

Brukerundersøkelse Arbeidsgiverservice

2007

***Forfatter:** TNS Gallup, prosjektnummer 597117/TKA*
***Avdeling/enhet:** Kommunikasjonsstaben*
***Revisjon/ versjon:** 1*
***Dato:** 11. januar 2008*

Innhold

| | |
|--|-----------|
| Bakgrunn og metode | 3 |
| Metode og utvalg | 3 |
| Spørreskjema | 3 |
| Statistisk usikkerhet | 4 |
| Rapportering | 4 |
| Erfaringer fra gjennomføringen | 5 |
| Ansvarlige for undersøkelsen | 5 |
| Oppsummering | 6 |
| Bakgrunnsinformasjon | 7 |
| Hvem har vi snakket med? | 7 |
| Formålet med henvendelsen | 10 |
| Status for saksbehandlingen | 13 |
| Resultater etter temaområde | 15 |
| Kjennskap og kontaktpunkter | 15 |
| Helhetlig inntrykk av UDI | 19 |
| Tilgjengelighet | 20 |
| Imøtekommenhet | 21 |
| Informasjon | 22 |
| Behandling av søknaden | 26 |
| Driveranalyse | 27 |

Bakgrunn og metode

UDI har fått gjennomført en brukerundersøkelse blant innringere til UDIs Arbeidsgiverservice. Målet med undersøkelsen har vært å få tilbakemeldinger på hvordan Arbeidsgiverservice oppleves av de som tar kontakt med tjenesten og evaluere tjenestene som ytes overfor arbeidsgivere og representanter for arbeidsgivere. Det er ikke gjennomført undersøkelser rettet mot denne målgruppen tidligere.

Undersøkelsen er gjennomført av TNS Gallup på oppdrag for UDI.

Metode og utvalg

Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av CATI (Computer Assisted Telephone Interview) mellom 15. november og 3. desember 2007. Respondentene ble kontaktet på det telefonnummeret de brukte da de henvendte seg til Arbeidsgiverservice. Telefonlistene ble hentet ut fra UDIs telefonsystem mellom 29. oktober og 16. november 2007 og består av 654 unike nummer når duplikater og reservasjoner med mer er trukket fra. Det ble oppnådd kontakt med 457 personer innenfor målgruppen og gjennomført 130 intervju. Dette gir en responsrate på 28 prosent.

Spørreskjema

Undersøkelsen kartlegger følgende forhold:

- innringernes kontakthypighet
- formålet med henvendelsen
- hvor de fikk kjennskap til tjenesten
- andre benyttede kontaktpunkter mot UDI
- helhetlig tilfredshet
- tilfredshet med
 - o tilgjengelighet
 - o imøtekommenhet
 - o behandling av søknaden
 - o nettsidene
- ønsket informasjonskanal

I tillegg kartlegges bakgrunnsinformasjon om virksomhetens næringsområde, antall ansatte, hvor mange ganger de har innhentet arbeidskraft fra utlandet, hvilke land de har innhentet arbeidskraft fra, og status/resultat av søknaden.

Spørreskjemaet ble oversatt til engelsk for å fange opp responsen fra innringere som ikke snakker norsk. Kun én respondent fullførte intervjuet på engelsk.

Statistisk usikkerhet

Alle utvalgsundersøkelser er beheftet med usikkerhet. Dette skyldes at det ikke er mulig å intervju hele populasjonen innenfor de målgruppene undersøkelsen er rettet mot. Resultatene må derfor tolkes med varsomhet.

Tabellen med feilmarginer under angir et intervall for prosentresultater som med 95 prosent sannsynlighet inneholder det sanne resultat. For eksempel vil den sanne verdien for et svar på 50 prosent med 1000 intervju ligge mellom 46,8 og 53,2 prosent. Feilmarginen er her +/- 3,2 prosentpoeng. Dette finner vi ved å ta utgangspunkt i 1000 under "antall intervju." og i et prosentresultat på 50 prosent. Matrisen viser at feilmarginene øker jo mindre utvalget er (antall intervju), og jo nærmere prosentresultatet er 50 prosent.

| Antall intervju | Prosentresultat | | | |
|-----------------|-----------------|--------|--------|-------|
| | 50 % | 25 % | 10 % | 5 % |
| 25 | 20,4 % | 17,7 % | 12,2 % | 8,9 % |
| 50 | 14,3 % | 12,4 % | 8,6 % | 6,2 % |
| 100 | 10,1 % | 8,7 % | 6,0 % | 4,4 % |
| 200 | 7,1 % | 6,1 % | 4,3 % | 3,1 % |
| 300 | 5,8 % | 5,0 % | 3,5 % | 2,5 % |
| 400 | 5,0 % | 4,3 % | 3,0 % | 2,2 % |
| 500 | 4,5 % | 3,9 % | 2,7 % | 2,0 % |
| 600 | 4,1 % | 3,5 % | 2,5 % | 1,8 % |
| 700 | 3,8 % | 3,3 % | 2,3 % | 1,6 % |
| 800 | 3,5 % | 3,1 % | 2,1 % | 1,5 % |
| 900 | 3,3 % | 2,9 % | 2,0 % | 1,5 % |
| 1000 | 3,2 % | 2,7 % | 1,9 % | 1,4 % |
| 2000 | 2,2 % | 1,9 % | 1,3 % | 1,0 % |

Tabellen under angir den eksakte feilmarginen for ulike prosentresultater for denne undersøkelsen (130 intervju).

| ...vi måler svar på | 50 % | 25 % | 10 % | 5 % |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| +/- svaret som er gitt | 8,7 % | 7,6 % | 5,2 % | 3,8 % |
| Gir nedre grense i konfidensintervall | 41,3 % | 17,4 % | 4,8 % | 1,2 % |
| Gir øvre grense i konfidensintervall | 58,7 % | 32,6 % | 15,2 % | 8,8 % |

Rapportering

Rapporten inneholder grafiske fremstillinger av frekvensfordelingen for hvert spørsmål som ble stilt i undersøkelsen på totalnivå. Gjennomsnittsverdiene for skalaspørsmålene er gjengitt til høyre i grafikken. Nedbrytninger på bakgrunnsvariable og krysskjøringer av spørsmål er ikke framstilt som grafikk, men presenteres i et eget tabellvedlegg som følger rapporten elektronisk. Eventuelle variasjoner mellom undergrupper i datamaterialet kommenteres som hovedregel bare dersom forskjellene er signifikante på 95-prosentnivå. Respondentene fikk mulighet til å komme med åpne kommentarer. Disse kommentarene følger undersøkelsen som vedlegg (elektronisk).

Erfaringer fra gjennomføringen

De predefinerte svaralternativene for enkelte spørsmål, som for eksempel for spørsmålet om hva henvendelsen gjaldt og hvor man fikk kjennskap til UDIs Arbeidsgiverservice kan godt utvides med flere svaralternativer for å dekke flere eksisterende muligheter.

Kun én respondent svarte på den engelske oversettelsen av skjemaet. Målgruppen består med andre ord ikke av mange fremmedspråklige. Denne valgmuligheten kan derfor være overflødig.

Ansvarlige for undersøkelsen

UDIs kontaktperson for undersøkelsene har vært Henriette Vigtel, I TNS Gallup er det Thomas Karterud og Benedicte Falch-Monsen som har vært ansvarlige for gjennomføringen og rapporteringen. TNS Gallup takker for oppdraget og godt samarbeid med UDI.

Vedlegg (alle elektronisk):

- Tabellgrunnlag (excel)
- Åpne svar (excel)
- Spørreskjema (word)
- Datafil (spss)

Oppsummering

De som tar kontakt med Arbeidsgiverservice representerer oftest små virksomheter og kommer fra et svært bredt spekter av bransjer. Annen tjenesteyting og undervisning, formidling og utleie av arbeidskraft, og bygge-, anleggs- og relatert virksomhet er de vanligste bransjene.

Henvendelsene dreier seg i hovedsak om arbeidstillatelser for personer fra land utenfor EU/EØS, og flertallet av de som tar kontakt har innhentet, eller har vurdert å innhente utenlandsk arbeidskraft tidligere. De viktigste landene de henter arbeidskraft fra er andre EU/EØS-land, Polen, India, Filpinene og Baltikum. Om lag halvparten tar kontakt for å finne ut når søknaden deres vil bli ferdig behandlet. En av fire som tar kontakt har generelle spørsmål eller ingen sak til behandling.

Halvparten av de som tar kontakt med Arbeidsgiverservice har ikke hatt kontakt med andre deler av UDI. Svært få har vært på det nye servicesenteret for arbeidstakere og arbeidsgiver på Tøyen.

De som tar kontakt med Arbeidsgiverservice har et godt inntrykk av tjenesten. De er spesielt tilfredse med forhold knyttet til informasjon. Den oppfattes som relevant og riktig, klar og tydelig, og på et språk de forstår. De opplever også å bli behandlet med vennlighet og respekt, og har tillit til søknadsbehandlingen. Tilgjengeligheten på telefon oppleves imidlertid som relativt dårlig. Ventetiden på telefon er lengre enn de hadde forventet.

Over halvparten av de som er intervjuet mener at de ikke har fått informasjon om hvor lang tid det vil ta å behandle søknaden, og mange mener at saksbehandlingstiden har gått utover den tiden som ble antydnet da de leverte søknaden.

