

# Brukerundersøkelse Opplysningstjenesten i UDI

2007

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

## Innhold

<b>Bakgrunn og formål</b> .....	<b>3</b>
<b>Metode</b> .....	<b>3</b>
Telefonintervju .....	3
Webintervju .....	3
Spørreskjema .....	3
Statistisk usikkerhet .....	4
Rapportering .....	6
Erfaringer fra gjennomføringen .....	6
Ansvarlige for undersøkelsen .....	7
<b>Telefonundersøkelsen</b> .....	<b>8</b>
Oppsummering .....	8
Hvem har vi snakket med på telefon? .....	9
Kontakt med UDI .....	15
Helhetlig vurdering .....	17
Tilgjengelighet .....	17
Informasjon .....	19
Møtekommenhet .....	23
Behandling av søknad .....	24
Driveranalyse .....	25
<b>E-post/web undersøkelsen</b> .....	<b>27</b>
Oppsummering .....	27
Hvem har svart på webundersøkelsen? .....	28
Kontakt med UDI .....	34
Helhetlig vurdering .....	38
Tilgjengelighet .....	39
Informasjon .....	40
Møtekommenhet .....	45
Behandling av søknad .....	46
Driveranalyse .....	47

## Bakgrunn og formål

UDI har fått gjennomført en brukerundersøkelse blant personer som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på telefon og e-post. Undersøkelsens hovedtema er tilgjengelighet, informasjon, imøtekommenhet og saksbehandling.

Målet med undersøkelsen har vært å få tilbakemeldinger på hvordan opplysningstjenesten oppleves av de som tar kontakt med UDI, og evaluere opplysningstjenestens tjenester overfor søkere og publikum. Tilsvarende undersøkelser ble gjennomført i 2000, 2003, 2005 og 2006. Årets undersøkelse er gjennomført av TNS Gallup på oppdrag for UDI.

## Metode

Undersøkelsen er gjennomført med telefonintervju CATI (Computer Assisted Telephone Interview) blant de som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på telefon, og elektronisk ved bruk av webintervju blant de som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post.

## Telefonintervju

Brukerne ble kontaktet på det telefonnummeret de brukte da de henvendte seg til opplysningstjenesten. Telefonlistene ble hentet ut fra UDIs telefonsystem mellom 29. oktober og 16. november 2007 og består av 4438 telefonnummer når duplikater og reserverasjoner er tatt ut. Feltarbeidet ble gjennomført i perioden 14. - 30. november 2007. Det ble oppnådd kontakt med 1147 personer som var i målgruppen og gjennomført 500 intervju. Dette gir en responsrate på 44 prosent. 47 av intervjuene ble gjennomført på engelsk (9 prosent).

## Webintervju

De som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post ble rekruttert til undersøkelsen gjennom den e-postadressen de brukte da de henvendte seg til UDI. Adresselistene er basert på henvendelser registrert av e-postserveren til UDI fra 1. oktober til 5. november 2007. Det ble sendt ut elektronisk spørreskjema til 2689 personer korrigert for retur (16 stk). Feltarbeidet startet 22. november og ble avsluttet 6. desember 2007. Til sammen 896 personer fullførte intervjuet, noe som gir en responsrate på 33 prosent. 257 respondenter valgte å svare undersøkelsen på engelsk (29 prosent).

## Spørreskjema

Undersøkelsens spørreskjema er i hovedtrekk det samme spørreskjemaet som ble benyttet telefonisk og elektronisk i 2006-undersøkelsen. Spørreskjemaet kartlegger følgende forhold:

- kontakthypighet med opplysningstjenesten
- bruk av andre kontaktpunkter
- formålet med henvendelsen
- helhetlig tilfredshet med opplysningstjenesten
- tilfredshet med ulike kvalitetsindikatorer for
  - o tilgjengelighet

- imøtekommenhet
- behandling av søknaden
- tilfredshet med nettsidene
- foretrukne informasjons- og kommunikasjonskanaler

Tilfredshetsvurderingene er kartlagt ved å la respondentene ta stilling til påstander om opplysningstjenestens ytelse. I tillegg kartlegges landbakgrunn, status for en eventuell søknad, kjønn, alder og oppholdstid i Norge.

Spørreskjemaet ble oversatt til engelsk for å fange opp responsen fra innringere som ikke snakker norsk. I 2006 var det også mulig å besvare webundersøkelsen på fransk og tysk. Årets undersøkelse ble ikke oversatt til disse språkene fordi svært få valgte å svare på tysk eller fransk i 2006 (henholdsvis 2 prosent på tysk og 1 prosent på fransk).

Spørreskjema for telefonintervju og webintervju følger rapporten som vedlegg.

### **Statistisk usikkerhet**

Alle utvalgsundersøkelser er beheftet med usikkerhet. Dette skyldes at det ikke er mulig å intervjuer 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 900 intervju ligge mellom 46,7 og 53,3 prosent. Feilmarginen er her +/- 3,3 prosentpoeng. Dette finner vi ved å ta utgangspunkt i 900 under "antall intervju" og et prosentresultat på 50 prosent. Feilmarginene for et prosentresultat på 50 og et uvalg på 500 intervju ligger mellom 45,5 og 55,5 prosent (+/- 5,5 prosentpoeng). Matrisen viser at feilmarginene øker jo mindre utvalget er (antall intervju), og jo nærmere prosentresultatet er 50 prosent. Feilmarginen for et utvalg på 100 intervju for et svar på 50 prosent er for eksempel +/- 10,1 prosentpoeng. Dersom svaret er 10 prosent med det samme utvalget vil feilmarginen være +/- 6 prosentpoeng.

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 %

## Rapportering

Rapporten inneholder grafiske fremstillinger av frekvensfordelingen for hvert spørsmål som ble stilt i årets undersøkelse på totalnivå. I tillegg inneholder grafikken frekvensfordelingen for de spørsmålene som ble stilt likelydende i 2006-undersøkelsen. Gjennomsnittsverdiene for skalaspørsmålene er gjengitt til høyre i grafikken. For spørsmål som ble stilt likelydende i 2006 inneholder grafikken også en referanse til gjennomsnittsscoren for det aktuelle spørsmålet. 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 i begge undersøkelsene. Disse kommentarene følger undersøkelsen som vedlegg (elektronisk).

## Erfaringer fra gjennomføringen

Målgruppen for undersøkelsen, de som benytter UDIs opplysningstjeneste, er svært sammensatt. Det er derfor spesielt viktig å sikre at spørsmålene stilles på en slik måte at en sikrer god informasjon fra dem med dårlige norsk- og engelskkunnskaper. Intervjutiden for den telefonbaserte delen av undersøkelsen er unødvendig lang, noe som i hovedsak skyldes at intervjuerne må bruke mye tid på å forklare spørsmålene for respondenter med svake norskkunnskaper.

Det er spesielt teknikken med å ta stilling til påstander som leses opp av intervjuer som er vanskelig å oppfatte og som dermed tar lang tid. For å komme videre må intervjuer ofte i praksis omformulere disse spørsmålene til ja/nei spørsmål og deretter be respondentene om å gradere ja eller nei ved å spørre om det aktuelle forholdet stemmer helt eller stemmer ganske godt (alternativt stemmer ikke eller stemmer ganske dårlig). Et eksempel: i stedet for *"Jeg fikk svar på spørsmålene mine"* må intervjuer improvisere og si *"Fikk du svar på spørsmålene dine?"* og dersom svaret er *"Ja"* deretter spørre respondenter om dette *"stemmer helt"* eller *"stemmer ganske godt"* med deres erfaring. Validiteten i tolkningen av nyanseforskjeller basert på disse svarene er usikker og man bør vurdere å forenkle spørsmålene til mer konkrete ja/nei spørsmål.

Spørsmålene om foretrukne informasjonskanaler der man nyanserer mellom informasjon om egen sak og generell informasjon fungerer ikke overfor respondenter med svake norskkunnskaper.

Erfaringene er basert på evaluering av intervjuer, medlytt, og tett dialog og oppfølging av intervjuere og supervisor. Kvaliteten på undersøkelsen vil etter TNS Gallups vurdering kunne styrkes betraktelig ved å revidere spørreskjemaet før neste gjennomføring. Behovet for sammenliknbarhet over tid må vurderes opp mot undersøkelsens kvalitet og dermed anvendbarheten av resultatene, men også ikke minst kostnadene, som øker med lengden på intervjuet.

Utvalgstørrelsen for telefonintervjuundersøkelsen (500 intervju) er ofte for lav til å kunne avgjøre om det er signifikante forskjeller når utvalget brytes ned på undergrupper. En økning i antall intervju vil redusere feilmarginene og dermed øke tolkningsmulighetene og undersøkelsens utsagnskraft.

## **Ansvarlige for undersøkelsen**

UDIs kontaktperson for undersøkelsen 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 samarbeidet med UDI.

Vedlegg (alle elektronisk):

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

## Telefonundersøkelsen

### Oppsummering

De som tar kontakt med opplysningstjenesten på telefon ringer oftest på vegne av en venn eller et familiemedlem. Ca 40 % av henvendelsene er spørsmål om oppholdstillatelse for et familiemedlem, og de fleste ringer for å få svar på når søknaden vil bli ferdig behandlet. Flertallet av de som ringer har ikke fått vedtak i sin sak enda.

9 av 10 brukere opplever å bli behandlet med vennlighet og respekt. 95 % har dessuten fått svar på et språk de forsto. Tre av fire opplever også at de blir møtt med like god eller bedre service enn det de har forventet. Dette er en forbedring på 18 prosentpoeng fra 2006.

De fleste innringerne har vært i kontakt med opplysningstjenesten mange ganger, halvparten mer enn fem ganger det siste året. Den viktigste indikatoren på variasjoner i respondentenes helhetlige inntrykk av opplysningstjenesten, både på telefon og e-post, er hvor mange ganger respondentene har vært i kontakt med dem. De som har vært i kontakt med OTS flere ganger er mindre fornøyd enn de som bare har vært i kontakt bare en gang. Det tyder på at lange saksbehandlingstider har stor betydning for tilfredsheten. Litt over halvparten av de som ringer har ikke vært i kontakt med UDI gjennom andre kontaktpunkter.

Flere tar i bruk UDIs nettsider, og andelen som har vært inne på sidene mange ganger er økende. Meningene om nettsidene er delte, men det var flere som fant de lette etter enn personer som ikke fant det de lette etter.

Det er flere som synes det er greit å komme gjennom på telefon sammenlignet med 2006. Omtrent halvparten mener også at tilgjengeligheten er blitt bedre enn før, men mange mener fortsatt at ventetiden er lengre enn forventet.

De som har en sak hos UDI ønsker først å motta informasjon om saken sin personlig ved brev, og den foretrukne informasjonskanalen for generell informasjon om UDI er Internettssidene.

Innringerne til opplysningstjenesten er gjennomgående fornøyde med informasjonen de har fått fra UDI. Flertallet av de som har tatt kontakt på telefon mener de har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres. De er imidlertid delte i synet på om søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte. Ikke alle har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta å behandle søknaden deres.

De faktorene som betyr mest for vurderingene til de som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon er veiledningen, tillit til at saksbehandlingen behandles korrekt og forsvarlig, relevant og riktig informasjon, service i forhold til forventningene og vennlighet og respekt. De tre første forholdene oppnår et middelmådig resultat og bør prioriteres dersom det skal iverksettes tiltak for å bedre målgruppens vurdering av opplysningstjenesten. Det er også mulig å oppnå en bedre vurdering når det gjelder service i forhold til forventningene. Den siste faktoren, vennlighet og respekt framstår som en styrke ved opplysningstjenesten.

## Hvem har vi snakket med på telefon?

De innringerne vi har oppnådd kontakt med er i hovedsak menn (63 prosent) og de fleste er under 44 år gamle (78 prosent). Den største aldersgruppen er de mellom 30 og 44 år (45 prosent). Kjønn- og aldersfordelingen er ikke vesentlig forskjellig fra undersøkelsen som ble gjennomført i 2006.

Den største gruppen av innringere kommer fra Norge (35 prosent), deretter følger Irak (11 prosent) og Afghanistan (3 prosent). Andre store grupper er personer fra Pakistan, Somalia og Iran (alle 2 prosent). Blant de som ikke kommer fra Norge har om lag halvparten bodd i Norge mellom 5 og 9 år (48 prosent) En av fire har bodd i Norge mellom null og fire år (25 prosent).

