeres. Det er beslutninger som tilligger NIDs eiere, altså Justis- og beredskapsdepartementet.

3.2 Utfordringer i dagens ID-arbeid

Intervjuene viser et fragmentert aktørbilde av ID-aktørers roller og ansvarsområder. Utfordringer i ID-arbeidet handler like mye om grenseflater, kapasitet og standardisering som om faglig dybde. Når roller overlapper og systemer endres, øker risikoen for dobbeltarbeid, ujevn kvalitet og forsinkelser. Samtidig presser digitalisering fram nye kontrollformer, særlig i møte med EU-initiativer og elektroniske dokumentkomponenter.

Tabell 2. Utfordringer per interessentgruppe med typiske konsekvenser

Gruppe	Hovedutfordringer	Konsekvenser i praksis
Involvere	Kapasitet og tempo i enkeltsaker; behov for ferske vurderinger rundt EUs informasjonssystemer og digital ID; uavklarte terskler for «godt nok» nivå; kompetanse på biometri/elektroniske komponenter må holdes oppdatert.	Risiko for flaskehalser og ujevn kvalitet når avklaringer drøyer; vanskelig å operasjonalisere lik praksis på tvers; læringsbehov overgår tilgjengelig kurskapasitet.
Konsultere	Rolleoverlapp i informasjonsinnhenting; uklare grenseflater mellom landkunnskap og ID-forvaltningsfag; behov for formelle konsultasjonsløp.	Dobbel ressursbruk, forvirring hos kilder/ambassader og redusert legitimitet hvis vurderingene ikke er entydige.
Informere	Behov for forutsigbar responstid; uformelle svar vanskelige å journalføre; begrenset kapasitet/budsjett for fysiske kurs.	Avhengighet av ad-hoc-løsninger; variasjon i dokumentasjon/forankring; opplæringsnivå varierer mellom team.
Følge opp	Lav daglig relevans og vanskelig å holde spesialistkunnskap ved like; behovet er sporadisk og trenddrevet.	Risiko for kunnskapsglipp uten faste, kondenserte oppdateringer; opplæring må «onboard» nye raskt.

Utfordringsbildet peker mot tre prioriterte spor for å løfte ID-arbeidet samlet:

- **Styringsspor:** avklarte roller og felles standarder/terskler som alle kan støtte seg på, reduserer overlapp og variasjon i praksis.
- **Operativt spor:** hurtige, sporbare avklaringer («ID-rapporter») og løpende oppdateringer når EU-systemer/digitale endringer rulles ut.
- **Kompetansespor:** modulær, skalerbar opplæring i biometri/elektroniske komponenter, kombinert med praksisnære sjekklister for front og andrelinjer.

3.3 Strukturelle barrierer

Intervjuene peker på noen gjennomgående, systemiske hindringer som svekker tempo, kvalitet og forutsigbarhet i ID-arbeidet på tvers av etater. Barrierene handler mindre om enkeltpersoners praksis og mer om uklar organisering, overlapp, ujevne standarder og mangelfull «oversettelse» av endringer i omgivelsene til praktisk arbeid.

Uklare grenseflater og overlapp i kunnskapsoppdrag. Flere beskriver et langvarig og uløst overlapp mellom kunnskapsmiljøer, særlig i skjæringspunktet mellom teknisk dokument-/ID-verifikasjon og landkunnskap. Dette skaper dobbeltarbeid, usikkerhet hos kilder/ambassader og behov for ekstra koordineringsarbeid. At temaet har vært reist gjentatte ganger uten endelig avklaring, forsterker barrieren.

Manglende felles terskler og begrepsbruk: «Godt nok» identitetsnivå forstås og praktiseres ulikt i ID-prosesser og mellom etater. Ulike terskler og begreper bidrar til varierende praksis og omkamper, særlig i saker der tidspresset er stort eller dokumenttyper er uvanlige. Enkelte felt, som sjømannsbøker, trekkes fram som særlig uensartede i førstelinje og ID-kontroll.

Fragmenterte kompetanseløp og ujevn tilpasning til generalistrollen: Kompetansebyggingen er ujevnt standardisert på tvers. Generalister i kontroll og førstelinje får varierende grunnopplæring og fornyelse mens spesialistmiljøer etterspør mer avansert fordypning. Dette gir ulik modenhet i dokumentkontroll/ansiktssammenligning og bidrar til «flaskehalser» når enkeltsaker haster.

Uforutsigbar tilgjengelighet og responskapasitet: Enkelte brukermiljøer opplever at svar og støtte kommer, men ikke alltid med forutsigbarhet når det trengs som mest (opplæringshenvendelser, enkeltsaker). Dette skaper planleggingsutfordringer og kan forsinke beslutninger i andrelinje.

Ulik tilgang og anvendelse av verktøy/databaser: Det finnes flere relevante kilder (databaser, referansemateriale), men oversikt, tilgang og evne til å bruke dem effektivt varierer mellom miljøene. Særlig sjeldne brukere peker på behov for kuraterte eksempler og praktiske referanser, ikke bare antydninger om «hvor kilden finnes». Dette gapet blir tydelig i saker med uvanlige dokumenttyper eller når data ikke lar seg verifisere mot standard registre.

Systemisk risiko ved «teknikk uten kontekst»: Flere premissgivere understreker at teknisk autentisitet alene ikke er tilstrekkelig; dokumenters verdi avhenger også av utstedelseskontekst, praksis og risiko i kilden. Når vurderinger av teknikk og kontekst ikke henger godt sammen, øker faren for feilslutninger i enkeltsaker og uensartet praksis på tvers. I vårt datamateriale påpeker flere av informantene dette poenget. Analysene våre viser at det blant informantene er bred enighet om at NID lykkes med å opprettholde den

omtalte balansen. Vi vurderer at informantene trekker frem systemisk risiko på generelt grunnlag i ID-arbeid og ikke kobler det direkte til NID.