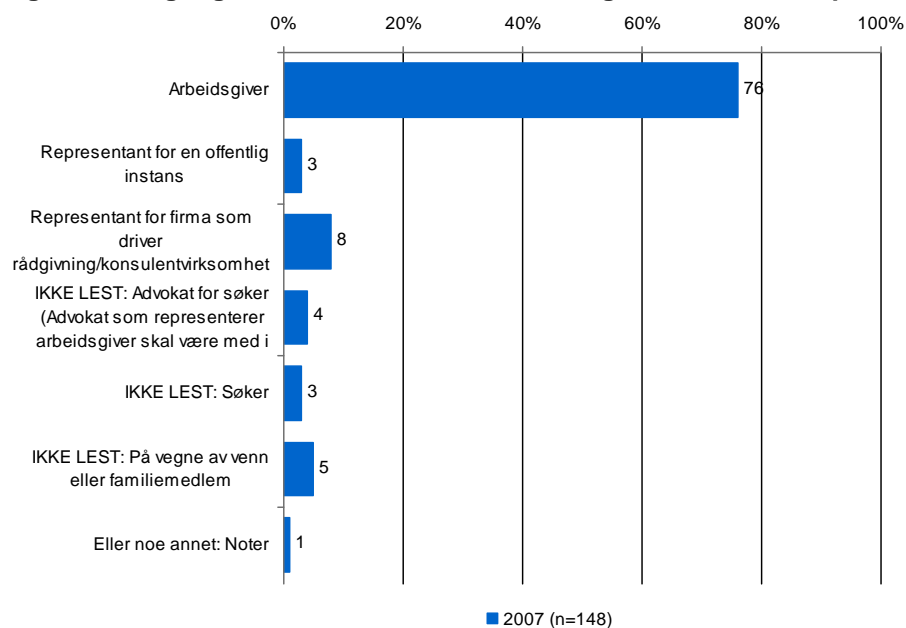
Analysen av sammenhengen mellom helhetlig tilfredshet og de vurderte faktorene viser at Arbeidsgiverservice lykkes godt på de områdene som betyr mest for brukernes vurdering av dem; klar og tydelig informasjon, tillit til saksbehandlingen, relevant og riktig informasjon, informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden og å få den veiledningen man er ute etter.

Bakgrunnsinformasjon

Hvem har vi snakket med?

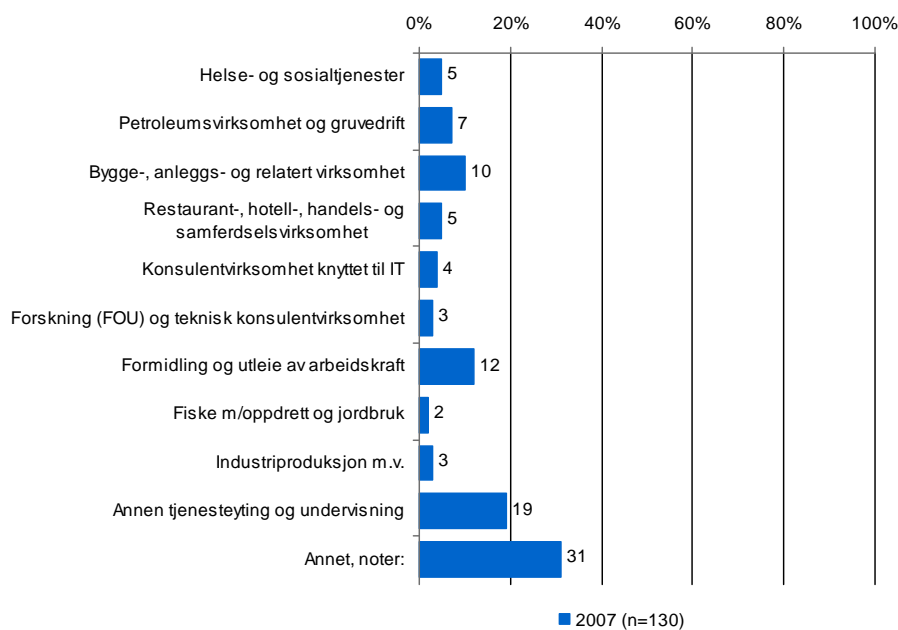
Et flertall på 76 prosent av de som kontakter arbeidsgiverservice er arbeidsgivere. Deretter følger representanter for firma som driver rådgivnings- eller konsulentvirksomhet. De som ble kontaktet som svarte at de var søkere, ringte på vegne av en venn eller et familiemedlem, eller var advokat gikk ikke videre fordi de ikke er i målgruppen for undersøkelsen.

Figur 1: Sist gang du var i kontakt med Arbeidsgiverservice i UDI på telefon, var det som:



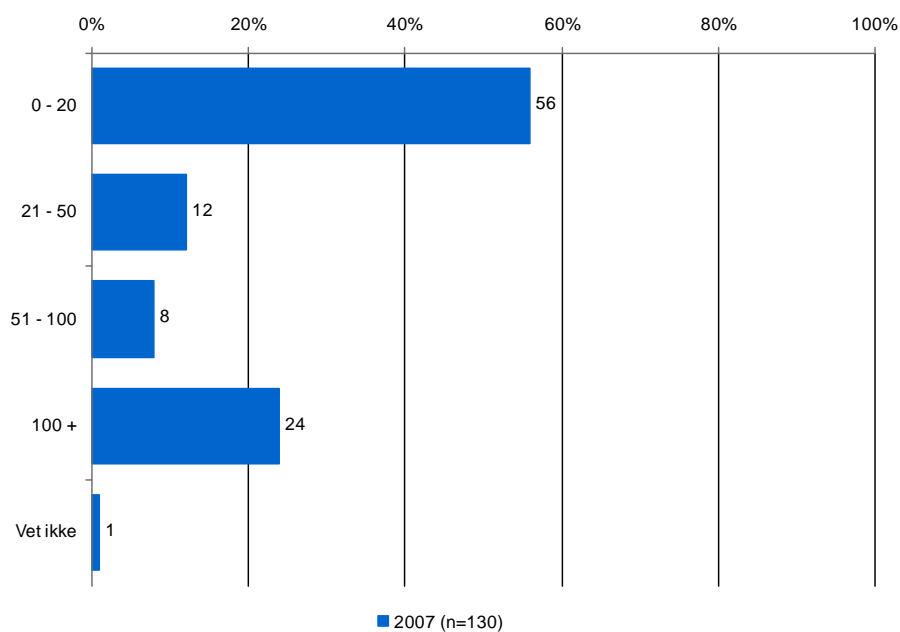
Virksomhetene respondentene i målgruppen representerer er spredt over svært forskjellige bransjer. Den hyppigst nevnte bransjen er annen tjenesteyting eller undervisning (19 prosent), formidling og utleie av arbeidskraft (12 prosent), og bygg-/anleggsrelatert virksomhet (10 prosent).

Figur 2: I hvilken bransjekategori vil du plassere din virksomhet?



Drøyt halvparten av innringerne representerer små virksomheter med mellom 0 og 20 ansatte (56 prosent). Én av fire representerer virksomheter med over 100 ansatte (24 prosent) og én av fem representerer virksomheter med 21 til 100 ansatte(20 prosent).

Figur 3: Hvor mange ansatte er det i virksomheten?

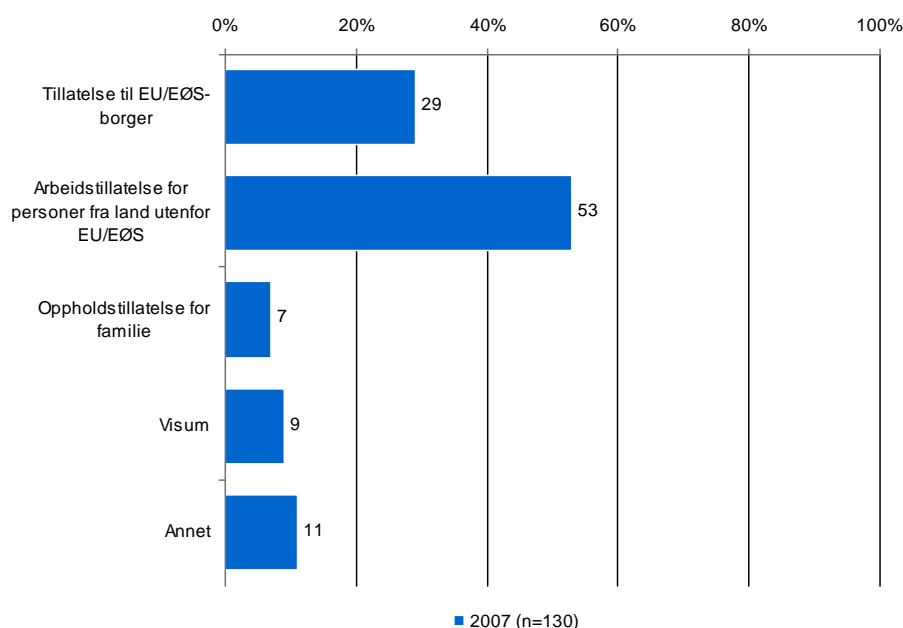


Formålet med henvendelsen

Halvparten av innringerne henvender seg til Arbeidsgiverservice i forbindelse med arbeidstillatelse for personer fra land utenfor EU/EØS-området (53 prosent). Én av tre er i kontakt i forbindelse med tillatelse for EU/EØS-borgere (29 prosent). En mindre andel er i kontakt i forbindelse med oppholdstillatelse for familie (7 prosent) eller visum (9 prosent).