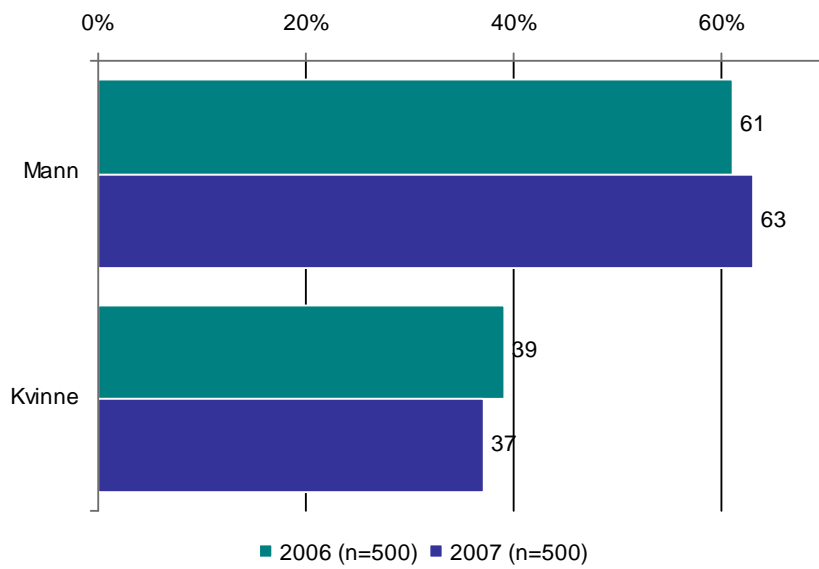
Halvparten av de intervjuede oppgir at de har vært i kontakt med opplysningstjenesten på vegne av en venn eller et familiemedlem (49 prosent). Dernest følger søker som ringer selv (31 prosent). Et mindretall av innringerne er arbeidsgivere (4 prosent). I 2006 var andelen arbeidsgivere 11 prosent. Dette var før UDI hadde opprettet en egen informasjonsservice for arbeidsgivere. Andelen som ringer selv har økt og andelen som tar kontakt på vegne av en venn eller et familiemedlem har gått ned siden 2006. I 2006 ringte 57 prosent på vegne av en venn/familiemedlem og 25 prosent selv som søker.

Den viktigste årsaken til henvendelsene i 2007 er spørsmål om oppholdstillatelse for familiemedlemmer (41 prosent). Deretter følger visum (15 prosent), statsborgerskap (14 prosent) og arbeidstillatelser for land utenfor EU/EØS området (10 prosent). I 2006 var andelen som henvendte seg angående arbeidstillatelser for land utenfor EU/EØS området noe høyere (17 prosent).

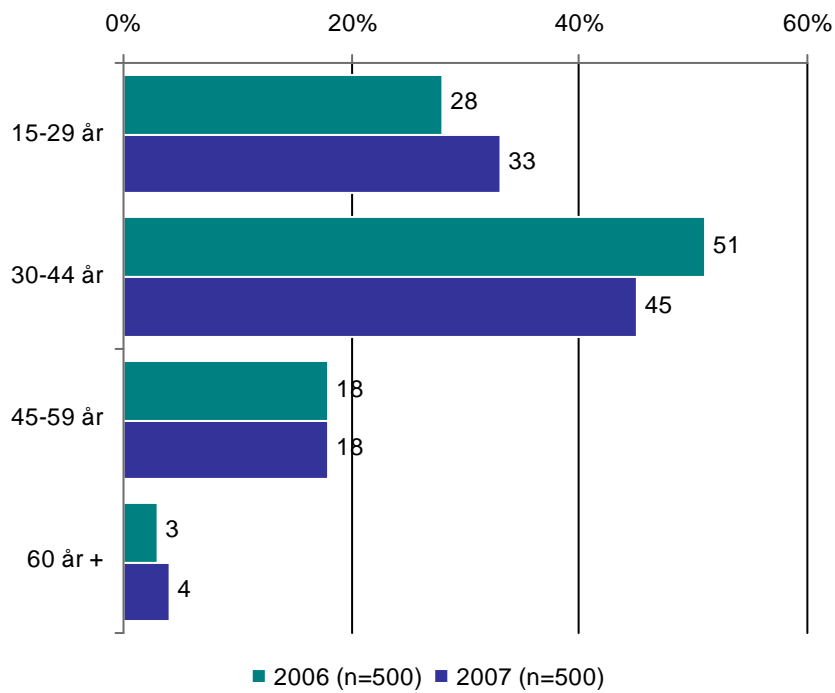
De fleste ringer for å få svar på når søknaden vil bli ferdig behandlet (70 prosent). Flere tar kontakt på telefon uten å ha en søknad til behandling. 14 prosent av de som tok kontakt på telefon hadde ingen sak til behandling. Dette er en økning siden siste undersøkelse da 7 prosent ikke hadde en søknad til behandling.

64 prosent har ikke fått svar på søknaden. Merk at 11 prosent svarer vet ikke eller nekter å svare på spørsmålet om vedtak i saken.

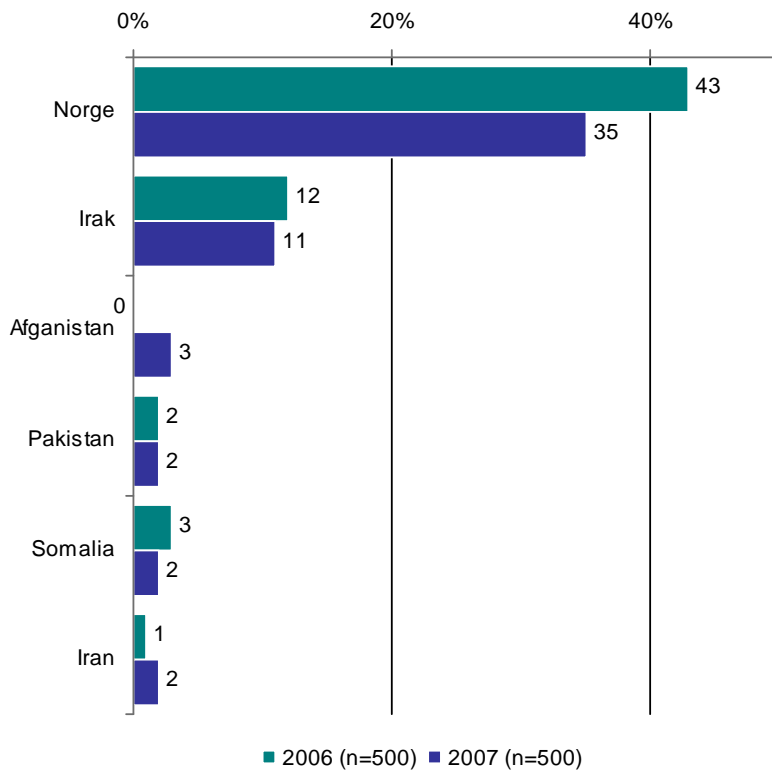
**Figur 1: Kjønn.**



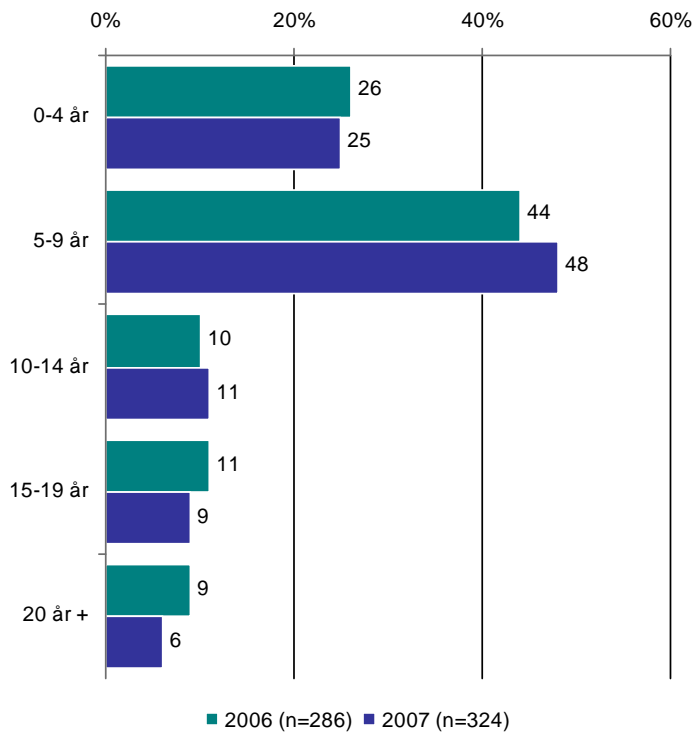
**Figur 2: Aldersfordeling.**



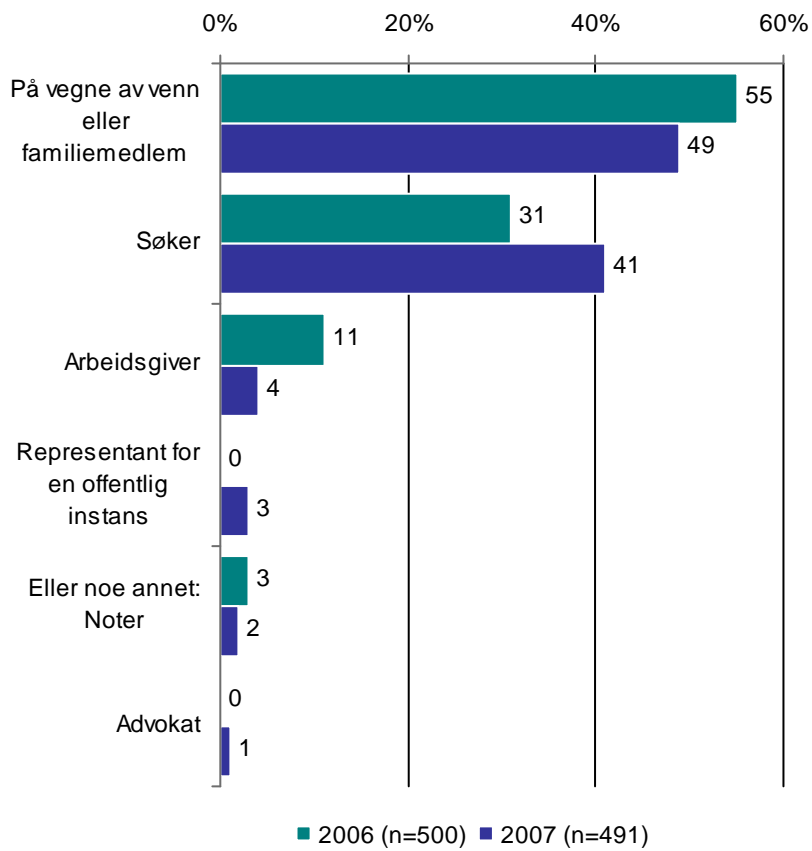
**Figur 3: Nasjonalitet (figuren viser bare land som nevnes av minst 2 prosent i 2007)**