Oppsummert hemmer dagens struktur rundt det nasjonale ID-arbeidet tempo og likebehandling på tre nivåer: (1) organisering og roller – uklare grenseflater og overlapp, (2) metode og kompetanse – varierende terskler og fragmentert opplæring og (3) operativ støtte – uforutsigbar respons, ujevn «oversettelse» av EU/digitalisering og ulik utnyttelse av verktøy. Disse forholdene danner bakteppet for anbefalingene i neste kapittel, der målet er mer forutsigbar og samordnet praksis på tvers.

3.4 Hva mener informantene vil prege ID-arbeid i de neste 2-3 årene?

NIDs retningsvalg bør sees i lys av hva som vil prege konteksten for ID-arbeid fremover. På spørsmål om hva som vil prege ID-arbeid i de neste to til tre årene, er informantene stort sett enige om at det viktigste er å fortsette fokuset på betydningen av godt ID-arbeid. I dette ligger det mer av alt. Det vil si styrke hele linja i ID-arbeid fra førstelinjen til tredjelinjen. Dette arbeidet vil være preget av en stadig endret kontekst for hva som kjennetegner godt ID-arbeid. Våre informanter ble derfor utfordret til å reflektere over hva de mener vil prege konteksten for ID-arbeid i de kommende to til tre årene.

Økt geopolitisk spenning. Det europeiske trusselbildet er skjerpet, hevder flere. Geopolitisk spenning, migrasjonspress og mer profesjonelle kriminelle nettverk øker risikoen for identitets- og dokumentmisbruk. Migrasjonsruter skifter raskt, så ID-kontroll må følge etter både geografisk og metodisk og kobles mot etterretning ved faktiske kontrollpunkter for å avklare identitet tidlig og beskytte sårbare migranter. Utnyttelse av arbeidskraft og menneskehandel utnytter «lånte» identiteter og tilsynelatende legitime dokumenter. Med moderniserte Schengen-regler er kontrollen flyttet til yttergrensene av Europa. Tett samarbeid gjennom Europol og Interpol blir dermed stadig mer avgjørende, og norske erfaringer bør systematisk mates inn i europeiske plattformer for å fange trender og skalere tiltak. Frontex fremhever at den nordiske modellen for ID-arbeid er god og at andre europeiske land burde lære og organiseres på samme måte.

Nye moduser og trender knyttet til forfalskning. Forfalskningsbildet endrer seg raskt. Aktører kombinerer enkle hverdagsdokumenter og digitale spor for å bygge troverdige, men falske, livsløp. Der klassiske forfalskninger gjaldt pass og ID-kort, ser man nå økt bruk av vitnemål, kursbevis og arbeidsdokumenter, fra referansebrev og kontrakter til manipulerede timelister og HMS-sertifikater, for å få innpass i regulerte yrker og legitimere opphold eller ytelser. Sammen med underlagsdokumenter knyttet til barn og familie (f.eks. fødsels- og vigselfattester) skapes et narrativ som tåler overflatisk kontroll, mens leiekontrakter og bostedsdokumentasjon etablerer adressehistorikk, tilgang til tjenester og

støtte i andre søknader. Digitale maler og enkle signeringsløsninger gjør slik manipulering lett. Navneendringer utnyttes også. Små variasjoner i skrivemåte, rekkefølge, transkribering eller translitterasjon kan skape «nye» identiteter som glipper igjennom i automatiske kontroller. Selv lovlige endringer kan misbrukes hvis koblingen til tidligere identitet ikke er robust. Samtidig hevder flere informanter at ID-tyveri øker i omfang og profesjonalitet, ofte startet som datalekkasjer, phishing og gjenbrukte passord. Når angripere overtar innbokser, BankID-enheter eller sosiale profiler, kan de registrere nye «beviser» og endre kontaktpunkter slik at varsler ikke når den reelle personen.

Ny teknologi. Digitalisering i ID-forvaltningen gjør at mye arbeid skjer via innlogging hos tredjepart (som BankID) samtidig som digitaliserte saksprosesser krever at digital ID bindes tettere til autoritative kilder. I stedet for opplasting av PDF-kopier, verifiseres opplysninger maskinelt mot registre. Kunstig intelligens (KI) kan brukes til konsistenssjekk på tvers av domener (utdanning ↔ arbeid ↔ bosted ↔ familie) slik at uvanlige tidslinjer eller kombinasjoner (f.eks. nyansettelser som ikke speiles i arbeidstakerregistre) utløser målrettet menneskelig kvalitetssikring. Bruk av KI bør ikke erstatte faglig skjønn. Der eID-tjenester lenge har vært ryggraden, peker neste steg mot digitale lommebøker hvor innbyggeren bærer verifiserbare bevis på egen enhet og deler kun det nødvendige. Verifiseringen eies da av staten og muliggjør selektiv deling, offline-verifikasjon og sterkere kobling mellom fysisk person, enhet og legitimasjon via sikre elementer i mobilen og lokal biometrisk låsing. Det vil ha gevinster for forvaltningen i form av mindre sirkulasjon av rådata, færre kopier i omløp og mer presis sporbarhet (hvem verifiserte hva, når og til hvilket formål). Biometri forblir sentralt, men bør brukes presist og risikobasert. Fingeravtrykk er modent og presist og egnet både til én-til-én-verifikasjon og duplikatsøk ved god kvalitet. Ansiktsgjenkjenning krever streng liveness-kontroll (2D er sårbart uten tilleggssensorer, mens 3D/“depth” øker robustheten på mobiler og i kiosker). I tillegg kan håndskrift og annen atferdsbiometri være nyttige supplement i lav/middels risiko. DNA er ekstremt identitetssterkt, men inngripende og strengt regulert, og hører hjemme i snevre, lovhjemlede bruksområder, ikke i generell sivil ID-forvaltning. Ifølge våre informanter peker utviklingen samlet mot et stadig mer datadrevet, personvernbygd og motstandsdyktig ID-økosystem.