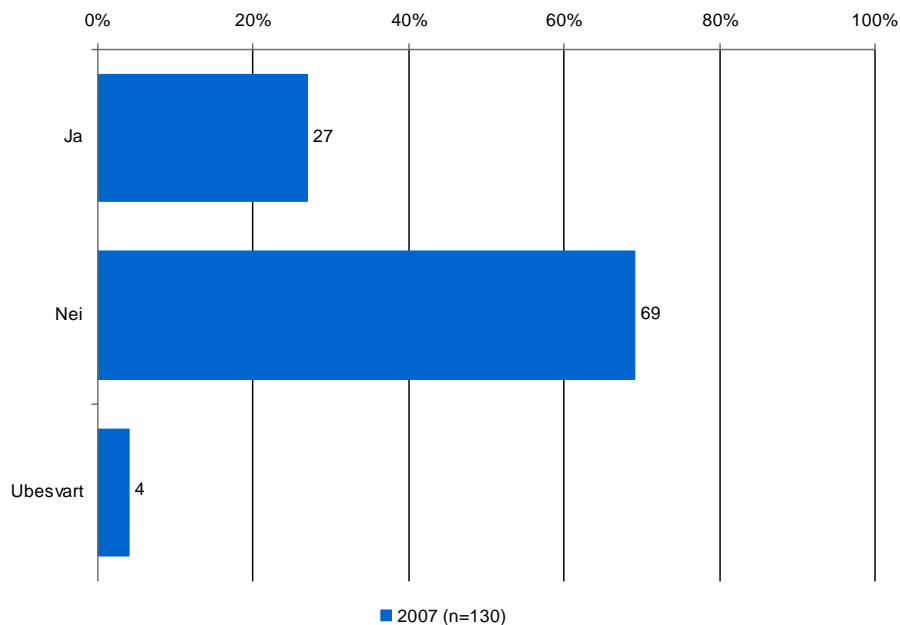
Et flertall av de som har stilt spørsmål om når søknaden blir behandlet (67 prosent) har søkt om arbeidstillatelse for personer utenfor EU/EØS, mens de som ikke har stilt spørsmål om saksbehandlingen i all hovedsak har søkt om tillatelse til EU/EØS borgere (49 prosent).

Figur 4: Da du henvendte deg til Arbeidsgiverservice på telefon, hva gjaldt henvendelsen?



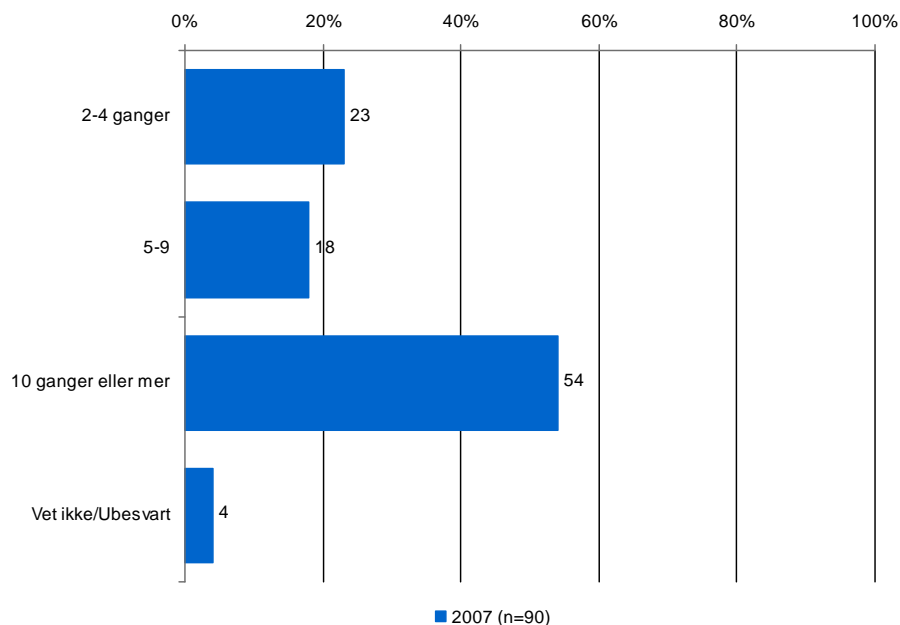
7 av 10 innringere har innhentet eller har vurdert å innhente utenlands arbeidskraft tidligere (69 prosent). 3 av 10 svarer at det er første gang de innhenter eller vurderer å innhente utenlandsk arbeidskraft.

Figur 5: Er det første gang dere innhenter, eller vurderer å innhente, utenlandsk arbeidskraft?



Halvparten av de som tidligere har innhentet arbeidskraft fra utlandet har gjort dette 10 ganger eller mer (54 prosent). Én av fire har gjort det 2 til 4 ganger (23 prosent).

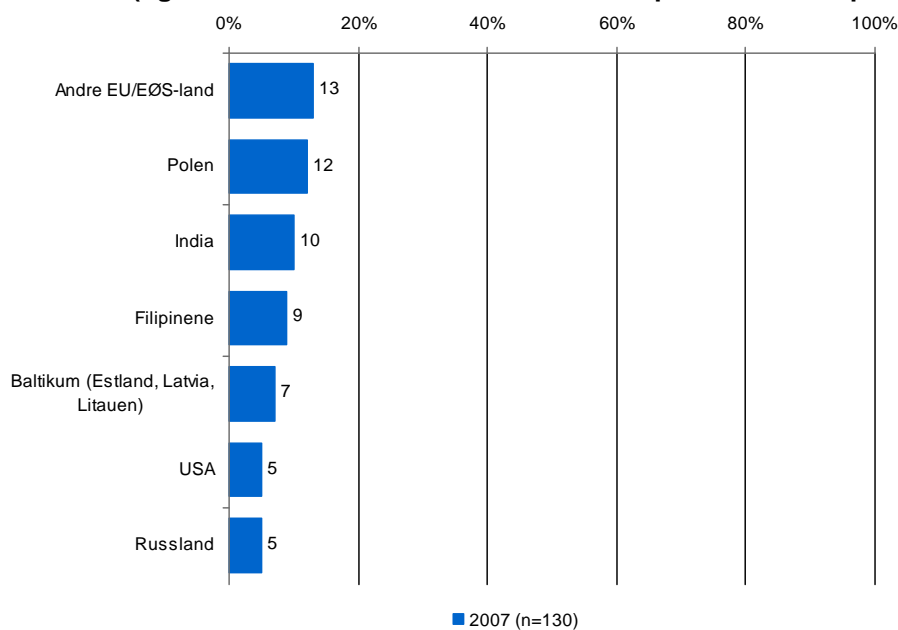
Figur 6: Hvor mange ganger har dere innhentet arbeidskraft fra utlandet?



De personene det søkes om tillatelse for kommer i hovedsak fra andre EU/EØS-land (13 prosent) og Polen (12 prosent). Derneft følger personer fra India (10 prosent), Filippinene (9 prosent), Baltikum (7 prosent), USA (5 prosent) og Russland (5 prosent).

Landbakgrunnen til personene det søkes for og kontaktfrekvensen til innringerne henger sammen. Blant de som har vært i kontakt med UDI bare en gang det siste halvåret er personer fra andre EU/EØS-land den største gruppen (18 prosent). Blant de som har vært i kontakt med UDI mer enn ti ganger det siste halvåret er personer fra India den største gruppen (23 prosent).

Figur 7: Fra hvilket land eller region kommer personen (personene) det søkes om tillatelse for? (figuren viser bare land som nevnes av 5 prosent av de spurte eller mer)



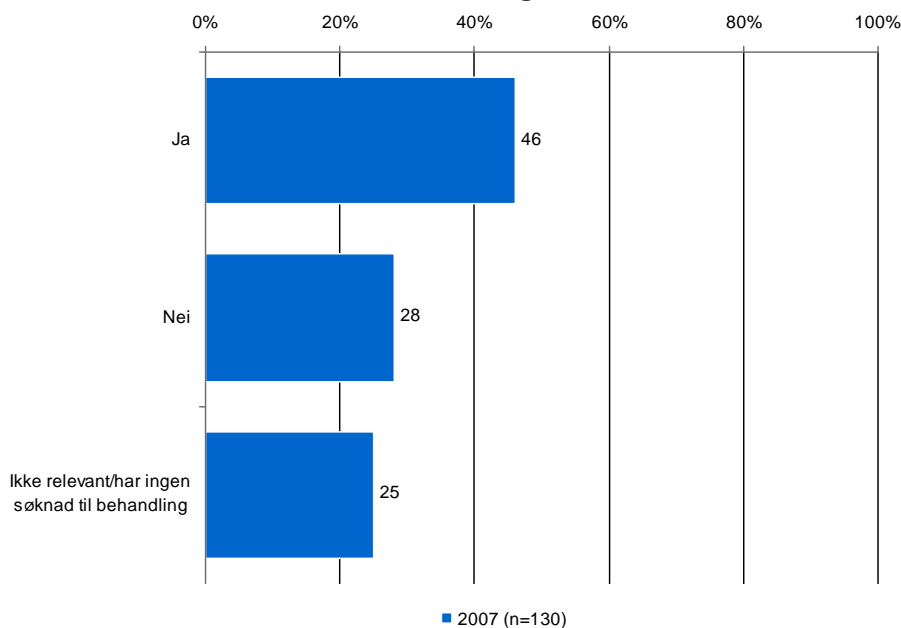
Status for saksbehandlingen

Nesten halvparten av de som ringte inn stilte spørsmål om når søknaden ville bli ferdig behandlet (46 prosent). Én av tre stilte ikke spørsmål om dette (28 prosent). Én av fire hadde ingen søknad til behandling (25 prosent). Analysen viser at det er sammenheng mellom spørsmål om saksbehandlingstid og antall henvendelser fra innringerne og sakstype.