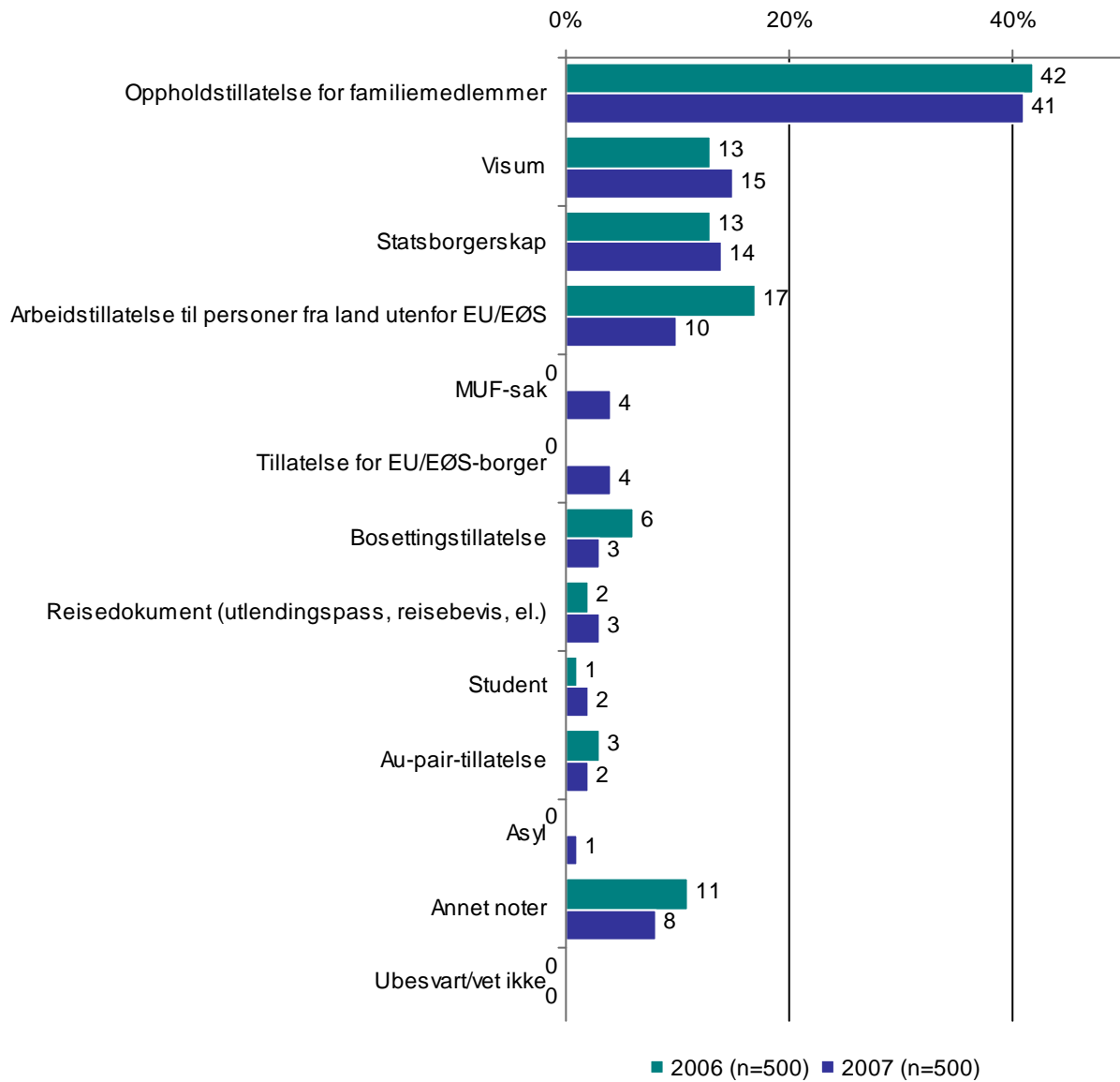
**Figur 4: Hvor lenge har du bodd i Norge? (kun de som har oppgitt andre land enn Norge)**



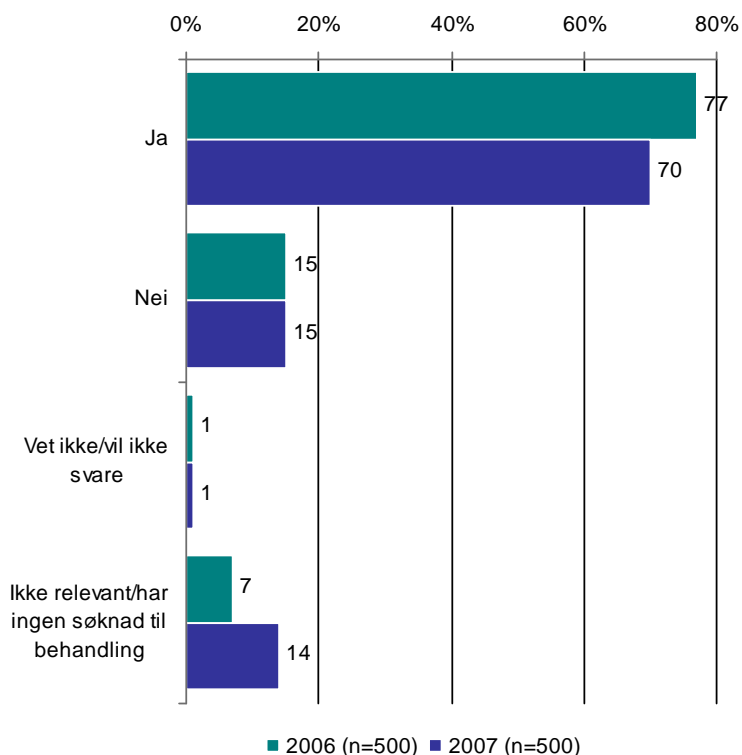
**Figur 5: Sist du kontaktet Opplysningstjenesten på telefon, var det som:**



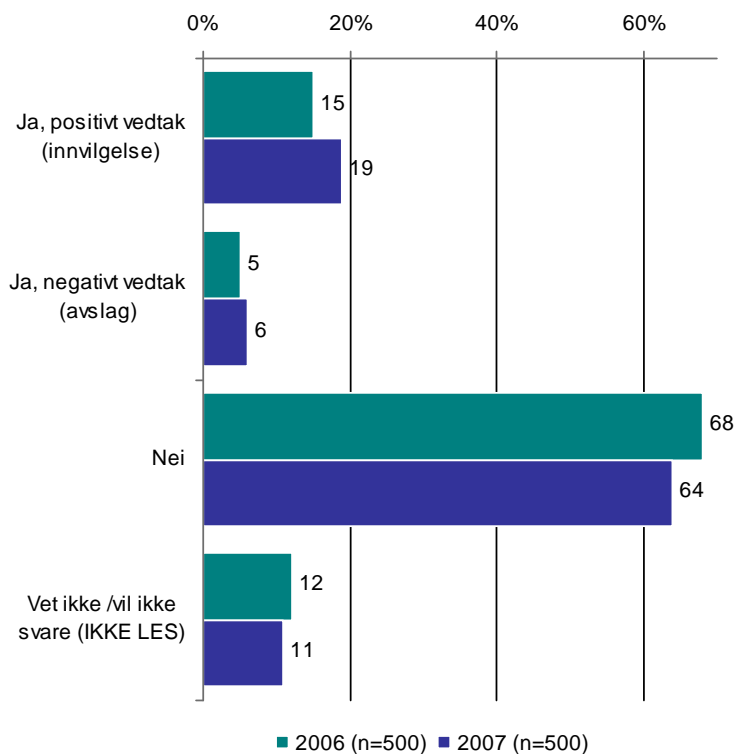
Figur 6: Hva gjaldt henvendelsen?



**Figur 7: Dersom henvendelsen din gjaldt en søknad som var til behandling, hadde du spørsmål om når søknaden ville bli ferdig behandlet?**



**Figur 8: Dersom din henvendelse til Opplysningstjenesten gjaldt en søknad, har du fått svar på søknaden?**

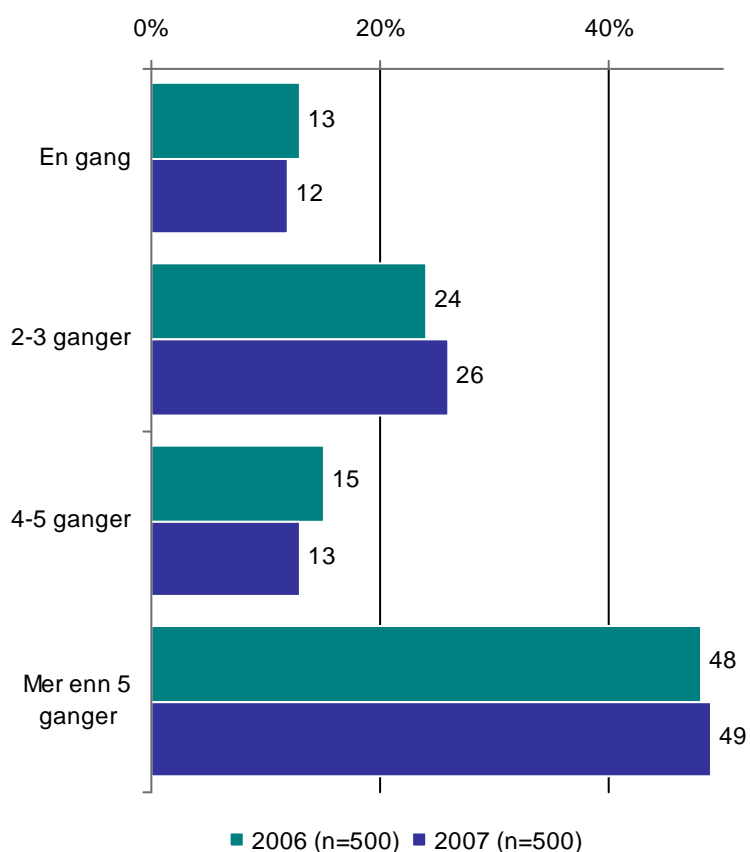


## Kontakt med UDI

De fleste som tar kontakt med opplysningstjenesten har vært i kontakt på telefon mange ganger det siste året. Halvparten har vært i kontakt mer enn fem ganger (49 prosent). Bare et mindretall på 12 prosent har vært i kontakt kun én gang. Andelen som har vært i kontakt mer enn fem ganger er spesielt høy blant de som henvender seg angående oppholdstillatelse for familiemedlemmer (62 prosent) og de som henvender seg for å få svar på når saken vil bli ferdig behandlet (58 prosent). Andelen som har vært i kontakt mer enn fem ganger er lavere blant de som henvender seg angående visum (36 prosent).

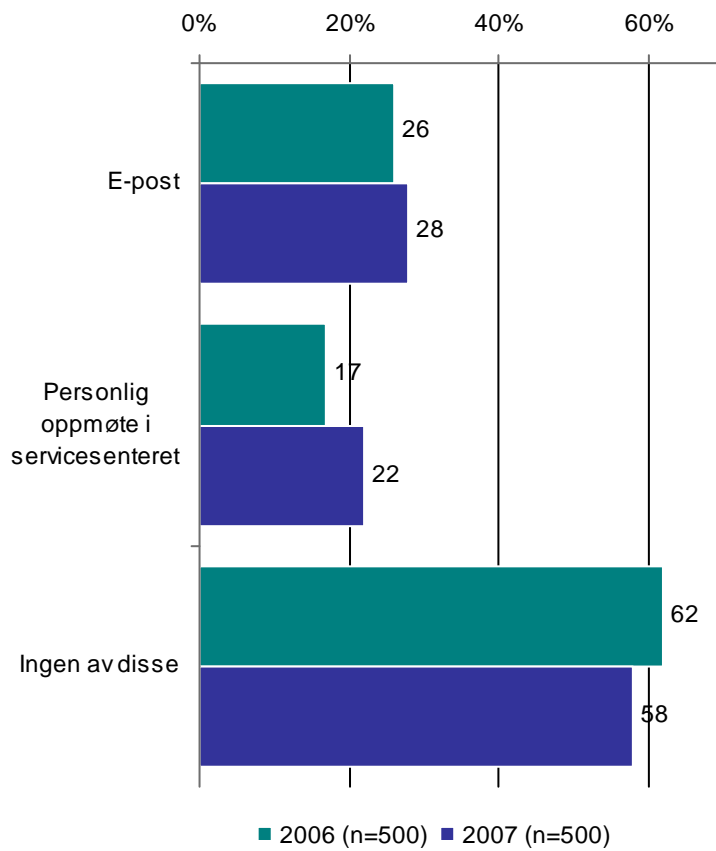
De har vært i kontakt mange ganger er også oftere inne på nettsidene til UDI. Blant de som har vært inne på nettsidene til UDI er andelen som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på telefon mer enn fem ganger 64 prosent, mot 38 prosent blant de som aldri har vært inne på nettsidene.

**Figur 9: I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært i kontakt med Opplysningstjenesten via telefon?**



Majoriteten av de som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på telefon har ikke vært i kontakt på andre måter (58 prosent). Andelen som også har vært i kontakt på e-post er 28 prosent, mens andelen som har møtt opp i servicesenteret er 22 prosent.

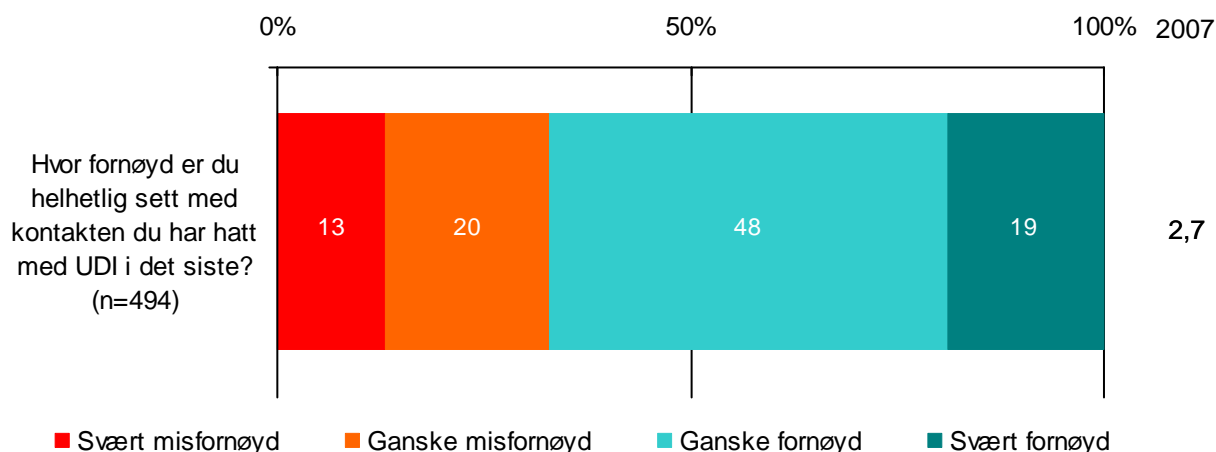
**Figur 10: Har du også vært i kontakt med Opplysningstjenesten ved bruk av e-post eller besøkt Servicesenteret i Hausmannsgate?**



## Helhetlig vurdering

Innringerne ble bedt om å gi sin helhetlige vurdering av UDI på bakgrunn av den kontakten de har hatt i det siste. Et flertall på 67 prosent er fornøyd med kontakten (48 prosent er ganske fornøyd og 19 prosent er svært fornøyd). 33 prosent er misfornøyd (13 prosent svært misfornøyd og 20 prosent ganske misfornøyd). Gjennomsnittscoren for dette spørsmålet er 2,7 på skalaen som går fra 1 til 4.