3.5 Vurderingene oppsummert

Dette kapitlet viser at brukere og interessenter oppfatter NID som en nødvendig kunnskapsmotor i et ID-økosystem, men i dag begrenses nytten av manglende tempo, ujevn standardisering og varierende tilgang på spisskompetanse, verktøy og kortfattet beslutningsstøtte. På tvers av grupper etterspørres hyppige faglige oppdateringer, operative trend- og modusoversikter, bedre tilgang til databaser og ekspertise (særlig på biometri og digitale komponenter), korte skriftlige ID-rapporter som tåler etterprøving, felles metoder og terskler for «god nok» identitet, samt et modulært opplæringstilbud som

favner både generalister og spesialister. Samtidig avtegnes et utfordringsbilde med uklar rollefordeling, uensartet praksis og kapasitetspress, særlig når endringer i EUs informasjonssystemer og digitalisering skal omsettes til operativ hverdag. Kapittel 3.3. viser hvordan strukturelle barrierer forklarer disse erfaringene. Det gir implikasjoner for anbefalinger for NIDs kommende retningsvalg.

4. Anbefalinger

I det store og hele er våre informanter fornøyde med kvalitet og innhold i tjenestene som NID leverer. Våre informanter viser samtidig til nye behov, forventninger og barrierer i dagens ID-arbeid. Dette kapitlet bygger direkte på funnene og peker på hva NID kan gjøre for å styrke sin rolle fremover. Anbefalingene handler ikke bare om nye produkter eller tjenester, men også om hvordan NID kan samhandle mer målrettet med ulike brukergrupper, tilpasse kompetansetilbudet og sikre en mer enhetlig praksis på tvers av etater. Målet er å gi NID et konkret veikart som kan brukes både i det daglige og i det langsiktige utviklingsarbeidet.

4.1 Hvordan NID kan bidra best i dag

Intervjuene peker samstemt på at de neste 2–3 årene blir preget av innføring av EUs informasjonssystemer, ytterligere digitalisering og et sterkere biometrisk tyngdepunkt. Samtidig etterlyses en mer standardisert praksis for beslutningskvalitet og en jevn strøm av oppdateringer når trusselbildet og arbeidsprosesser endres. Dette krever at NID kombinerer proaktiv kunnskapsforvaltning med operativ støtte i linjen.

Tabell 3. Drivere, forventet utvikling og implikasjoner for NID

Hoveddriver	Forventet utvikling (2–3 år)	Implikasjoner for NID
EU-innføringer / regelverk	Nye systemer/forordninger som påvirker registrering, verifikasjon og dataflyt; behov for «ferske» avklaringer i utrullingsfasene.	Etablere løpende oppdateringsløp om EUs informasjonssystemer (fagnotater + mikro-kurs + FAQ) og tidlig-varsel til berørte miljøer.
Digitalisering av prosesser	Flere hel-digitale løp, færre fysiske møter; kontrollpunkter må redesignes til digitale spor.	Utvikle digitale kontrollmetoder og veiledere for når fysisk oppmøte fortsatt bør kreves (risikobasert).
Biometri og e-dokument	Større vekt på biometri, chipdata og elektroniske komponenter i vurderinger og opplæring.	Bygge kursstige + metodebank (chip, ansikt, morfing / manipulasjon) og oppdatere denne jevnlig.
Digitalt trusselbilde	Den digitale arenaen blir hovedfronten; økt eksponering for manipulasjon/forfalskning.	Prioritere trend-/modus-innsikt og hurtige veiledere for nye modus; integrere i ID-skolen.
Standardisering / terskler	Press for felles terskler («hva er godt nok/100 % identitet») for ulike beslutningstyper.	Fasilitere nasjonale terskler med korte veiledere som gir lik praksis på tvers av etater.
Risikotrend og dokumentutvikling	Endringer i ruter og dokumenttyper krever kontinuerlig oppdatering i kontrollredd.	Publisere kvartalsvise trend-briefs med «hva se etter» og dokumentnytt for toll /politi.
Portefølje-usikkerhet	Endrede samarbeidsland og enkeltsaker med høy kritikalitet.	Tilby korte, formelle ID-rapporter (½–1 side) med tydelig konklusjon som kan journalføres.

Det neste to-treårsbildet kjennetegnes av rask endring og økt kompleksitet: av EUs informasjonssystemer, digitalisering og biometrisk modenhet flytter både metoder og ansvar. For NID betyr dette at senteret må kombinere proaktiv endringsstøtte (oppdateringer på konsekvenser av innføring av EUs informasjonssystemer på ID-arbeid, trend-briefs, digitale kontrollveiledere) med strukturelle grep (nasjonale terskler for kvalitetsnivå og en vedlikeholdt metodebank i biometri/e-dokument). Slik kan NID sikre lik praksis, høyere tempo og bedre rettssikkerhet i en periode da både teknologi og regelverk er i bevegelse.

4.2 Samhandling med eksisterende brukere og interessenter

Intervjuene viser høy faglig tillit til NID, særlig når senteret kobles tidlig inn i saker og opplæring. Den største gevinsten fremover ligger i å strukturere relasjonene differensiert: tett samskaping med kjerneaktører (Involvere), formalisert konsultasjonslinje mot premissgivere (Konsultere), skalerbar opplæring og forutsigbare svar mot breddebrukerne (Informere), og lettvekts-oppfølgning for aktører med sporadisk behov (Følge opp). Dette svarer direkte på uttrykte behov: rask, sporbar beslutningsstøtte i saker med høy

kritikalitet (f.eks. Bufdir og politi-front), dedikert spor for politi/PU for å unngå at behov «drukner» i brede nettverk og spisset biometri-/e-dok-kompetanse med løpende oppdateringer når EU- og digitaliseringsløp endrer praksis.