De som har hyppigere kontakt med UDI stiller i større grad spørsmål om saksbehandlingstiden. Blant de som bare har vært i kontakt én gang det siste halvåret er andelen som stilte spørsmålet 27 prosent. I den gruppen som har vært i kontakt mer enn ti ganger er andelen som stilte spørsmålet 62 prosent.

De som henvender seg vedrørende arbeidstillatelser for personer utenfor EU/EØS stiller i større grad spørsmål om saksbehandlingstiden enn de som henvender seg vedrørende tillatelser til EU/EØS borgere. Blant de som henvendte seg til UDI vedrørende en arbeidstillatelse for personer fra land utenom EU/EØS er andelen som stilte spørsmål om saksbehandlingstiden 58 prosent, mot 40 prosent blant de som henvendte seg til UDI vedrørende en tillatelse til EU/EØS-borger.

Figur 8: Dersom henvendelsen gjaldt en søknad som var til behandling, hadde dere spørsmål om når søknaden ville bli ferdig behandlet?



Halvparten av de innringerne vi har snakket med har ikke fått svar på søknaden (51 prosent). Én av tre har fått svar og positivt vedtak (innvilgelse 31 prosent), én av ti har fått negativt vedtak (avslag 10 prosent).

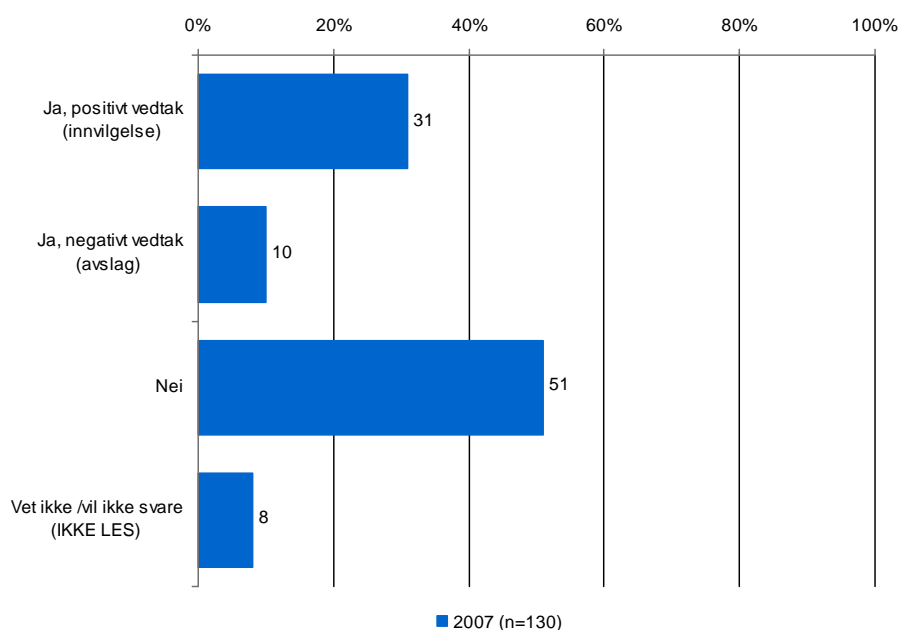
Undersøkelsen viser at det er en positiv sammenheng mellom hvor mange ganger innringerne har vært i kontakt med UDI og om det er gjort vedtak i deres sak. Blant de som bare har vært i kontakt med UDI én gang er andelen som ikke har fått vedtak 60 prosent, mens andelen uten vedtak blant de som har vært i kontakt ti ganger eller mer er 36 prosent. Dette reflekterer at sakene til de som ringer inn har forskjellig alder.

De som henvender seg vedrørende tillatelser for personer fra EU/EØS har i større grad fått positivt vedtak enn de henvender seg vedrørende arbeidstillatelser for personer utenfor EU/EØS. Blant de som har henvendt seg angående en tillatelse til EU/EØS-borger er andelen

med positivt vedtak 42 prosent, mot 26 prosent blant de som har henvendt seg angående en arbeidstillatelse for personer utenfor EU/EØS. I begge disse gruppene er andelen uten vedtak tilnærmet lik (henholdsvis 50 og 52 prosent).

Undersøkelsen tyder på at knapt én av fem innringerne fikk kjennskap til vedtaket sitt gjennom den aktuelle henvendelsen. 18 prosent av de som ringte har svart at de hadde spørsmål om når saken ville bli ferdig behandlet og har samtidig svart at saken deres har fått positivt vedtak.

Figur 9: Dersom henvendelsen til Arbeidsgiverservice gjaldt en søknad som var til behandling, har dere fått svar på søknaden?

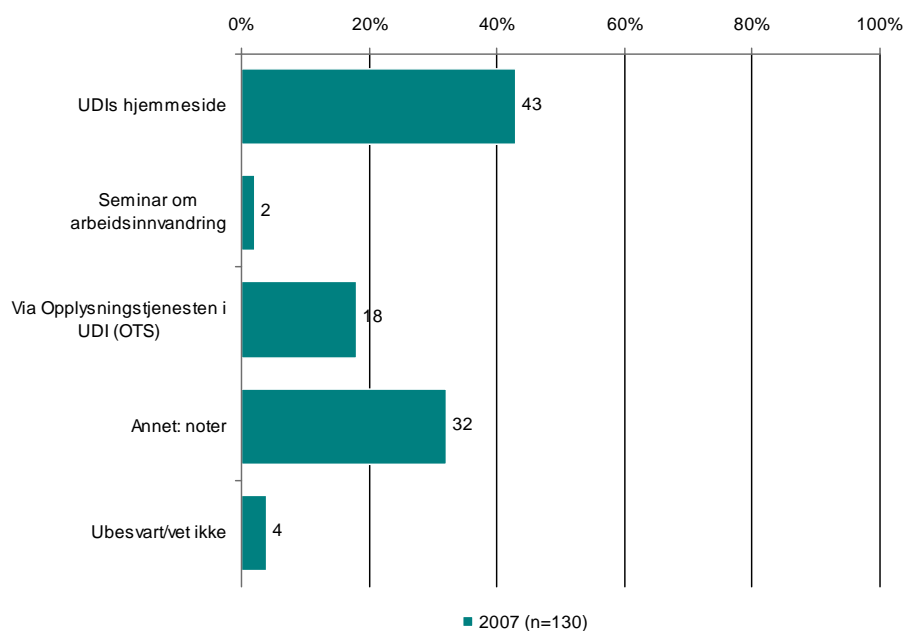


Resultater etter temaområde

Kjennskap og kontaktpunkter

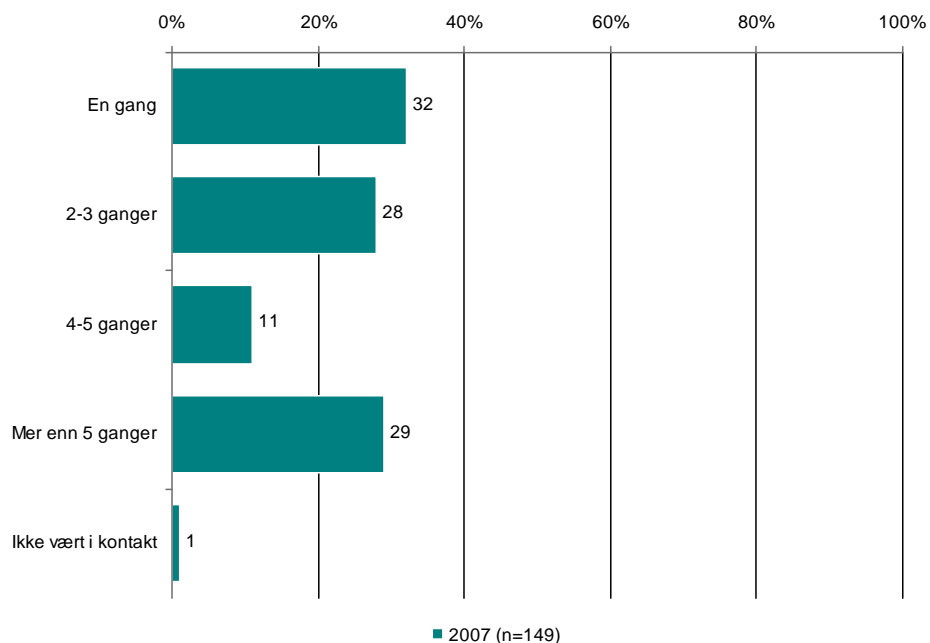
Innringerne til Arbeidsgiverservice har først og fremst fått kjennskap til tjenesten gjennom UDI's hjemmeside (43 prosent). Deretter kommer de som har fått kjennskap til tjenesten via opplysningstjenesten - som har informert om Arbeidsgiverservice (18 prosent). 32 prosent har svart at de har fått kjennskap andre steder. De fleste av disse har fått informasjonen fra egne ansatte eller andre kontaktpersoner.