**Figur 11: Helhetlig vurdering: Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**

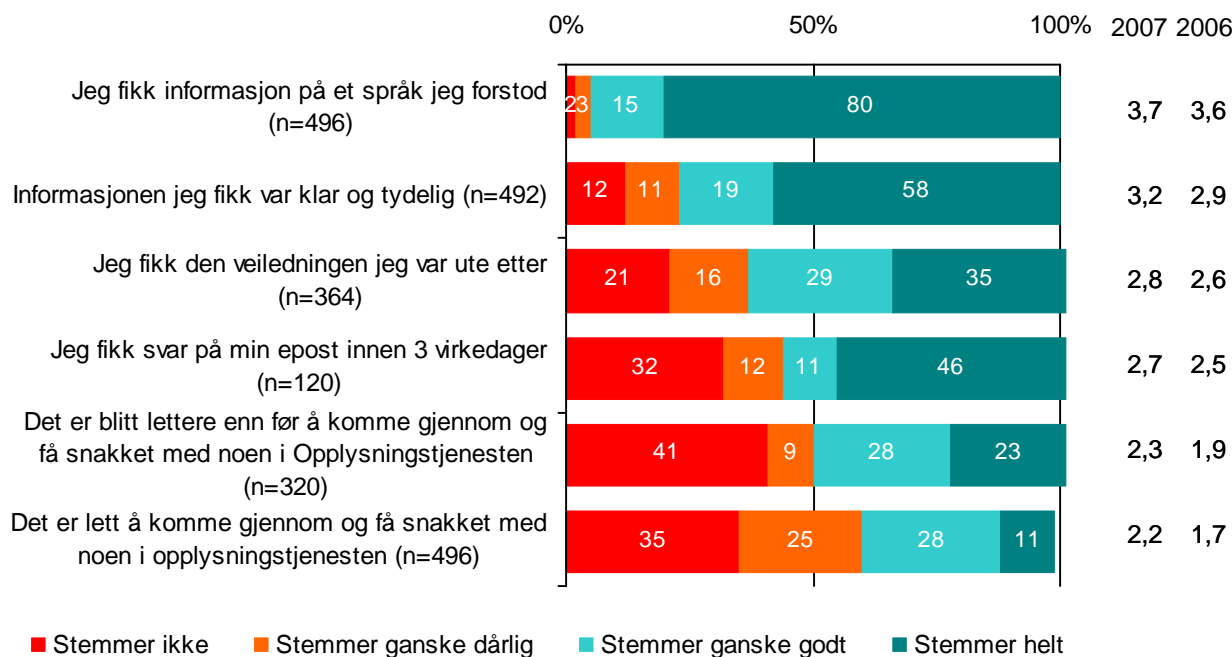


Andelen fornøyde avtar med hvor mange ganger de har vært i kontakt med opplysningstjenesten det siste året. Blant de som har vært i kontakt en gang er andelen fornøyde 84 prosent. Blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer er andelen fornøyde 55 prosent. De som har fått positivt vedtak i saken sin er (naturlig nok) mer fornøyde enn gjennomsnittet. Her er andelen fornøyde 81 prosent.

## Tilgjengelighet

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

De som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon er gjennomgående fornøyde med informasjonen de har fått fra UDI, men mindre fornøyde med opplysningstjenestens tilgjengelighet på telefon. Tilgjengeligheten på telefon vurderes imidlertid bedre i 2007 enn i 2006.

**Figur 12: Påstander om tilgjengelighet. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**


Et stort flertall på 95 prosent opplever at det stemmer at de fikk informasjon på et språk de forstod. 15 prosent opplevde at denne påstanden stemmer ganske godt og 80 prosent opplever at den stemmer helt. 77 prosent opplevde at informasjonen var klar og tydelig. Innringerne er imidlertid ikke enige i at de er lett å komme igjennom og få snakket med noen i opplysningstjenesten. 60 prosent mener at dette ikke stemmer. De som har vært i kontakt med opplysningstjenesten tidligere er mer delte i synet på utviklingen i opplysningstjenestens tilgjengelighet på telefon. Halvparten (50 prosent) mener at det ikke stemmer at det har blitt lettere å komme igjennom enn før, mens den andre halvparten mener at det stemmer at det har blitt lettere.

Et flertall på 64 prosent opplever at de fikk den veiledningen de var ute etter. Blant de som i tillegg har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post (120 stk) mener 57 prosent at de fikk svar på e-posten sin innen 3 virkedager. 44 prosent av disse opplevde ikke at de fikk svar på e-posten sin innen tre dager.

Tre av de vurderte faktorene oppnår en bedre vurdering i 2007 enn i 2006. Utviklingen i tilgjengeligheten vurderes bedre: *"Det er blitt lettere enn før å komme gjennom og få snakket med noen i Opplysningstjenesten"* - gjennomsnittscoren har økt fra 1,9 til 2,3 poeng og 22 prosent flere mener at dette stemmer i 2007. Nivået på tilgjengeligheten i dag vurderes bedre: *"Det er lett å komme gjennom og få snakket med noen i opplysningstjenesten"* – gjennomsnittet har økt fra 1,7 til 2,2 poeng og 16 prosent flere mener dette stemmer. Kvaliteten på informasjonen: *"Informasjonen jeg fikk var klar og tydelig"* – gjennomsnittet har økt fra 2,9 til 3,2 poeng og 13 prosent flere mener dette stemmer i 2007.

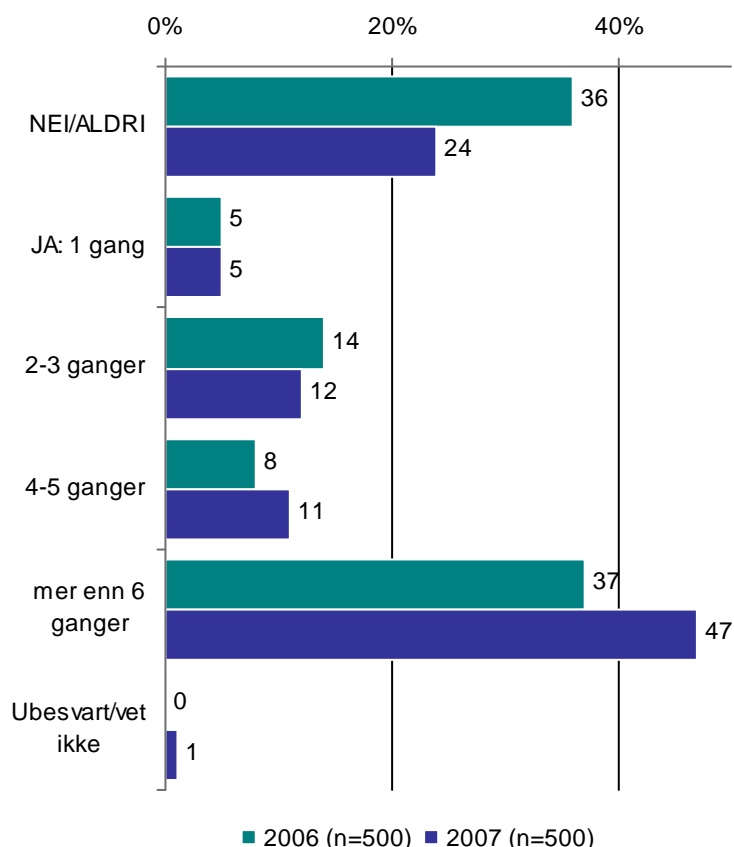
Andelen som ikke opplever at det er lett å komme igjennom og få snakket med noen i opplysningstjenesten er høyere blant de som har mer erfaring med å kontakte UDI. Blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger er andelen som opplever det som vanskelig å

komme i kontakt oppe i 72 prosent, mot 39 prosent blant de som bare har vært i kontakt én gang.

## Informasjon

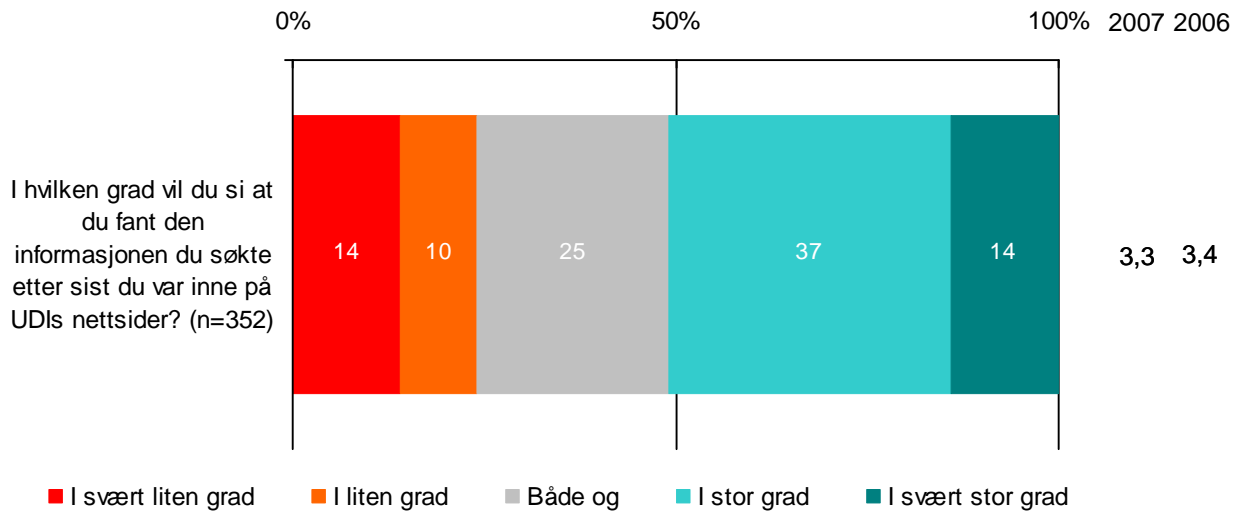
UDIs nettsider besøkes av flere innringere og besøkes oftere av innringere enn tidligere. Andelen som ikke hadde vært inne på sidene var 36 prosent i 2006. Nå er andelen som ikke har vært inne på sidene 24 prosent. Andelen som har vært inne på sidene mer enn seks ganger har økt fra 37 til 47 prosent.

**Figur 13: Har du noen gang vært inne på UDI' s nettsider, i tilfelle hvor mange ganger?**



Om lag halvparten (51 prosent) av de som har vært inne på sidene fant den informasjonen de søkte etter (37 prosent i stor grad og 14 prosent i svært stor grad). 24 prosent svarer at de ikke fant informasjonen de var ute etter (14 prosent i svært liten grad og 10 prosent i liten grad). 25 prosent svarte midt på treet (både og) på dette spørsmålet. Det har ikke skjedd noen vesentlig endringer i vurderingen av dette forholdet siden 2006.