Samtidig bør NID fjerne friksjon i grenseflater (særlig mot Landinfo) der overlapp i landkunnskapsinnhenting og vurderinger skaper ineffektivitet og usikkerhet om roller. En formalisert arbeidsdeling (MoU + felles prioriteringsmøter) kombinert med korte standardprodukter (½–1 s «ID-rapport» med tydelig konklusjon knyttet til det dokumenttekniske ved dokumenter, landkunnskap, etterretning, taktisk informasjon) vil kunne både heve kvaliteten og gjøre NIDs råd enklere å journalføre og bruke i vedtak. Dette er eksplisitt etterspurt i miljøer med lavt volum og høy kritikalitet og i politi-front, som vektlegger tilgjengelighet via telefon/e-post og anvendelige mikrokurs (elektronisk verifikasjon, chip/biometri).

Videre samhandling bør være mer målgruppetilpasset og standardisert: samskaping og hurtigspor for kjerneaktørene; formalisert konsultasjonslinje og MoU der roller overlapper; skalerbar opplæring og sporbar beslutningsstøtte for breddebrukere; lettvektsoppfølging for sjeldenbrukere. Dette er i tråd med internasjonale styrings- og sikkerhetsrammeverk og svarer direkte på intervjuenes funn. Effekten bør måles på responstid, ensartet praksis, læringseffekt og bruk av standardprodukter.

Tabell 4. Samhandlingsstrategi per gruppe

Gruppe	Primær målsetning	Konkret samhandlingsform	Kjerne-leveranser	Måleindikatorer
Involvere	Samskape standarder, metoder og raske avklaringer	Fast premissforum (kvartalsvis) + dedikert Politi/PU-spor (SLA-linje, maler, caser)	Terskler for kvalitetsnivå pr. beslutning; sjekklistes; mikro-kurs ved EU-endringer	Responstid (SLA), «tid til første avklaring», andel saker med referanse til terskel
Konsultere	Legitim og effektiv premisstøtte	Konsultasjon brief-prosess (mandat, leveranse, bruk) + MoU om rolle/arbeidsdeling	Prinsipielle rapporter m/tydelige konklusjoner; årlig felles prioritering	Andel saker med brief; antall overlapp kuttet; opplevd klarhet hos bestiller
Informere	Skalerbar kompetanse + sporbar beslutningsstøtte	Blended opplæring (e-læring + verksted) + standard ID-rapport (½–1 s)	Videregående moduler (ansikt, chip, intervjueteknikk); rapportmal med presedens	Kursdeltakelse og læringseffekt; andel saker med ID-rapport; saksbehandlingstid
Følge opp	Lavterskel nytte uten tung binding	Kvartalsvise trend-briefs + ID-skolen for nyansatte; «spør NID»-mikrokanal	«Hva se etter»-ark; dokumentnytt; grunnkurs	Lesetall/bruk; deltakelse nyansatte; antall raske avklaringer

4.3 Åpning mot nye og potensielle aktører

For å hente inn nye brukere og interessenter av NIDs tjenesteleveranser må det gjøres et større arbeide for å identifisere hvem disse aktørene er. Dette oppdraget har avslørt at en del av NIDs interessenter ikke er brukere. Ikke-brukere kan være tilknyttet en etat, for eksempel politiet, hvor en del av etaten ikke bruker NID, mens andre deler benytter seg av NIDs tjenester. I intervjuene er det også pekt på noen nye potensielle brukere og interessenter. Dette er særlig banker og forsikringsselskaper.

For å øke verdien av NIDs tjenester og samtidig beskytte mandatet må tilnærmingen til nye og potensielle aktører være tydelig, enkel og konsekvent. Nye brukere trenger først og fremst retning: hva får jeg, hvordan ber jeg om det og hvordan bruker jeg svaret riktig? Potensielle interessenter trenger kunnskap om hva de kan lære av NID og hvilke tjenester NID tilbyr.

Forslag for gjennomføring er som følger:

- Lav terskel, høy klarhet: Alle innganger forenkles til ett kontaktkort og ett oppstartstilbud.

- Standard først: Åpne sjekklister for ID-arbeid og en sides rapporter prioriteres slik at aktører kan ta kunnskapen rett inn i egne rutiner.
- Riktig kanal, hver gang: Nye og potensielle aktører får tydelig beskjed om hva NID leverer, hva som ligger utenfor og hvor de henvender seg i slike tilfeller.
- Små, målbare steg: Kortvarige piloter med klare mål og stoppkriterier før eventuell skalering.

Tabell 5. Tiltak for å forbedre samarbeid og styrke interesse for nye og potensielle brukere og interessenter