Figur 10: Hvor fikk du kjennskap til UDIs Arbeidsgiverservice?



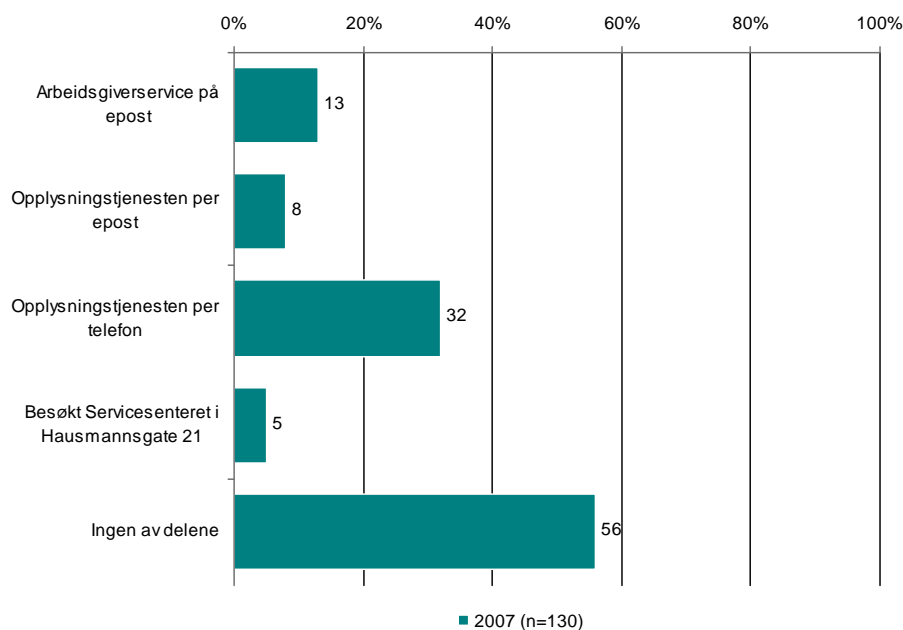
Over halvparten av innringerne har vært i kontakt med UDIs Arbeidsgiverservice mellom en og tre ganger (60 prosent). Om lag en av tre har vært i kontakt mer enn fem ganger (29 prosent).

Figur 11: I løpet av det siste halve året, hvor mange ganger har du vært i kontakt med UDIs Arbeidsgiverservice via telefon? (alle som lot seg intervjuet – 149 personer)



Drøyt halvparten av de som tok kontakt med Arbeidsgiverservice på telefon har ikke vært i kontakt med UDI på andre måter (56 prosent) enn gjennom Arbeidsgivertjenesten. Én av tre har vært i kontakt med Opplysningstjenesten på telefon (32 prosent). Et mindretall har også vært i kontakt med Arbeidsgiverservice på e-post (13 prosent) og Opplysningstjenesten på e-post (13 prosent).

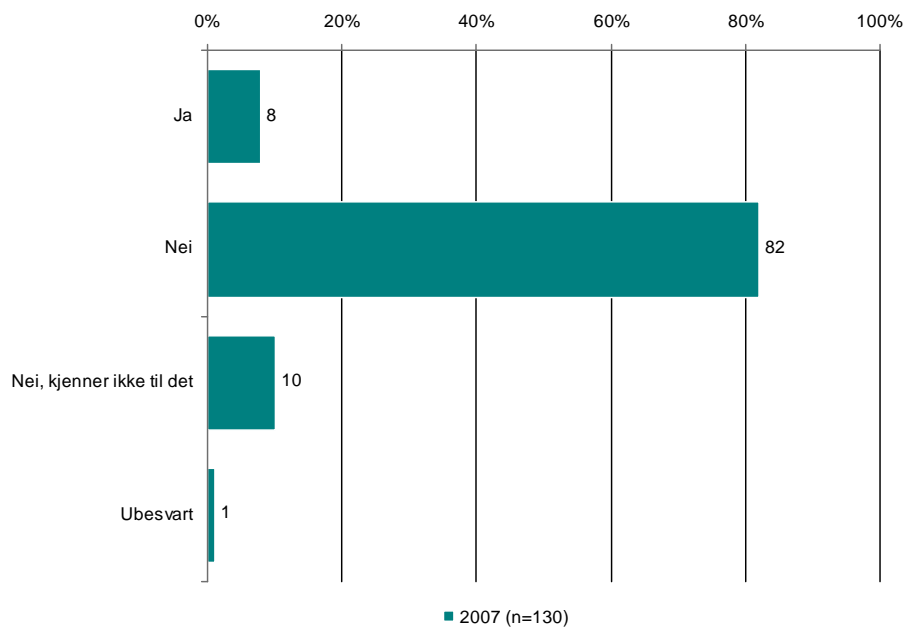
Figur 12: Har du i tillegg vært i kontakt med UDI på følgende måter i løpet av det siste halve året?



Andelen som har vært i kontakt med andre deler av UDI er økende med antall ganger vedkommende har vært i kontakt med Arbeidsgiverservice. Blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger har 64 prosent hatt kontakt med UDI på andre måter, mot 22 prosent blant de som ikke har vært i kontakt mer enn en gang.

Svært få har vært på det nye servicesenteret for utenlandske arbeidstakere og arbeidsgivere på Tøyen (8 prosent). 10 prosent svarer at de ikke har vært der og i tillegg at de ikke kjenner til senteret. 82 prosent har ikke vært der men sier ikke eksplisitt at de ikke kjenner til stedet.

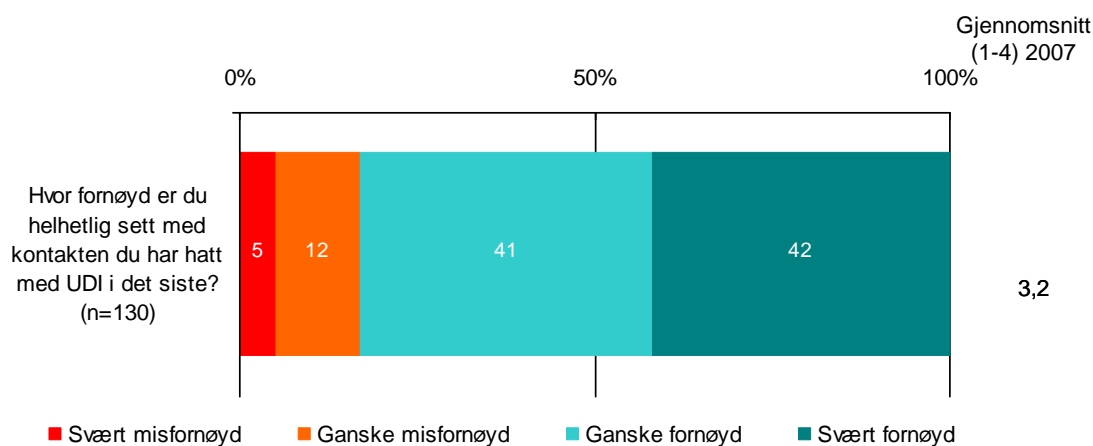
Figur 13: Har dere vært på det nye servicesenteret for utenlandske arbeidstakere og arbeidsgivere på Tøyen?



Helhetlig inntrykk av UDI

Innringerne til Arbeidsgiverservice har i hovedsak et godt inntrykk av tjenesten. 83 prosent er helhetlig sett ganske eller svært fornøyd med den kontakten de har hatt med UDI i det siste. 17 prosent er misfornøyd.

Figur 14: Helhetlig tilfredshet. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.



Undersøkelsen indikerer at tilfredsheten er noe høyere blant de som har søkt om arbeidstillatelse for en EU/EØS-borger enn blant de som har søkt om arbeidstillatelse for personer utenfor EU/EØS.