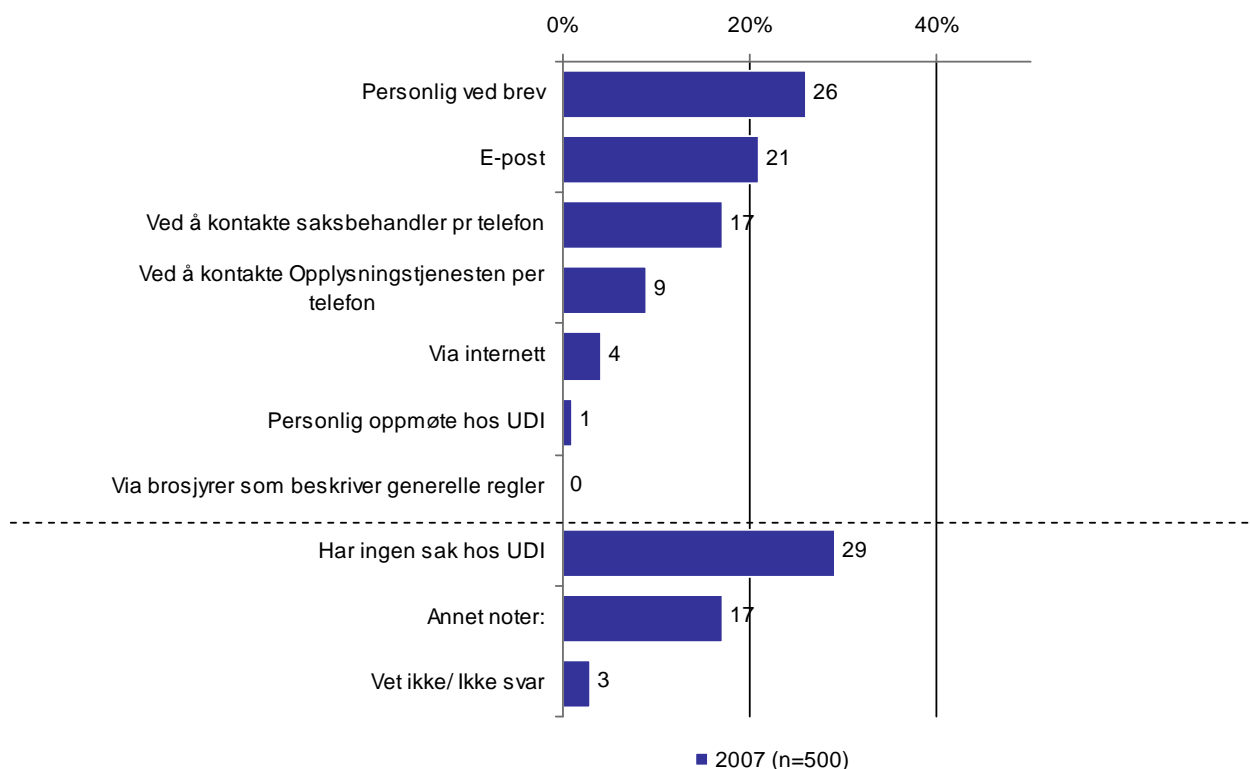
**Figur 14: På UDIs nettsider finnes generell informasjon om regelverk og praksis. I hvilken grad vil du si at du fant den informasjonen du søkte etter sist du var inne på UDIs nettside? Svarfordeling i prosent, gjennomsnitt 1-5.**



### Foretrukket informasjonskanal

Innringerne ble spurt om hvordan de foretrekker å få spesifikk informasjon om sin sak og hvordan de ønsker å få generell informasjon fra UDI. De kunne svare flere alternativer. Rekkefølgen på svargivningen ble registrert.

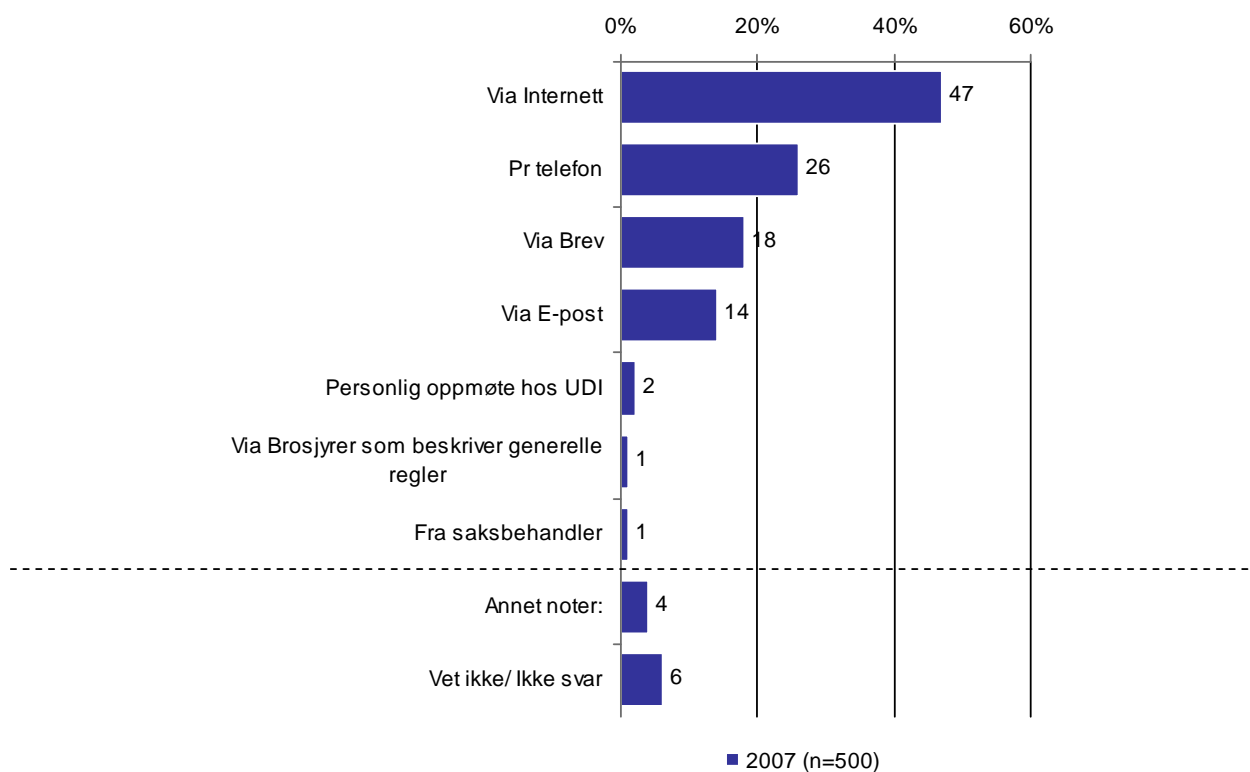
**Figur 15: Hvordan ønsker du helst å få informasjon fra UDI vedrørende din spesielle sak? (flere svar mulig)<sup>1</sup>**



Innringerne ønsker i hovedsak å motta informasjon om sin sak gjennom et personlig brev, via e-post og/eller ved å kontakte saksbehandler pr telefon. 26 prosent nevner personlig brev, deretter følger e-post (21 prosent) og å kontakte saksbehandler pr. telefon (17 prosent). 20 prosent av innringerne nevner personlig brev først, deretter følger e-post (15 prosent først nevnt), å kontakte saksbehandler pr. telefon (12 prosent først nevnt).

<sup>1</sup> Merk at tallene for dette spørsmålet ikke kan sammenliknes med tall fra 2006 fordi metoden for registreringen fordi antall tillatte svar var begrenset til tre i 2006, men ikke begrenset i 2007.

**Figur 16: Hvordan ønsker du helst å få generell informasjon fra UDI? (flere svar mulig)<sup>2</sup>**



Innringerne til opplysningstjenesten på telefon ønsker først og fremst å innhente generell informasjon fra UDI via internett (47 prosent). Dernest følger telefon hvor andelen er 26 prosent. 18 prosent nevner brev som en foretrukket informasjonskanal for generell informasjon fra UDI. At internett er klart foretrukket vises gjennom at 44 prosent nevnte denne kanalen først.

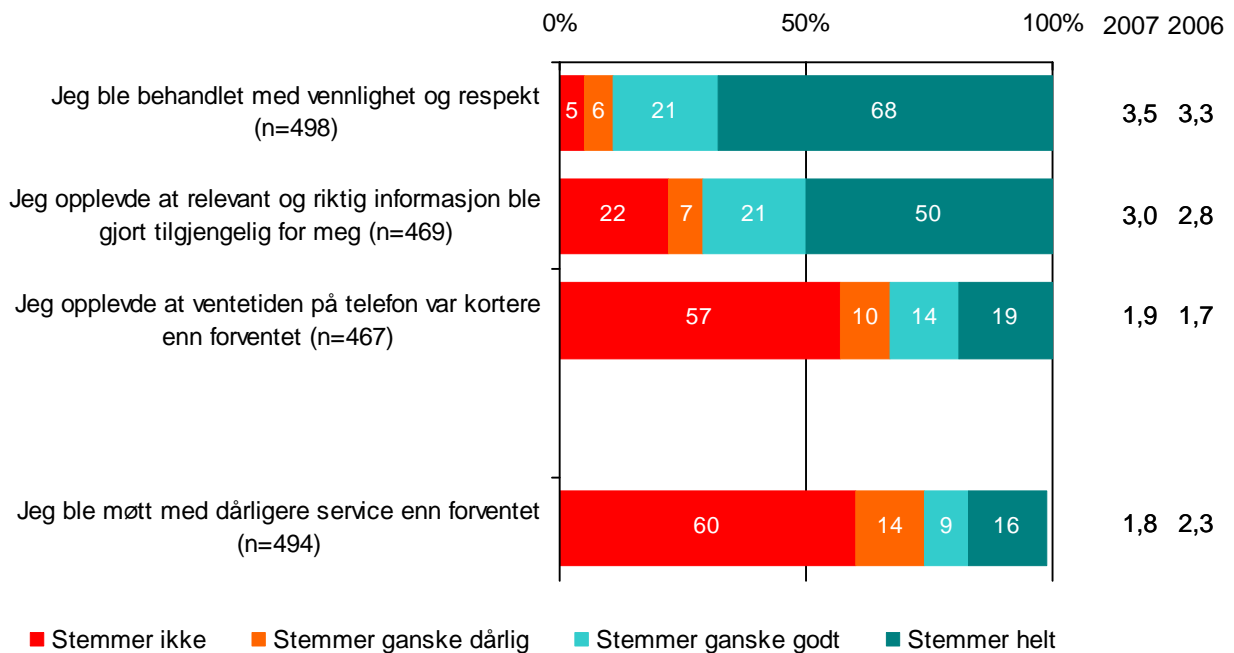
<sup>2</sup> Merk at tallene for dette spørsmålet ikke kan sammenliknes med tall fra 2006 fordi metoden for registreringen fordi antall tillatte svar var begrenset til tre i 2006, men ikke begrenset i 2007.

## Imøtekommenhet

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

De som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon opplever i høyeste grad å bli behandlet med vennlighet og respekt (89 prosent). De opplever også i stor grad at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for dem (71 prosent). For et flertall av innringerne samstemmer også forventningene til servicenivået med opplevelsen. 74 prosent opplevde ikke at de ble møtt med dårligere service enn forventet. Ventetiden på telefon oppleves imidlertid ikke som kortere enn forventet. 67 prosent mener at det ikke stemmer at ventetiden på telefon var kortere enn deres forventninger.

**Figur 17: Påstander om imøtekommenhet. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**



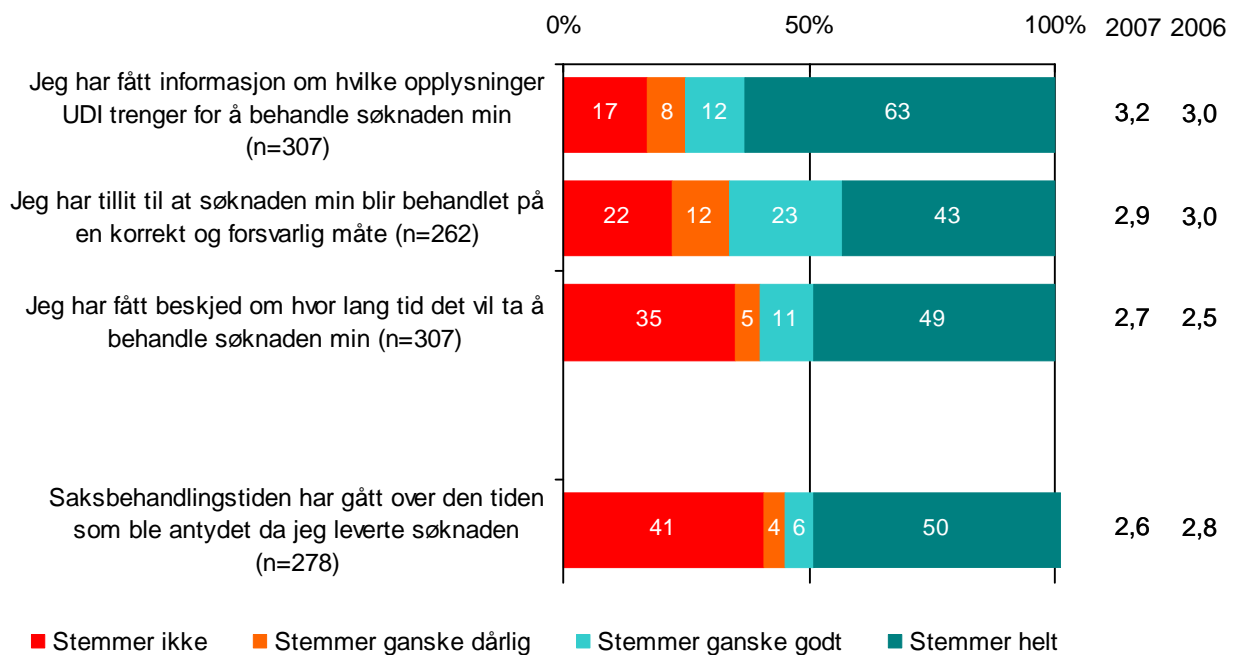
Innringerne opplever i vesentlig mindre grad enn før at de blir møtt med dårligere service enn forventet. I 2006 var gjennomsnittscoren for denne påstanden 2,3 poeng, mot 1,8 i 2007. Dette tilsvarer en økning i andelen som mener at de ikke ble møtt med dårligere service enn forventet på 18 prosentpoeng. De som tok kontakt på telefon opplevde i noe større grad enn før at ventetiden på telefon var kortere enn de forventet. Gjennomsnittscoren for dette forholdet har økt fra 1,7 til 1,9 poeng, noe som tilsvarer en økning i andelen som opplevde at ventetiden var kortere enn forventet på 11 prosentpoeng.