	Nye brukere	Potensielle interessenter
Formål og mål	Senke terskelen for å ta NID i bruk riktig; skape rask nytte og trygghet fra første kontakt	Bygge nysgjerrighet og tillit; gjøre det lett å prøve uten å utvanne NIDs mandat
Hvem er de (eksempler)	Kommunal førstelinje, andre statlige ledd med sporadiske ID-oppgaver, mindre direktorater med enkeltsaker	Uvalgte private aktører med samfunnskritiske ID-prosesser (bank/telekom), bransjeorganisasjoner, kommunesektoren sentralt
Behov og risiko (mest typisk)	Lav kjennskap til NID, usikkerhet om hva de kan få, lite tid og midler, risiko for feil kanalbruk	Fare for forventningsglidning (ønske om saksstøtte), varierende modenhet, behov for tydelige grenser
Hovedbudskap og kommunikasjon	Kort og tydelig: «Dette kan du få av oss – slik går du frem – dette bruker du svaret til.» Unngå fagsjargong.	«NID deler kunnskap og standarder – ikke enkeltsaksråd i privat sektor.» Vis nytte for fellesskapet: kvalitet, sikkerhet, lik praksis.
Tiltak – hva NID bør gjøre og hvordan	1) Oppstartsmodul (30–45 min, digital): grunnleggende dokument- og biometriforståelse, «hva se etter», enkel henvisningssti til NID. 2) Åpne veiledere: korte sjekklister og en sides rapporter i åpen versjon. 3) Spørretid hver måned: fast, digital time der nye kan stille spørsmål. 4) Kontaktkort: én e-postadresse og ett telefonnummer for nye, med forpliktende svartider (førstesvar samme eller neste arbeidsdag).	1) Kompetansearena: kvartalsvise korte trend- og modusbrief, åpne fagmøter og kurs (uten enkeltsaksdrøfting). 2) Prøvepakke: tilgang til et sett åpne sjekklister, «hva se etter»-ark og ett standard rapporteksempel; oppfordring til å vise hvordan dette bygges inn i egne rutiner. 3) Avklarte rammer: skriftlig orientering om hva NID kan og ikke kan levere til private samt hvor privat sektor finner rett kanal i forvaltningen ved behov. 4) Små piloter (6–12 uker) med kommunal side: test av opplæringsmoduler og sjekklister, måling av effekt, beslutning om skalering eller avslutning.
Målepunkt (hvordan vi ser effekt)	Antall nye som fullfører oppstartsmodul; bruk av åpne veiledere; tid fra første henvendelse til avklart neste steg; egenrapportert trygghet etter 30 dager	Antall deltakere på kompetansearenaen; henvisninger til NIDs åpne veiledere i bransjestandarder/kommunale rutiner; antall piloter gjennomført med dokumentert effekt; reduksjon i feilhenvendelser (saker som ikke hører inn under NID)

Praktiske råd for iverksetting

- Tydelig ansvar: Utpek én fagansvarlig per tiltak (premissforum, politispor, metodebank, kurs, ID-rapport og samhandlingsavtale).
- Måling fra dag én: Følg «tjenesteløftet» om svartid, registrer bruk av ID-rapport og henvis til terskler i vedtak; mål læringseffekt (før/etter-test) og etterspørsel.
- Kort og sporbar kommunikasjon: Ved hvert EU-steg: én side «Hva endres – hva gjør vi nå?», lenket til mikrokurs og oppdatert sjekkliste.
- Rolleavklaring i rolig farvann: Forhandle samhandlingsavtalen med Landinfo i et eget løp (ikke ad hoc i enkeltsaker).

Med ett tydelig oppstartsløp for nye og en åpen kompetansearena for potensielle brukere av NID bygger NID både etterspørsel og riktig bruk av senterets tjenester. Å gjøre veiledere og korte rapporter lett tilgjengelige, kort responstid ved henvendelser for generell ID-rådgivning og å være krystallklar på mandat og grenser vil øke tillit, redusere feilhenvendelser og bidra til likere praksis på tvers. Dette gir rask nytte for nye aktører og trygg, skalerbar interesse blant potensielle samarbeidspartnere.

4.4 Prioriterte anbefalinger og veien videre

Intervjuene tegner et bilde av NID som et faglig selvstendig ekspertorgan som har høy faglig tillit og leverer «til rett tid» når senteret kobles på tidlig. Verdien av NIDs bidrag kan likevel økes vesentlig gjennom harmonisering av standarder, proaktiv oppdatering av EUs informasjonssystem, kapasitetsløft i biometri/e-dokument, tydelig operativ støtte til ulike enheter og avdelinger i politietaten, og formalisering av kunnskapsprodukter som faktisk kan brukes i vedtak og rettslige prosesser. Samtidig må grenseflater og den departementale styringslinjen ryddes for å hindre dobbeltarbeid og sikre utholdenhet.

Retningen for NID bør bestå av to spor: (A) **operativ fart** (SLA-linje for politi/PU, ID-rapporter, intensivkurs om EUs informasjonssystemer) som umiddelbart øker kvalitet og tempo i linjen, og (B) **strukturell harmonisering** (terskler/standarder, biometri/e-dokumentmetodebank, rolleavklaring) som låser inn varig effekt. Dette svarer presist på intervjuenes behovsbilde og utnytter NIDs fortrinn som uavhengig fagmotor og bro mellom styring og praksis.

Intervjuene viser høy tillit til NIDs fag, men også tydelige behov: raskere og mer forutsigbare avklaringer, felles standarder, oppdatert biometri/e-dokument-kompetanse og en klarere rollefordeling mot beslektede kunnskapsmiljøer. Anbefalingene under retter seg mot disse gapene med prioritering av tiltak som gir rask effekt i drift og samtidig bygger varig harmonisering.

Anbefalingene prioriterer rask praktisk nytte (hurtigspor, «ID-rapport», trend-briefs) samtidig som de bygger varig struktur (premissforum, terskler for kvalitetsnivå, MoU) og

bærekraftig kompetanse (biometri/e-dokument i modulær kursstige). Dette svarer direkte på intervjubaserte behov: front/nøkkeltakter får tempo og presisjon, premissgivere får etterprøvbare standarder og overlapp ryddes bort. Resultatet blir et mer harmonisert, raskt og robust ID-arbeid med høyere rettssikkerhet og bedre utnyttelse av NIDs spesialkompetanse.