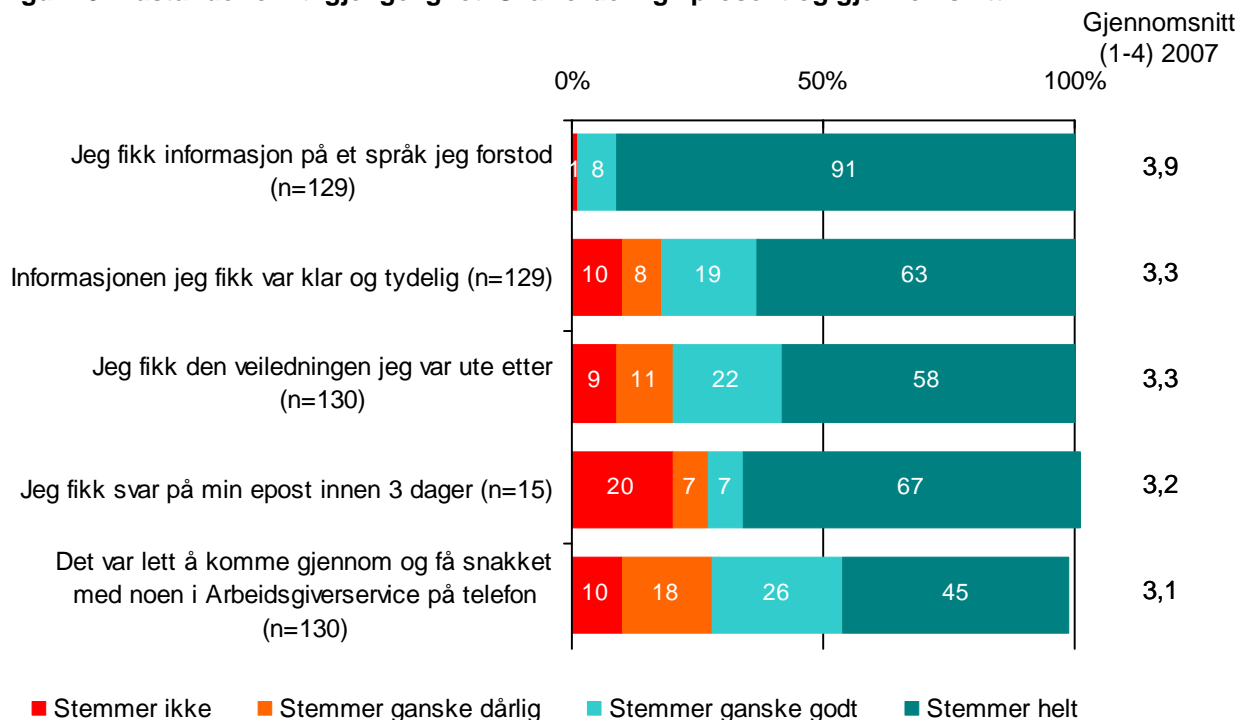
Tilgjengelighet

Innringerne ble bedt om å ta stilling til seks påstander om tilgjengeligheten til Arbeidsgiverservice. Figuren nedenfor viser svarfordelingen for påstandene sortert etter gjennomsnittscore (avtakende).

Flertallet av brukerne vurderer alle påstandene om tilgjengelighet positivt. Det forholdet som oppnår den beste vurderingen er informasjon på et forståelig språk. 99 prosent mener dette stemmer, de fleste av dem mener det stemmer helt – 91 prosent. Derneft følger informasjonens klarhet og tydelighet (82 prosent), veiledningen (80 prosent).

De faktorene som relativt sett oppnår de svakeste vurderingene er responstiden på e-post (innen tre dager) og tilgjengeligheten på telefon. 28 prosent mener at det ikke var lett å komme igjennom på telefon. Svært få har sendt e-post (15 personer), men blant de som sendte e-post mente 27 prosent at de ikke fikk svar innen tre dager.

Figur 15: Påstander om tilgjengelighet. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1 -4.



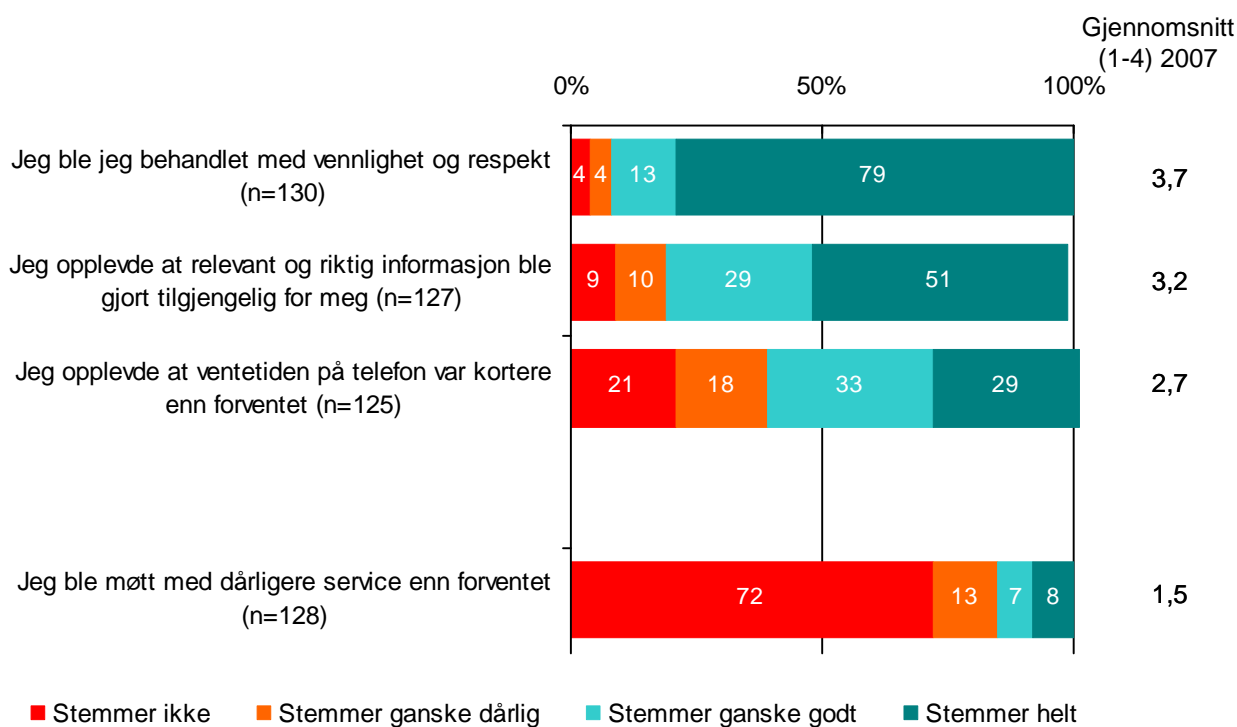
Analysen av resultatene viser indikasjoner på at tilfredsheten med tilgjengeligheten er avtakende med antall ganger brukerne har vært i kontakt med Arbeidsgiverservice, men dette resultatet er ikke signifikant - utvalget er for lavt til det.

Imøtekommenhet

Innringerne ble bedt om å ta stilling til fire påstander om imøtekommenhet ved Arbeidsgiverservice. Figuren nedenfor viser svarfordelingen for påstandene sortert etter gjennomsnittscore (avtakende). En av påstandene hadde negativt fortegn. Denne er derfor atskilt fra de øvrige påstandene.

Det store flertallet av brukerne mener de ble behandlet med vennlighet og respekt (92 prosent) og at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for dem (80 prosent). De fleste opplever ikke at de blir møtt med dårligere service enn de har forventet (85 prosent). Meningene om ventetiden på telefon er imidlertid mer delte. Mange vurderer den som for lang (39 prosent) mens flertallet mener den var kortere enn forventet (62 prosent).

Figur 16: Påstander om imøtekommenhet. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1 -4.

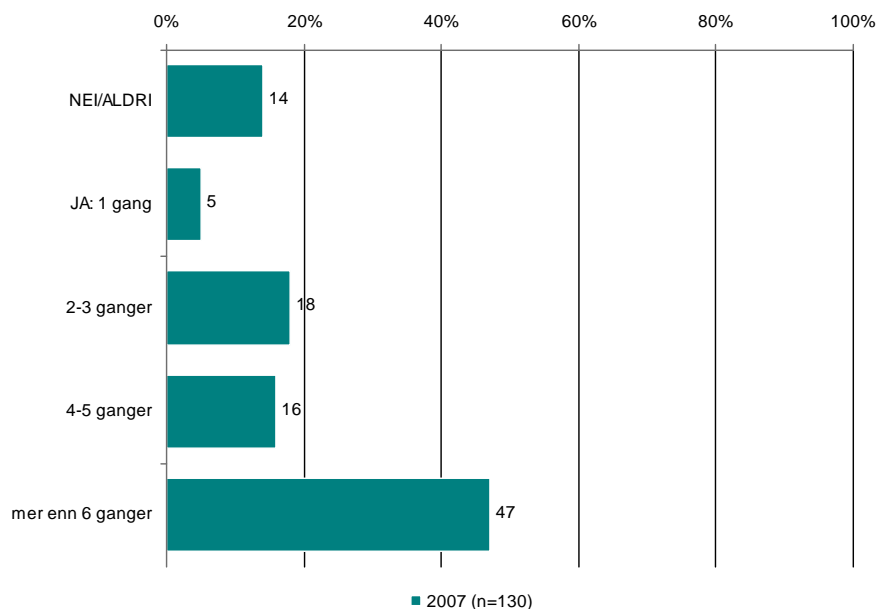


Undersøkelsen indikerer at tilfredsheten med ventetiden på telefon i forhold til forventningene er avtakende med antall ganger brukerne har vært i kontakt med opplysningstjenesten, men dette resultatet er ikke signifikant.