## Behandling av søknad

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

75 prosent mener at de har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres mens 25 prosent er uenige i at de har fått denne informasjonen. 66 prosent har tillit til at søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte mens 36 ikke har tillit til dette. 60 prosent mener at de har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta for å behandle søknaden deres, noe som innebærer at 40 prosent mener at de ikke har fått beskjed om dette. 56 prosent mener at saksbehandlingstiden har gått utover det som ble antydnet da de leverte søknaden.

**Figur 18: Behandling av søknaden. Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**

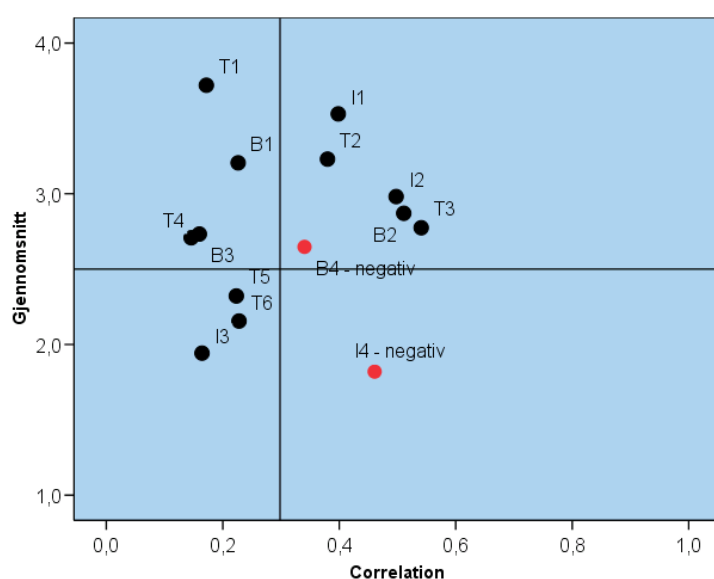


Det har ikke skjedd noen vesentlige (signifikante) endringer i disse forholdene siden 2006. Undersøkelsen indikerer at de som har søkt som statsborgerskap i minst grad opplever at de har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta og behandle søknaden deres (19 prosent mener at denne påstanden stemmer). Resultatene indikerer også at denne gruppen har lavest tillit til at søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte (16 prosent mener at denne påstanden stemmer).

## Driveranalyse

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å avklare hvilke av de vurderte faktorene som betyr mest for den helhetlige vurderingen av opplysningstjenesten.<sup>3</sup> Resultatene av denne analysen er sett i sammenheng med gjennomsnittsscoren for hver av de vurderte faktorene. Formålet med driveranalysen er å gi opplysningstjenesten innspill på hvilke forhold enheten bør vektlegge og prioritere å gjøre noe med. Figuren nedenfor viser sammenhengen mellom betydning for helhetsinntrykket (Correlation) og gjennomsnittscoren for de elementene som er vurdert av innringerne.

**Figur 19: Driveranalyse telefon - prioriteringsmatrise. Pearsons Correlation x Gjennomsnitt**



T1	Jeg fikk informasjon på et språk jeg forstod
T2	Informasjonen jeg fikk var klar og tydelig
T3	Jeg fikk den veiledningen jeg var ute etter
T4	Jeg fikk svar på min e-post innen 3 virkedager
T5	Det er blitt lettere enn før å komme gjennom og få snakket med noen i Opplysningstjenesten
T6	Det er lett å komme gjennom og få snakket med noen i opplysningstjenesten
I1	Jeg ble behandlet med vennlighet og respekt
I2	Jeg opplevde at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for meg
I3	Jeg opplevde at ventetiden på telefon var kortere enn forventet
I4 - negativ	Jeg ble møtt med dårligere service enn forventet
B1	Jeg har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden min
B2	Jeg har tillit til at søknaden min blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte
B3	Jeg har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta og behandle søknaden min
B4 - negativ	Saksbehandlingstiden har gått over den tiden som ble antydnet da jeg leverte søknaden

<sup>3</sup> 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 opplysningstjenesten som er besvart på en firepunkts skala.

De fem faktorene som relativt sett betyr mest for innringernes vurdering av opplysningstjenesten er veiledningen (T3), tillit til saksbehandlingen (B2), relevant og riktig informasjon (I2), service i forhold til forventningene (I4 – negativ) og vennlighet og respekt (I1).

De tre første av disse (veiledningen, tillit til saksbehandlingen, og relevant og riktig informasjon) oppnår alle et resultat på rundt 3 av 4 oppnåelige poeng - fra 61 til 66 prosent opplever at påstandene stemmer. Analysen viser med andre ord at disse faktorene er viktigere for helhetsinntrykket enn andre forhold som er vurdert og samtidig at innringerne mener at opplysningstjenesten kan vurderes bedre på dem (scoren kan bli høyere).

Service i forhold til forventningene er vurdert med negativt fortegn. Dette kompliserer analysen noe. Gjennomgangen under imøtekommenhet viser at 74 prosent ikke opplevde at de fikk dårligere service enn forventet. Dette resultatet er ikke dårlig, men samtidig vet vi at 26 prosent ikke opplevde at servicen innfridde deres forventninger. Det er derfor fortsatt et potensial for forbedringer her. Det er viktig å merke seg det kan være mulig å påvirke forventningene.

Vennlighet og respekt betyr mye for innringernes vurdering av opplysningstjenesten og UDI. Dette forholdet får samtidig en relativt sett god vurdering (med 3,5 av 4 oppnåelige poeng). Hele 89 prosent opplever at dette forholdet er tilfredstilt. Dette resultatet kan med fordel formidles internt som en suksessfaktor opplysningstjenesten lykkes godt på.

Driveranalysen viser at det er en rekke forhold som betyr relativt sett mindre for brukernes helhetsvurderinger; informasjon på et språk jeg forstod (T1), ventetiden på telefon i forhold til forventningene (I3) å ha fått informasjon om hvor lang tid det vil ta og behandle søknaden (B3) og hvorvidt man har fått svar på e-post innen tre virkedager (T4).

## E-post/web undersøkelsen

### Oppsummering

De som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post er like de som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon med hensyn til fordelingen på kjønn, alder, hvorfor de har tatt kontakt (det vanligste er spørsmål om oppholdstillatelse for familiemedlemmer) og om de ringer på egne eller andres vegne. De som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post kommer oftere fra industrialiserte land, har sjeldnere spørsmål om søknadsstatus og har også oftere fått vedtak i saken sin.

De som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post har lavere kontakthypighet enn de som har vært i kontakt på telefon. Halvparten har også vært i kontakt med opplysningstjenesten på telefon, men andelen som også har vært i kontakt på telefon er synkende. Den viktigste årsaken til å kontakte opplysningstjenesten på e-post er nå at det er enklere å sende e-post. Andelen som sender e-post fordi det er lang ventetid på telefon er synkende.

De som henvendte seg på e-post opplever at de får informasjon de kan forstå, men i mindre grad at de fikk den veiledningen de var ute etter. Denne gruppen vurderer også tilgjengeligheten til opplysningstjenesten på telefon som dårlig.

Så å si alle i denne målgruppen har brukt hjemmesidene til UDI, men det noe uklart om de finner den informasjonen de søker etter på sidene. Denne gruppen foretrekker først og fremst e-post både når det gjelder informasjon om sin sak og når det gjelder generell informasjon fra UDI.

De fleste som tar kontakt på e-post opplever å bli behandlet med vennlighet og respekt, men andelen som opplever at de får relevant og riktig informasjon er noe lavere. Flertallet opplever at svartiden er kortere enn forventet. UDIs saksbehandling oppnår relativt svake vurderinger blant de som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post. Andelen som tror at saken deres vil bli behandlet på en korrekt og forsvarlig måte har gått noe ned siden 2006. Det samme gjelder andelen som mener at de har fått informasjon om forventet saksbehandlingstid.

De faktorene som betyr mest for vurderingene til de som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post er relevant og riktig informasjon, tillit til saksbehandlingen, veiledningen, klar og tydelig informasjon og vennlighet og respekt. Dette er i hovedsak også de samme faktorene som betyr mest for vurderingene til de som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon. De fire første forholdene oppnår et middelmådig resultat og bør prioriteres dersom det skal iverksettes tiltak for å bedre målgruppens vurdering av opplysningstjenesten. Den siste faktoren, vennlighet og respekt, framstår som en styrke ved opplysningstjenesten, også blant de som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post.

## Hvem har svart på webundersøkelsen?

Menn er i flertall også blant de som har kontaktet UDI via e-post (56 prosent). De fleste som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post er i likhet med de som har tatt kontakt på telefon under 44 år gamle (81 prosent). De som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post har imidlertid en annen landbakgrunn enn de som har tatt kontakt på telefon. 28 prosent oppgir at de kommer fra Norge, deretter følger personer fra Russland (3 prosent), Tyrkia (2 prosent), Tyskland (2 prosent), Irak (2 prosent) og USA (2 prosent).

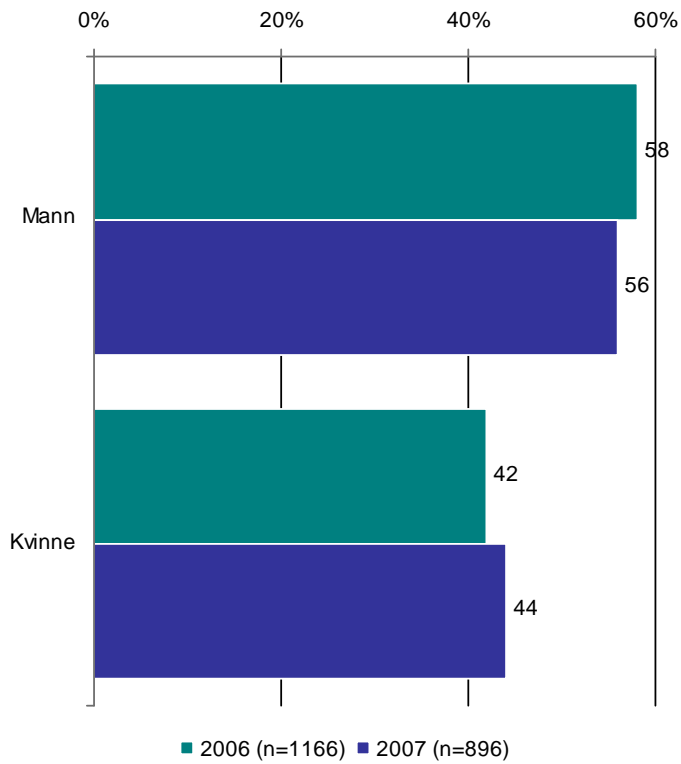
De som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post som ikke kommer fra Norge har bodd i landet noe kortere enn de som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon. 65 prosent har bodd i Norge fire år eller mindre, mot 25 prosent blant de som ikke kommer fra Norge som har tatt kontakt telefon.

Henvendelsene på e-post gjøres vanligvis på vegne av andre (på vegne av venn eller familiemedlem – 44 prosent). 35 prosent har tatt kontakt på egne vegne som søker. 6 prosent av de som tok kontakt var arbeidsgivere. Dette er en nedgang siden 2006 da 12 prosent tok kontakt som arbeidsgiver. I 2007 har UDI opprettet en egen informasjonskanal for arbeidsgivere.