Tabell 6. Anbefalinger, tiltak, effekt og måleindikatorer

Anbefaling	Konkrete tiltak	Forventet effekt	Måleindikatorer (eksempler)
Premissforum for standarder og tilpasning til endrede arbeidsprosesser som følge av innføring av EUIS	Kvartalsmøter m/mandat: begreper, registrering, innføring og informasjon om EUs informasjonssystemer; felles notat pr. kvartal	Harmoniserte krav; mindre variasjon; raskere innføring	Antall felles rapporter/kv.; oversettelse av EU-implementeringer
Definer «kvalitetsnivåer» pr. beslutningstype	Rammeverk for terskler (asyl, retur, pass, førstegang); korte veiledere	Lik praksis; færre omkamper; raskere beslutninger	Andel saker med referanse til definert terskel; andel klager der ID-vurderingen er hovedårsak (indikator på kvalitet og konsistens).
Dedikert politi/PU-spor	Fast kanal (telefon/epost) m/SLA, maler, caser; egen kunnskapsbase	Lavere ventetid; høyere førstelinjekvalitet	Responstid; «tid til første avklaring»; løfting til 3. linje
Biometri- og e-doksatsing	Modulære kurs (chip, morfing, elektroniske komponenter), metodebank, mikrooppdateringer	Kompetanse i skala; oppdatert praksis	Kursfullføringer; posttestscore; bruk av metodebank
Hurtigspor + «ID-rapport» (½–1 side)	Standardmal (problemstilling, grunnlag, konklusjon, presedens); SLA for prioriterte saker	Sporbare beslutninger; rask saksflyt	Andel saker m/ID-rapport; etterlevelse
Rolle- og arbeidsdeling	Felles MoU: feltinnhenting, databaser, roller; årlig revisjon	Mindre overlapp; bedre legitimitet	MoU signert; antall felles/parallele reiser; overlapp i databaser
Kvartalsvise trendbriefs	Kondenserte «modusoppdateringer» + dokumentnytt; tematiske mininettverk	Bedre beredskap i lav-volum-miljøer	Lesetall; bruk i aksjoner; funnrapportering
Blended læringsløp	E-læring for bredde; praksisnære workshops for dybde; årlig refresh	Stabil kompetanse på tvers av rammer	Deltakelse; kost per deltaker; læringseffekt

5. Litteraturliste

Bahus, Vegard Bø (2022). Identitetsarbeid i utlendingsforvaltningen. Fagbokforlaget.

Becky Simon. (2023, 4. august). What is stakeholder theory and how does it impact an organization? Smartsheet. (Opprinnelig publisert 23. november 2016).
<https://www.smartsheet.com/what-stakeholder-theory-and-how-does-it-impact-organization.smartsheet.com>

Brugha, R., & Varvasovszky, Z. (2000). Stakeholder analysis: A review. *Health Policy and Planning*, 15(3), 239–246. <https://doi.org/10.1093/heapol/15.3.239>

Bryson, J. M. (2004). What to do when stakeholders matter: Stakeholder identification and analysis techniques. *Public Management Review*, 6(1), 21–53.
<https://doi.org/10.1080/14719030410001675722>

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

Kivits, J., & Sawang, S. (2021). Public sector user engagement: Challenges and best practices. *International Journal of Public Administration*, 44(12), 1021–1033.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1800430>

Knox, H., Berg, M., & Nilsen, A. (2025). Stakeholder governance in public innovation projects. I OECD (red.), *Engaging citizens and stakeholders in public sector innovation* (Kap. 3, s. 45–67). OECD Publishing. (Forthcoming)

Knox, H., Berg, M., & Nilsen, A. (2025). *Stakeholder governance in public innovation projects*. Springer.

Knox, S., Marin-Cadavid, C., & Oziri, V. V. (2025). Stakeholder engagement-as-practice in public sector innovation. *International Public Management Journal*, 28(1), 153–168.
<https://doi.org/10.1080/10967494.2024.2423952>

OECD. (2025). *Engaging citizens and stakeholders in public sector innovation*. OECD Publishing. (DOI ikke tilgjengelig per nå.)

Sarturi, F., Navarro, R., & Lemos, A. (2025). Evaluating stakeholder participation in policy design. *Policy Studies Journal*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1111/psj.12345>

Sellung, T., & Lampoltshammer, T. J. (2025). Data-driven stakeholder mapping in smart governance. *Government Information Quarterly*, 42(3), 101765.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.101765>

Zhu, Y., Chen, L., & Wang, H. (2024). Hybrid methods in stakeholder analysis: A review. *Journal of Systems and Software*, 203, 111521. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2024.111521>

Vedlegg – Intervjuguide

Interessent- og brukeranalyse for Nasjonalt ID-senter (NID)

Oppstart (2–3 min)

Hei, og takk for at du tar deg tid. Vi gjennomfører en interessent- og brukeranalyse for Nasjonalt ID-senter (NID). Målet er å forstå behov, forventninger og samhandlingsflater, og hvordan NID kan gi mest mulig nytte framover.

- Intervjuet er frivillig; du kan hoppe over spørsmål eller avslutte når som helst.
- Sitater anonymiseres. Vi rapporterer på overordnet nivå (med mindre annet er avtalt).
- Samtykke til transkribering? (Kun for intern notatskriving og kvalitetssikring.)

1) Etatens rolle i Nasjonal ID-forvaltning (10 min)

Mål: Fange organisasjonens mandat, respondentens rolle og beslutningsnivå (Gir grunnlag for kartlegging av behov, barrierer og case-eksempler).

- Hva er din rolle i virksomheten?
- Hva er din etats rolle i nasjonal ID-forvaltning?
 - Hvilke oppgaver i ID-forvaltningen har din etat ansvar for (eks. kontroll, saksbehandling, teknologi, veiledning og forebygging)?
 - Hvilke beslutninger fatter deres enhet med betydning for ID-arbeid (policy, budsjett, praksis, standarder og systemvalg)?
 - Hvem i organisasjonen tar beslutninger knyttet til ID-forvaltning?
 - Hvilke typer beslutninger tas?
 - Hvem er deres viktigste samarbeidspartnere i dette arbeidet?
 - For hvem har deres arbeid innenfor ID-forvaltning betydning for?
 - **Samfunnet som helhet**
 - **Individene det gjelder**
 - Hvilke typer ID-utfordringer møter dere oftest? Gi eksempler fra siste 6–12 måneder.
 - Hvilke behov for tjenester og kompetanse fra andre aktører har dere for å utføre arbeidsoppgaver knyttet til ID-misbruk?
 - "Hvilke forventninger har dere til NID som en nasjonal ID-ressurs, ut ifra deres rolle i ID-forvaltningen?"