Informasjon

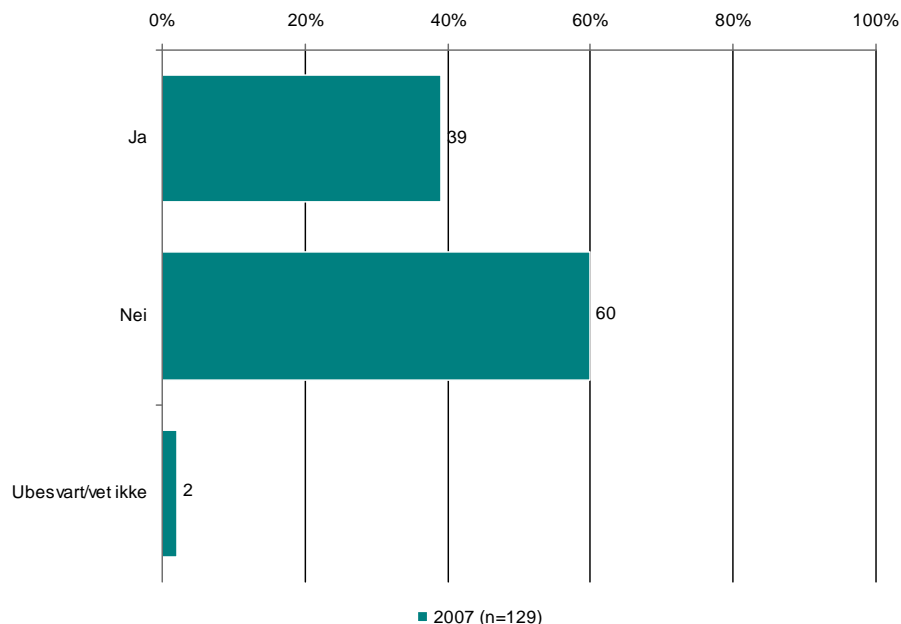
De fleste brukerne har vært inne på UDIs nettsider (86 prosent). Flertallet av de som har vært inne på siden har vært inne mer enn seks ganger (47 prosentpoeng av 86 prosent). Bare 5 prosent har vært inne på sidene én gang.

Figur 17: Har du noen gang vært inne på UDI' s nettsider, i tilfelle hvor mange ganger?



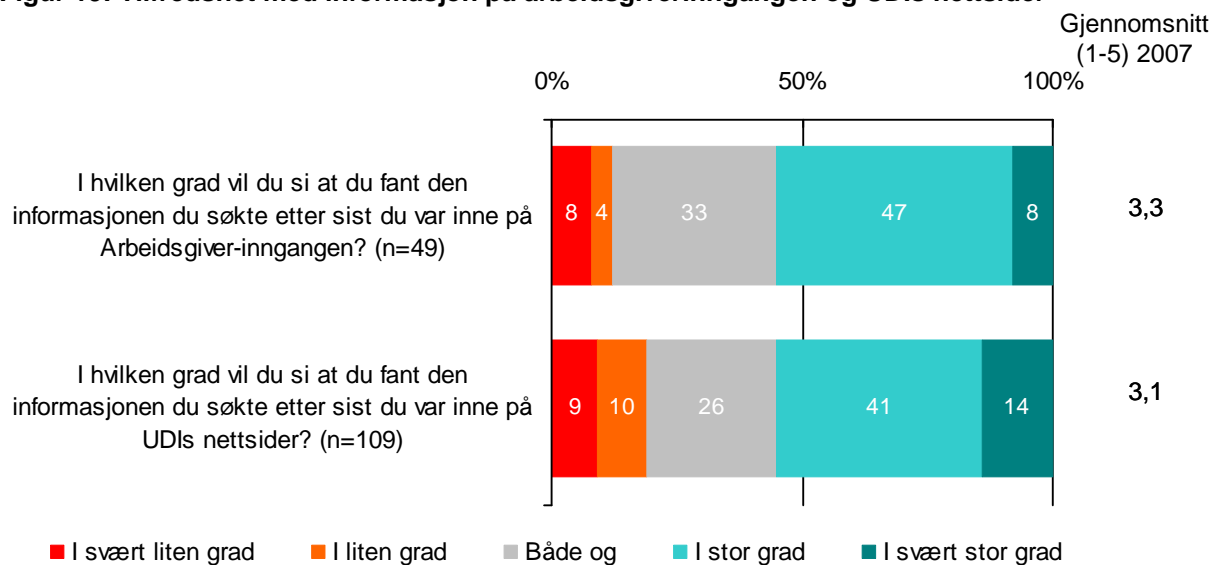
Arbeidsgiverinngangen på nettsidene ble besøkt av 39 prosent av innringerne. 60 prosent har ikke brukt disse sidene.

Figur 18: Har du vært inne på Arbeidsgiverinngangen på UDIs nettsider?



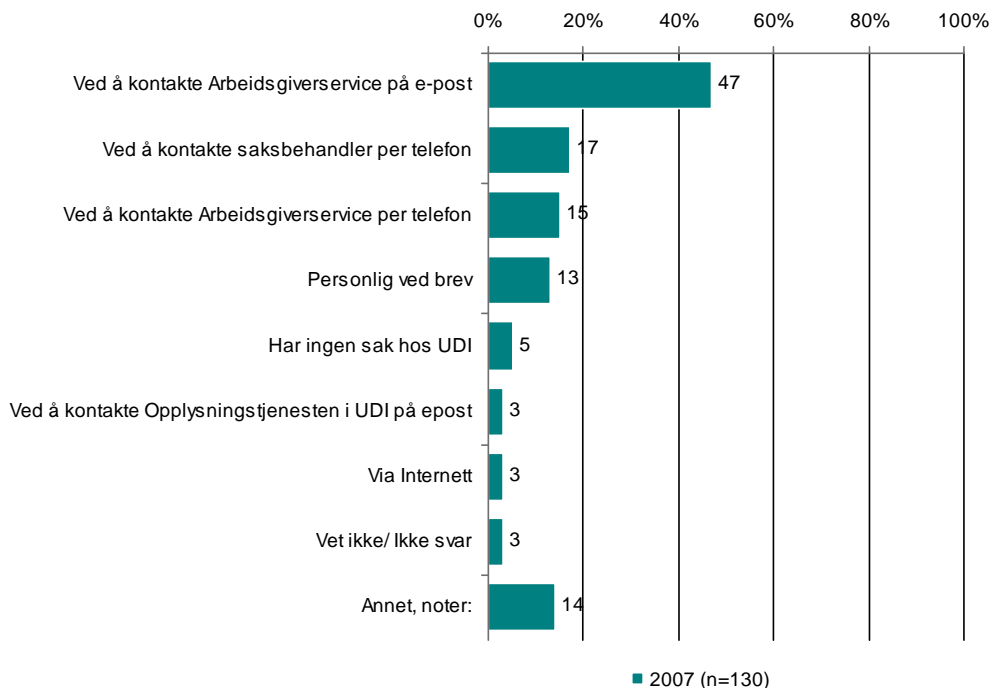
Et flertall av de som har brukt både UDIs øvrige internettsider og arbeidsgiverinngangen mener at de i stor eller svært stor grad fant den informasjonen de søkte etter (henholdsvis 54 og 55 prosent). En forholdsvis stor gruppe svarer "både og" på dette spørsmålet (henholdsvis 26 og 33 prosent), mens et mindretall mener de ikke fant det de lette etter (henholdsvis 12 og 19 prosent).

Figur 19: Tilfredshet med informasjon på arbeidsgiverinngangen og UDIs nettsider



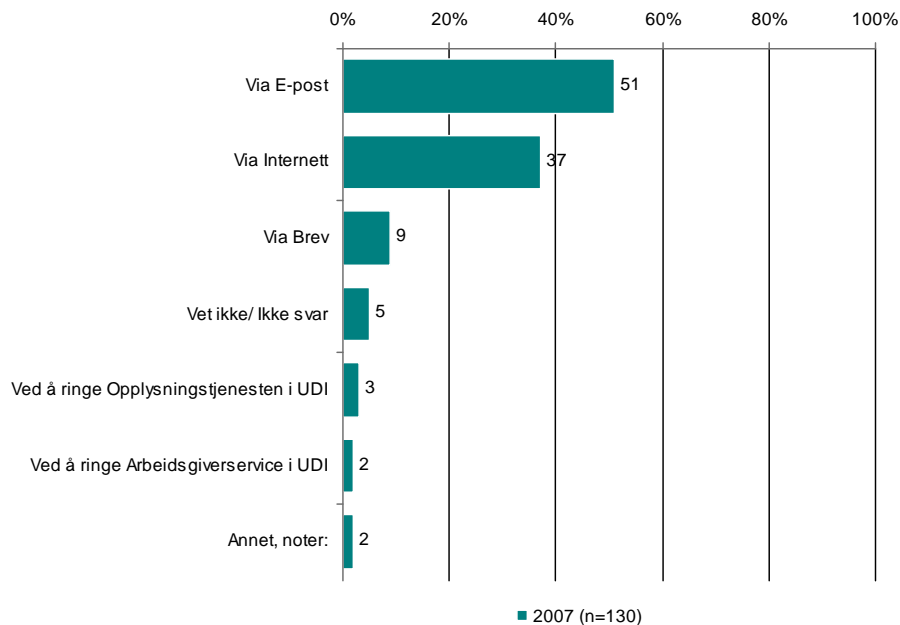
Innringerne til arbeidsgiverservice ønsker helst å motta informasjon om sin sak gjennom e-post fra Arbeidsgiverservice (47 prosent), deretter følger gjennom saksbehandler på telefon (17 prosent) og Arbeidsgiverservice på telefon (15 prosent). 35 prosent nevnte å kontakte Arbeidsgiverservice på e-post som første alternativ. Dette er det klart foretrukne mediet for kommunikasjon om saken.

**Figur 20: Hvordan ønsker dere helst å få informasjon fra UDI vedrørende deres spesielle sak?
(flere svar mulig – rekkefølgen ble registrert)**



Innringerne ønsker også først og fremst å få generell informasjon fra UDI på e-post (51 prosent). Deretter følger via internett (37 prosent). 50 prosent nevnte e-post som første alternativ. Dette er det klart foretrukne mediet for generell informasjon.