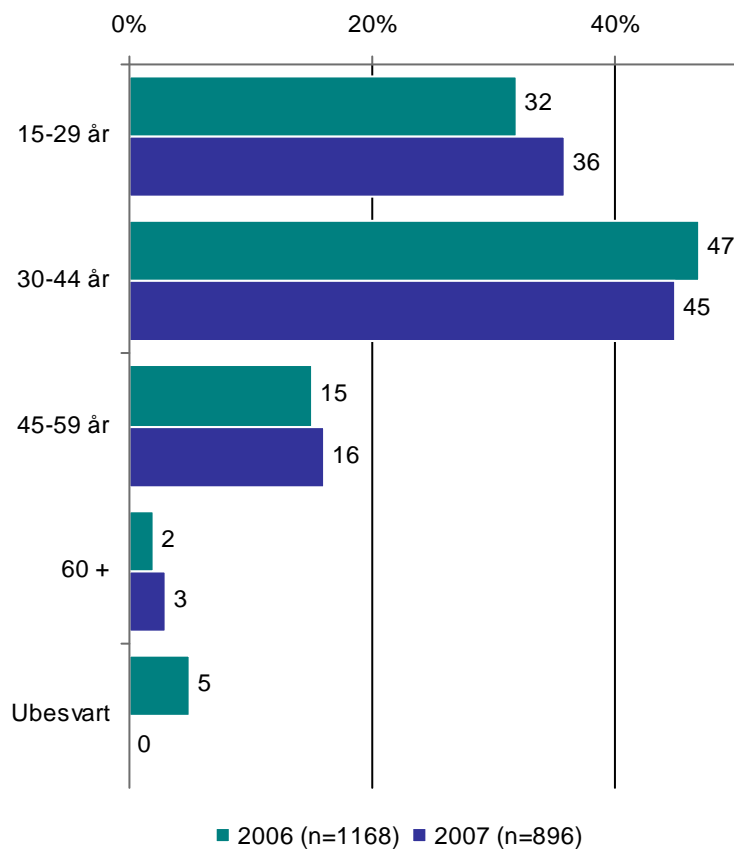
39 prosent av henvendelsene gjaldt spørsmål om oppholdstillatelse for familiemedlemmer. Dette også den vanligste årsaken til henvendelse på telefon, hvor andelen er tilnærmet den samme (41 prosent). Etter oppholdstillatelse for familiemedlemmer er det arbeidstillatelser for personer fra land utenfor EU/EØS som er den viktigste årsaken til kontakt (20 prosent), deretter følger henvendelser om visum (19 prosent), bosettingstillatelse (12 prosent) og statsborgerskap (10 prosent).

56 prosent henvendte seg for å blant annet spørre om når søknaden ville bli ferdig behandlet. Flere tar kontakt på e-post uten å ha en søknad til behandling. 24 prosent av de som tok kontakt på e-post hadde ingen sak til behandling. Dette er en økning siden siste undersøkelse da 17 prosent av de som sendte e-post ikke hadde en søknad til behandling. Søknadsstatusen for de som tar kontakt pr. e-post er i hovedsak enten uten vedtak (36 prosent), eller personer med positivt vedtak (30 prosent). Bare 6 prosent av de som tar kontakt har fått et negativt vedtak.

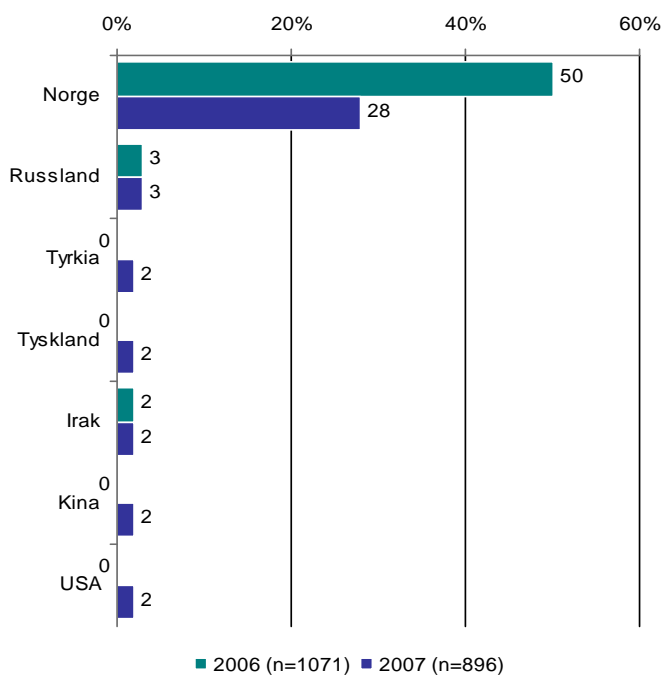
**Figur 20: Kjønn.**



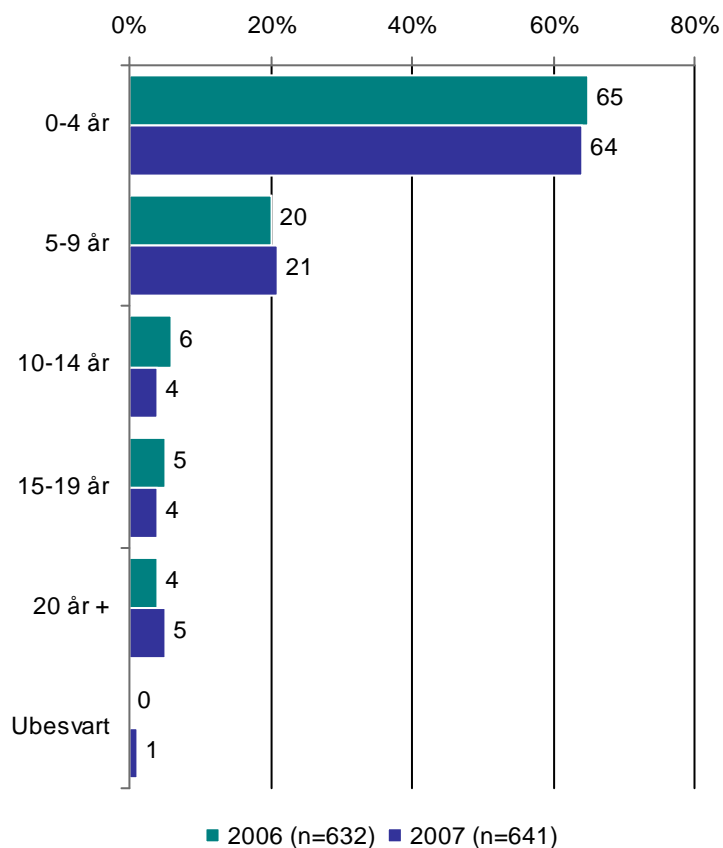
**Figur 21: Aldersfordeling.**



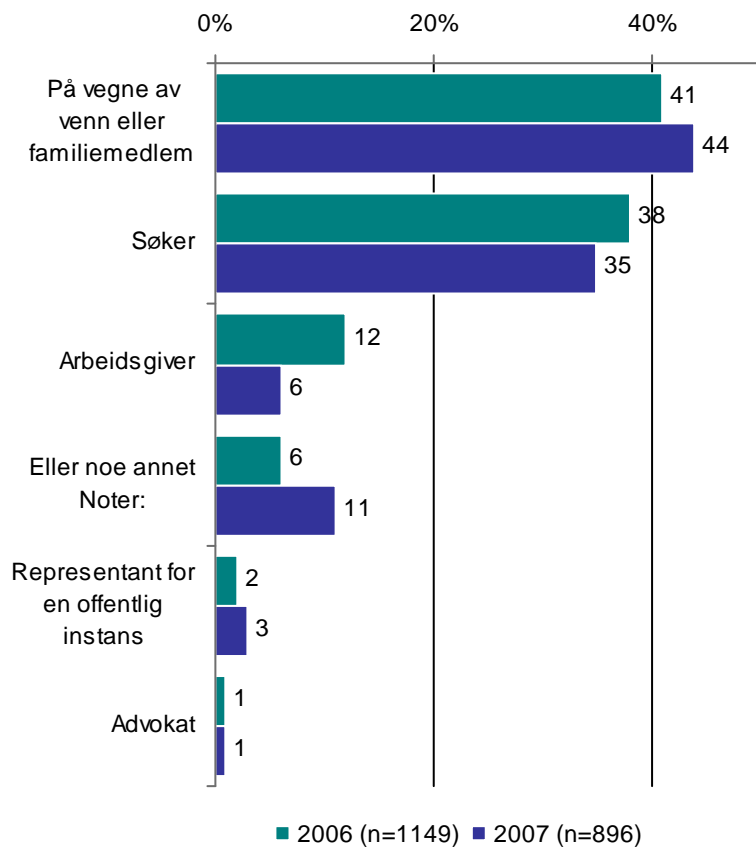
**Figur 22: Hvilket land kommer du fra? (figuren viser bare land som nevnes av minst 2 prosent i 2007)**



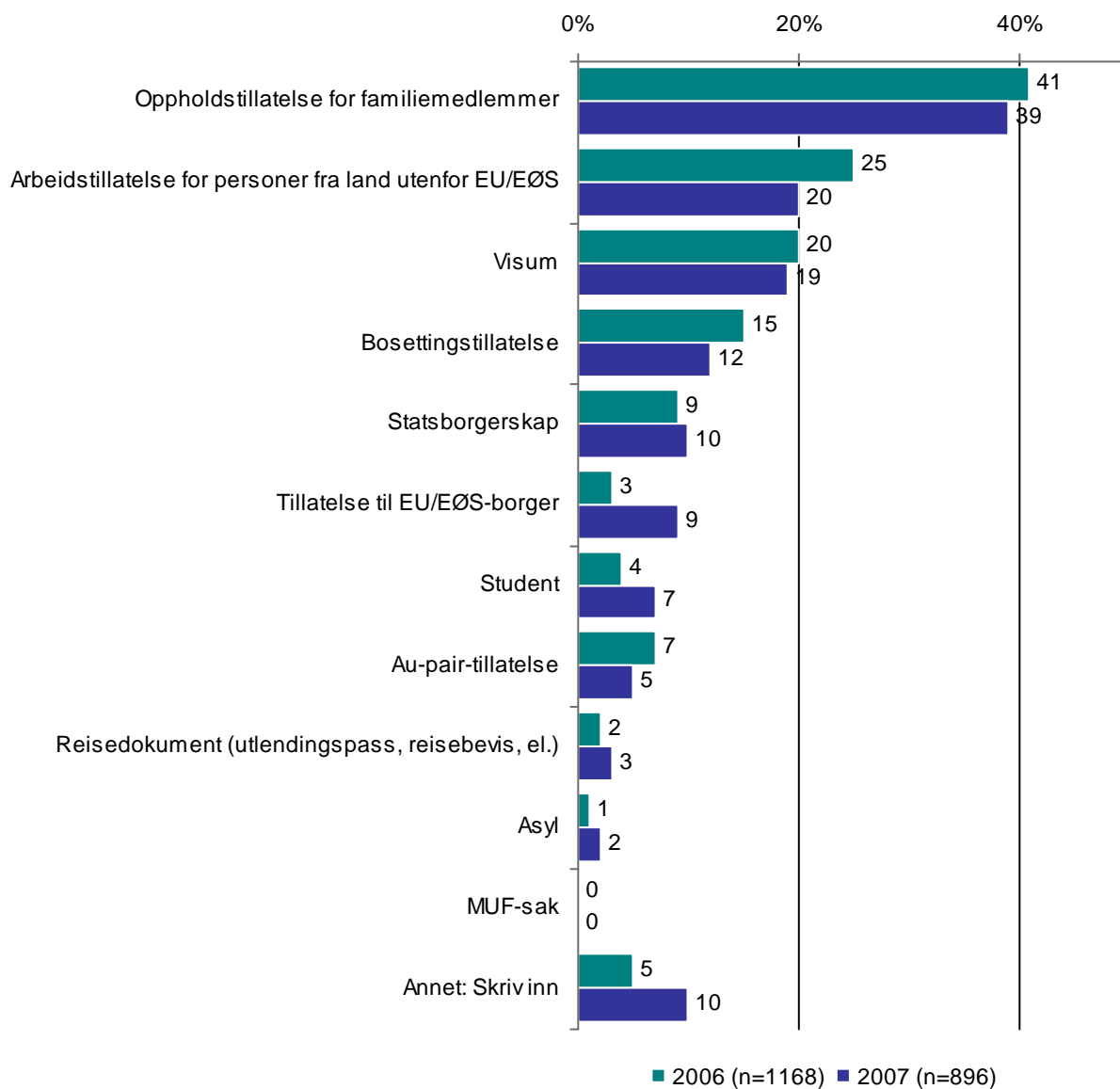
**Figur 23: Hvor lenge har du bodd i Norge? (kun de som har oppgitt andre land enn Norge)**