- Hvilken ekstern kompetanse etterspør dere mest (opplæring, metodikk, verifikasjon, standarder, rådgivning, teknologi/eID, KI, dataflyt)?

2) Kjennskap og bruk – INTERESSE (8–10 min)

Mål: Måle interesse/forventninger og synlighet.

- Kjenner dere til NIDs formål og tjenester?
- Har dere benyttet NID? Hvilke tjenester, hvor ofte, til hva? Hvordan fungerte det? Hva fungerte bra/mindre bra?
- Kunne dere fått samme tjeneste/kompetanse fra andre aktører?
- Hva skiller etter deres oppfatning NID fra andre aktører (f.eks. Politiet, Landinfo, Skatt, NAV, private)
- Deltar du/dere i ID-nettverket
- Hvilke av NIDs tjenester opplever dere som mest relevante nå og framover?
- Hva skal til for at dere vil bruke NID mer aktivt (terskler/barrierer)?

Skåringsvurdering (gjøres av intervjuer etterpå):

- **Interesse (1–5) = Xs behov o forventninger for NIDs tjenester.**
 - 1 = Ingen relevans for NID, ingen forventning
 - 2 = Lite relevant for NID
 - 3 = Moderat relevans for NID, av og til behov
 - 4 = Høy relevans for NID, tydelige behov
 - 5 = **Svært høy relevans for NID, aktiv etterspørsel**
- **Kommentar (kort begrunnelse):**

3) Innflytelse og påvirkning – INNFLYTELSE (6–7 min)

Mål: Vurdere formell og faglig påvirkningskraft (både i eget felt og overfor NID). Be om eksempler!

- Hvor stor rekkevidde har slike beslutninger? (internt, sektorvis, tverrsektorielt, nasjonalt)
- Hvordan påvirker din etat nasjonal ID-forvaltning?
 - Hvordan tenker dere at NIDs organisatoriske plassering i forvaltningen påvirker nytteverdien for dere?
- Med hvem samarbeider dere med i arbeid med ID-forvaltning
- Hvilke fagnettverk-deltar dere i?
- I hvilken grad kan dere bidra endringer i ID-prosesser på tvers av aktører?
- Har dere gitt innspill til NID (formelt/uformelt, brukerforum, høringer)? Ble de fulgt opp?

Skåringsvurdering (gjøres av intervjuer etterpå):

- **Innflytelse (1–5)** = deres formelle autoritet, politiske tyngde eller faglige innflytelse i nasjonal ID-forvaltning. Innflytelse strekker seg...
 - 1 = Ingen eller liten ekstern innflytelse i nasjonal ID-forvaltning
 - 2 = Påvirkning av ID-relaterte spørsmål innen egen sektor
 - 3 = Forvalter av systemer og prosesser for å utstede, kontrollere og benytte både fysiske ID-bevis og elektronisk ID for offentlige og private tjenester.
 - 4 = Tverrsektoriell innflytelse
 - 5 = Har avgjørende rolle i nasjonal ID-forvaltning som håndhever av utlendingsloven
- **Kommentar (kort begrunnelse):**

4) Samhandling og kontaktflater (7–8 min)

Mål: Kartlegge nåværende og ønsket samhandling (formell/uformell).

- Hvor ofte etterspør din etat bistand og tjenester fra NID?
- Hvordan vil dere beskrive samarbeid og dialog med NID?
 - Er det barrierer som gjør at dere ikke samarbeider mer med NID i dag (f.eks. uklar rolle, kapasitet, overlapp med andre, tilgjengelighet)?
- Hva er dere behov for samarbeid om (rådgivning, kurs, nettverk og standarder)?
- På hvilke oppgaver ser dere størst potensial for tettere samarbeid?
- Hvilke resultater i samarbeidsoppgaver er viktigst for dere (tid, kvalitet, rettssikkerhet, forebygging og økonomi)?

Relasjonskategori (for notat, ikke skår):

- ☐ Ingen kontakt
- ☐ Sporadisk/uformell kontakt
- ☐ Jevnlig, men ustrukturert kontakt
- ☐ Delvis strukturert samarbeid
- ☐ Etablert og velfungerende samarbeid

Kommentar (kort begrunnelse):

Hvordan brukes dette?

- Kategorien gir oss en vurdering av virksomhetens relasjon til NID.
- Brukes kvalitativt i analysen for å forstå kontaktflater, barrierer og muligheter for tettere samarbeid.
- Ikke en del av matrisen (ingen tall), men danner grunnlag for anbefalinger om kommunikasjons- og samhandlingsstrategi.

5) Fremtidsbilde og strategisk utviklingspotensial (8–9 min)

Mål: Forstå endringsdrivere og hvor NID bør posisjonere seg (Gir innsikt i fremtidige behov og strategiske muligheter for NID).

- Hva vil prege din virksomhets ID-arbeid de neste 2–3 årene (regelverk, teknologi og trusselbilde)?
- Hvilke nye behov eller kompetanser vil de bli mer behov for?
- Dersom NID skulle utvikle/videreutvikle sin kompetanse hva burde det være?
 - Hva er lavt hengende frukter vs. langsiktige grep?
- Hvilke aktører bør NID samarbeide tettere med for å gi dere mer verdi?

6) Oppsummering og prioritering (3–4 min)

- Topp tre tiltak fra NID som ville gitt størst nytte for dere.
- Eventuelle risikoer NID bør være oppmerksom på.
- Hvem andre bør vi snakke med (navn/rolle)?
- Kan vi kontakte deg ved behov for eventuell sitatsjekk eller sjekke opp i t vi har forstått budskapet ditt riktig?

Intervjuteknikk og kvalitet

- Bruk «trippel-prober»: *Kan du gi et konkret eksempel? · Hva var årsaken? · Hva ble resultatet?*
- Lås tid: Must-ask i modulene 1–6 først; modul 7 ved behov.
- Loggfør skårer umiddelbart etter intervjuet.