Figur 21: Hvordan ønsker dere helst å få generell informasjon fra UDI? (flere svar mulig – rekkefølgen ble registrert)



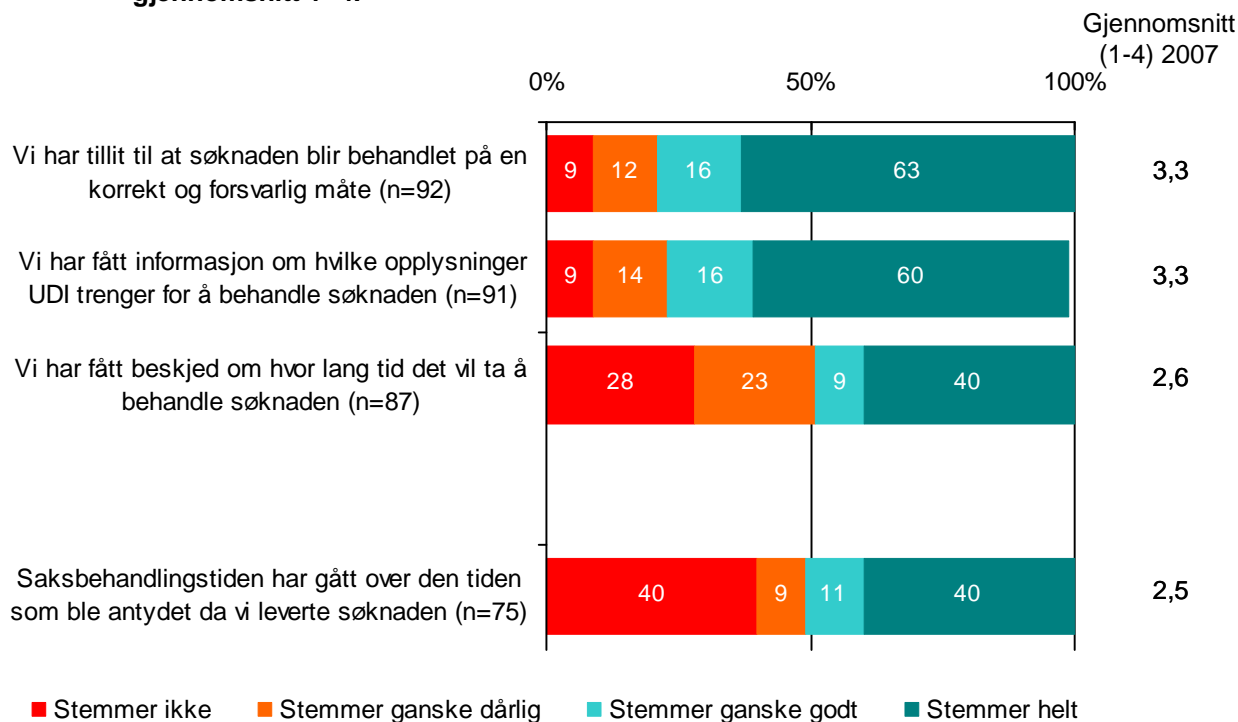
Behandling av søknaden

Figuren nedenfor viser svarfordelingen for påstandene om saksbehandlingen sortert etter gjennomsnittscore (avtakende). Også her har en av påstandene negativt fortegn, og er derfor atskilt fra de øvrige påstandene.

Flertallet av innringerne til Arbeidsgiverservice som har en sak til behandling har tillit til at søknaden blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte. 79 prosent mener dette, mens 21 prosent har en negativ oppfatning av saksbehandlingen. De fleste har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres (76 prosent), men det er også en del som mener at de ikke har fått opplysninger om dette (23 prosent).

Halvparten av innringerne har ikke fått opplysninger om forventet saksbehandlingstid (51 prosent). Samtidig viser undersøkelsen at halvparten av innringerne mener at saksbehandlingstiden har gått ut over den tiden som ble antydnet da de leverte søknaden.

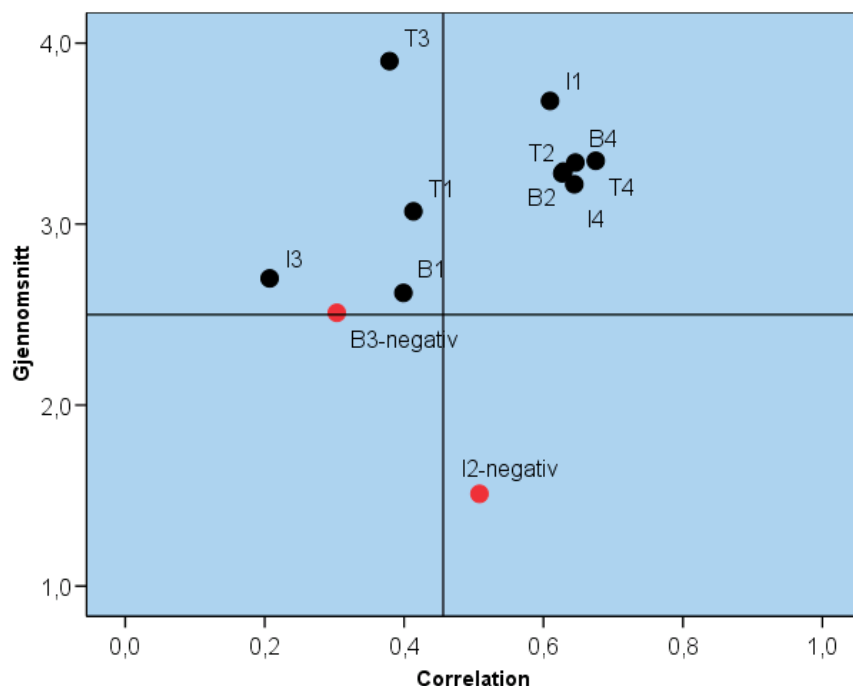
Figur 22: Påstander om behandlingen av søknaden. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1 -4.



Driveranalyse

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å avklare hvilke av de vurderte faktorene som betyr mest for den helhetlige vurderingen av Arbeidsgiverservice.¹ Resultatene av denne analysen er sett i sammenheng med gjennomsnittsscoren for hver av de vurderte faktorene. Formålet med driveranalysen er å gi Arbeidsgiverservice innspill på hvilke forhold enheten bør vektlegge og prioritere å gjøre noe med. Figuren nedenfor viser sammenhengen mellom betydning for helhetsinntrykket (Correlation) og gjennomsnittsscoren for de elementene som er vurdert av innringerne.

Figur 23: Driveranalyse A-service - prioriteringsmatrise. Pearsons Correlation x Gjennomsnitt



- T1 Det var lett å komme gjennom og få snakket med noen i Arbeidsgiverservice på telefon
- T2 Jeg fikk den veiledningen jeg var ute etter
- T3 Jeg fikk informasjon på et språk jeg forstod
- T4 Informasjonen jeg fikk var klar og tydelig
- Jeg fikk svar på min epost innen 3 dager – kun 15 respondenter og derfor tatt ut av analysen*
- I1 Jeg ble jeg behandlet med vennlighet og respekt
- I2 Jeg ble møtt med dårligere service enn forventet
- I3 Jeg opplevde at ventetiden på telefon var kortere enn forventet
- I4 Jeg opplevde at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for meg
- B1 Vi har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta å behandle søknaden
- B2 Vi har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden
- B3 Saksbehandlingstiden har gått over den tiden som ble antydte da vi leverte søknaden
- B4 Vi har tillit til at søknaden blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte

De fem faktorene som relativt sett betyr mest for de som har vært i kontakt med Arbeidsgiverservice på telefon er klar og tydelig informasjon (T4), tillit til saksbehandlingen (B4), at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig (I4), å få informasjon om hvilke

¹ Analysen av samvariasjon er gjennomført ved bruk av bivariat korrelasjonsanalyse (Pearsons r) med krav om 95 prosent sikkerhet for rett svar. Analysen er gjennomført på grunnlag av innringernes vurderinger av påstander om Arbeidsgiverservice som er besvart på en firepunkts skala.

opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden (B2) og å få den veiledningen man er ute etter (T2).

Alle disse faktorene oppnår en god vurdering med et gjennomsnitt fra 3,1 til 3,4 på skalaen fra 1 til 4 oppnåelige poeng. Fra 77 til 82 prosent mener disse forholdene er tilfredstilt. Arbeidsgiverservice oppnår med andre ord en god vurdering på de faktorene som betyr mest for brukerne. Dette indikerer også at Arbeidsgiverservice har forstått hva som betyr mest for brukerne når det tar kontakt.

Legg merke til at opplevelsen av service i forhold til forventningene (I2-negativ) også framstår som en relativt betydningsfull faktor for den helhetlige vurderingen av tjenesten, og at den samtidig oppnår et svært godt resultat - 85 prosent opplever at servicen til Arbeidsgiverservice tilfredsstillende forventningene deres.

Gjennomgangen av resultatene viser at opplevelsen av om ventetiden på telefon er kortere enn forventet (I3) og om saksbehandlingen har gått utover antydningstid (B3) er delte og at tjenesten oppnår et middelmådig resultat for disse faktorene. Driveranalysen viser imidlertid at det ikke er disse vurderingene som betyr mest for brukernes helhetlige vurdering.