Skåringsprinsipp (for matrisen)

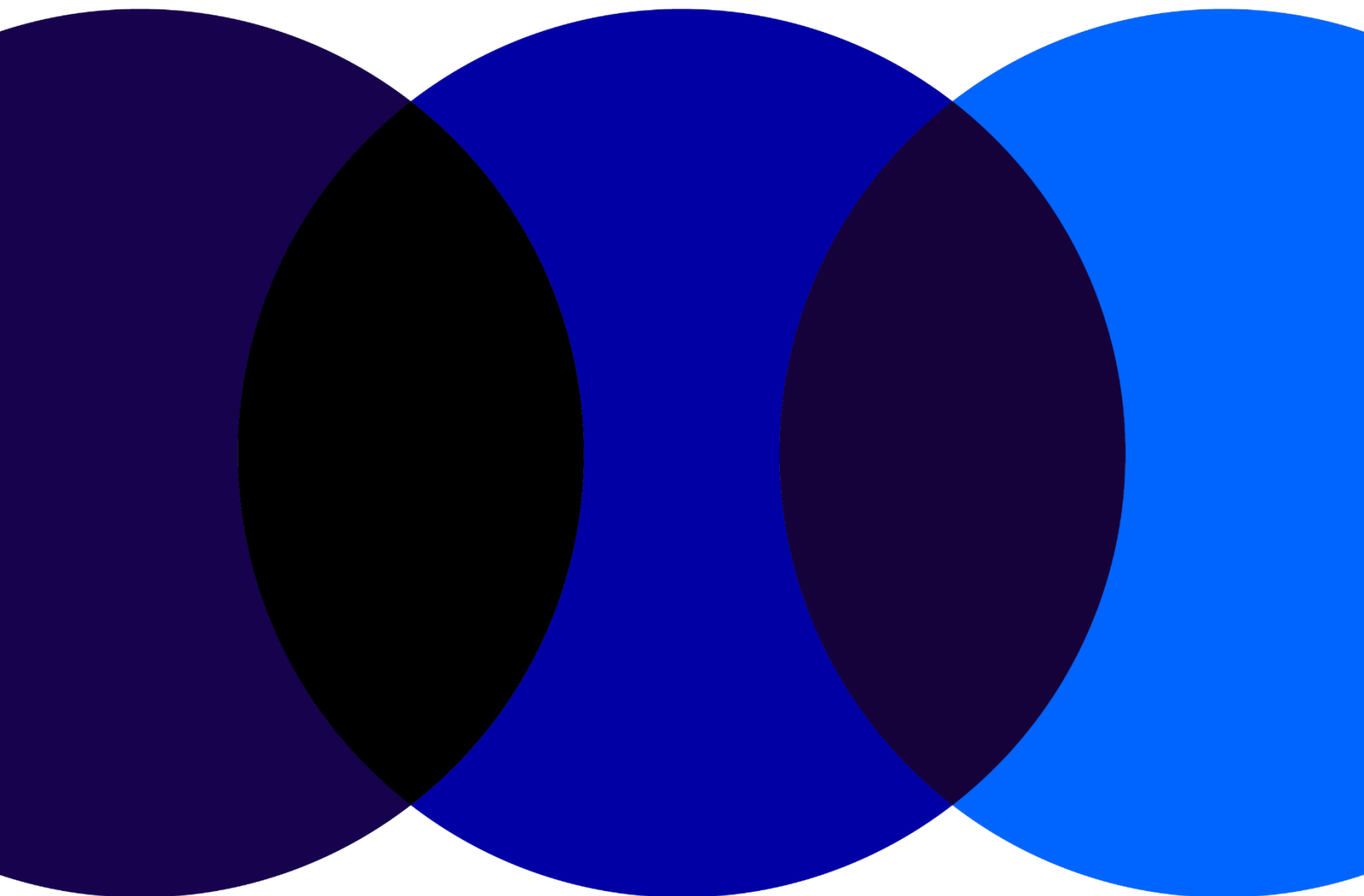
- Kun intervjuer setter skårer, basert på svarene.
- Interesse (1–5): hvor engasjerte de er i NIDs tjenester, og hvilke forventninger de har. 5
- Innflytelse (1–5): deres formelle autoritet, politiske tyngde eller faglige innflytelse.
- Øvrige spørsmål gir kvalitative bevis, behov og forslag for analyse og anbefalinger.

Vedlegg – Aktørliste for intervju

- Utlendingsnemda (UNE)
- Utlendingsdirektoratet (UDI)
- Skatteetaten
- Kripos
- Justis- og beredskapsdepartementet (JD)
- Landinfo
- Utenriksdepartementet (UD)
- Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)
- Politidirektoratet (POD)
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir)
- Grensevaktkontroll
- Kystvakta
- Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir)
- Politidistrikt
- Digitaliseringsdirektoratet (Dig-dir)
- Forsikringsdrift
- Politihøgskolen
- Politiets Utlendingsenhet (PU)
- Tolletaten
- Utrykningspolitiet
- Statens vegvesen
- Frontex
- Politiet.no
- Akrim

Vedlegg – Deltakerne i ID-nettverket hvor NID er sekretariat

- Datatilsynet
- Digitaliseringsdirektoratet
- Helsedirektoratet
- Finans Norge
- NAV
- Finans Norge
- NorSIS
- Sivil Klareringsmyndighet
- Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse
- Politidirektoratet
- Skatteetaten
- Statens Vegvesen
- Utlendingsdirektoratet
- Utlendingsnemnda
- Utenriksdepartementet
- Arbeidstilsynet
- Nasjonalt ID-senter
- Brønnøysundregistrene



OXFORD RESEARCH 

Oxford Research AS
Østre Strandgate 12
4610 Kristiansand
post@oxford.no