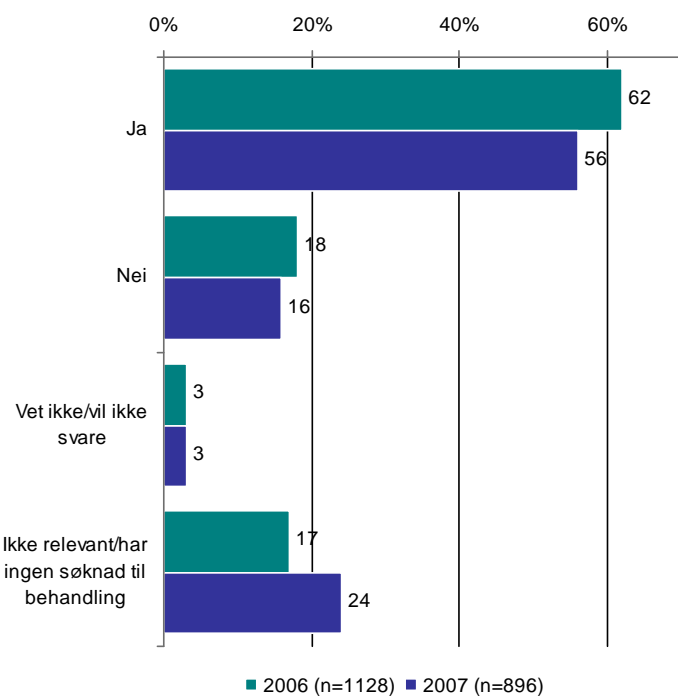
**Figur 24: Sist du kontaktet Opplysningstjenesten på telefon, var det som:**



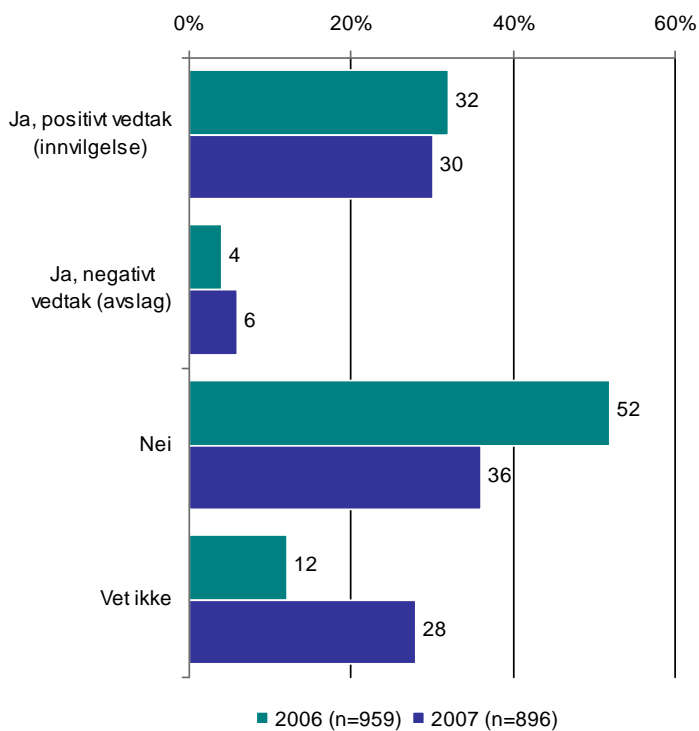
**Figur 25: Hva gjaldt henvendelsen?**



**Figur 26: Dersom henvendelsen din gjaldt en søknad som var tilbehandling, hadde du spørsmål om når søknaden ville bli ferdig behandlet?**



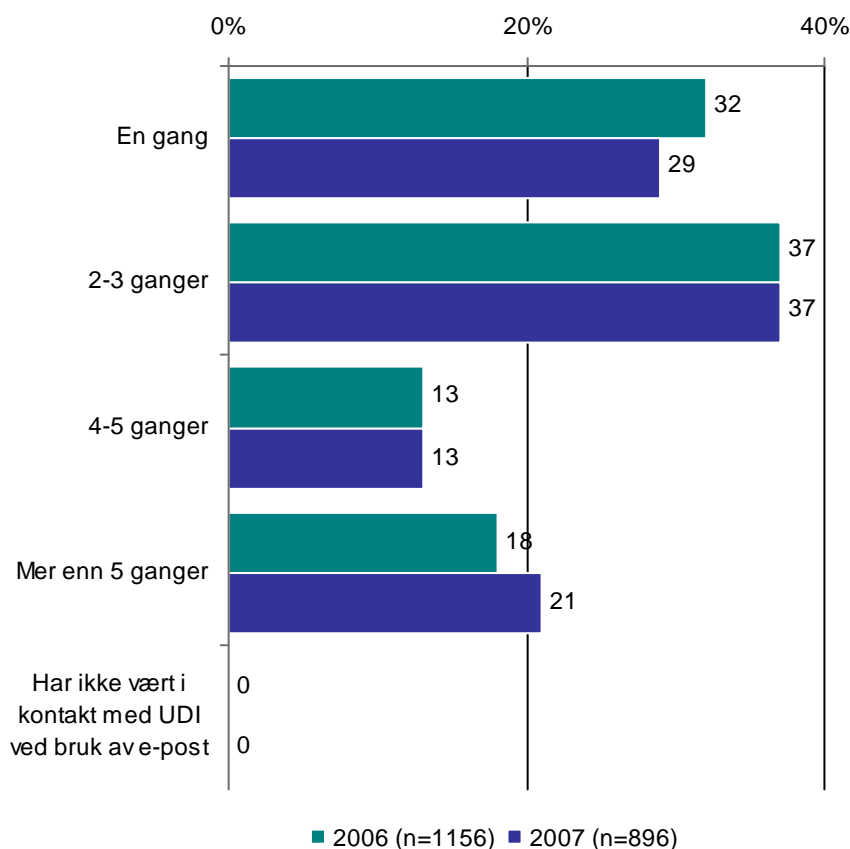
**Figur 27: Dersom din henvendelse til Opplysningstjenesten gjaldt en søknad, har du fått svar på søknaden?**



## Kontakt med UDI

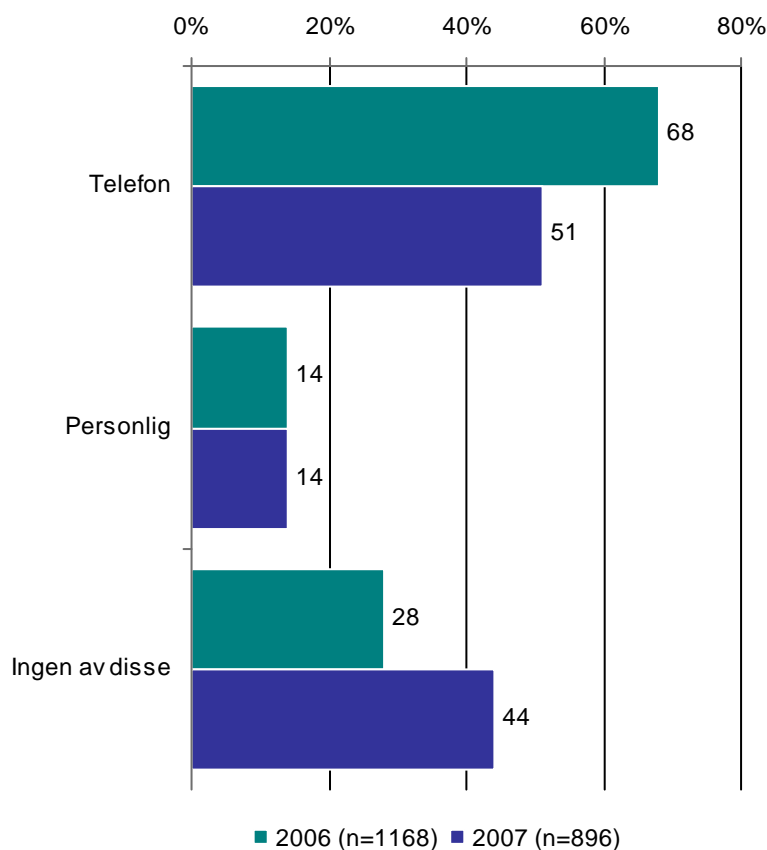
De som tar kontakt på e-post har gjort flere henvendelser på e-post det siste året. 71 prosent har vært i kontakt mer enn én gang, og 21 prosent har vært i kontakt mer enn fem ganger. Andelen som har vært i kontakt mer enn fem ganger er spesielt høy blant de som henvender seg vedrørende oppholdstillatelse for familiemedlemmer (28 prosent) og blant de som hadde spørsmål om når søknaden ville være ferdig behandlet (28 prosent). Også blant de som har vært i kontakt på telefon og ved personlig oppmøte i Hausmannsgate er andelen som har vært i kontakt på e-post mer enn fem ganger høy (28 prosent for begge). Blant de som har fått negativ vedtak i sin sak har 38 prosent vært i kontakt mer enn fem ganger.

**Figur 28: I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært i kontakt med Opplysningstjenesten ved bruk av e-post?**



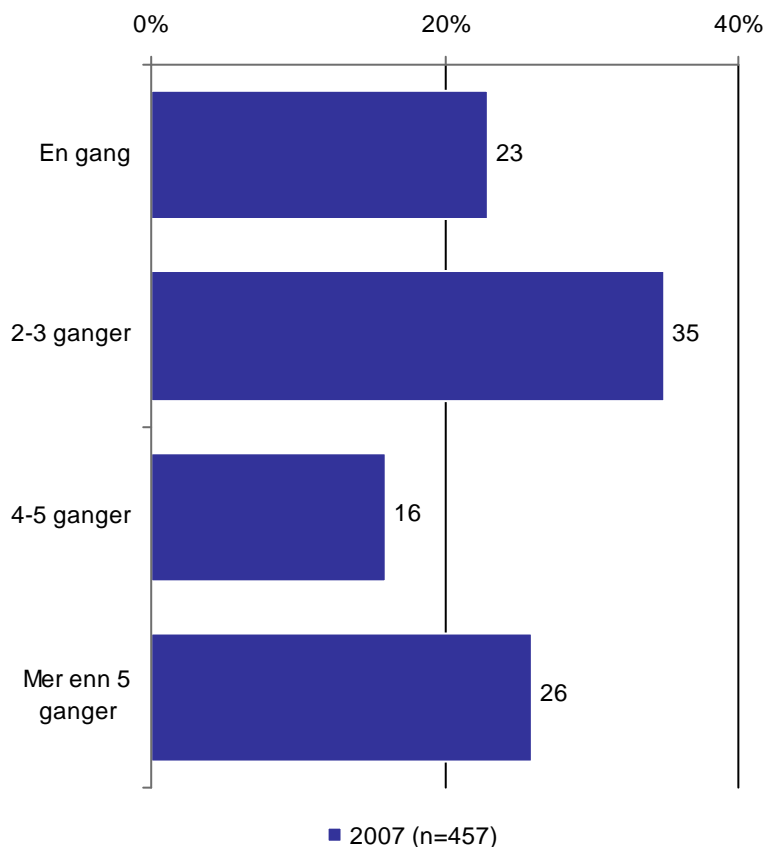
Halvparten av de som har kommunisert med opplysningstjenesten på e-post har også vært i kontakt på telefon (51 prosent). Målgruppene for de to undersøkelsene er derfor delvis sammenfallende. 14 prosent har også besøkt servicesenteret i Hausmannsgate. 44 prosent oppgir at de ikke har vært i kontakt på andre måter enn e-post. Andelen som har vært i kontakt på telefon var høyere i 2006 (68 prosent), mens andelen som ikke hadde vært i kontakt med noen av delene var lavere (28 prosent).

**Figur 29: Har du vært i kontakt med Opplysningstjenesten på telefon eller besøkt Servicesenteret i Hausmannsgate? (flere svar mulig)**



Blant de som også har vært i kontakt med opplysningstjenesten på telefon har flertallet vært i kontakt på telefon mer enn én gang (77 prosent). Andelen som har vært i kontakt på telefon mer enn fem ganger er imidlertid lavere for denne gruppen enn gjennomsnittet for alle som har vært i kontakt på telefon (26 prosent mot 49 prosent).

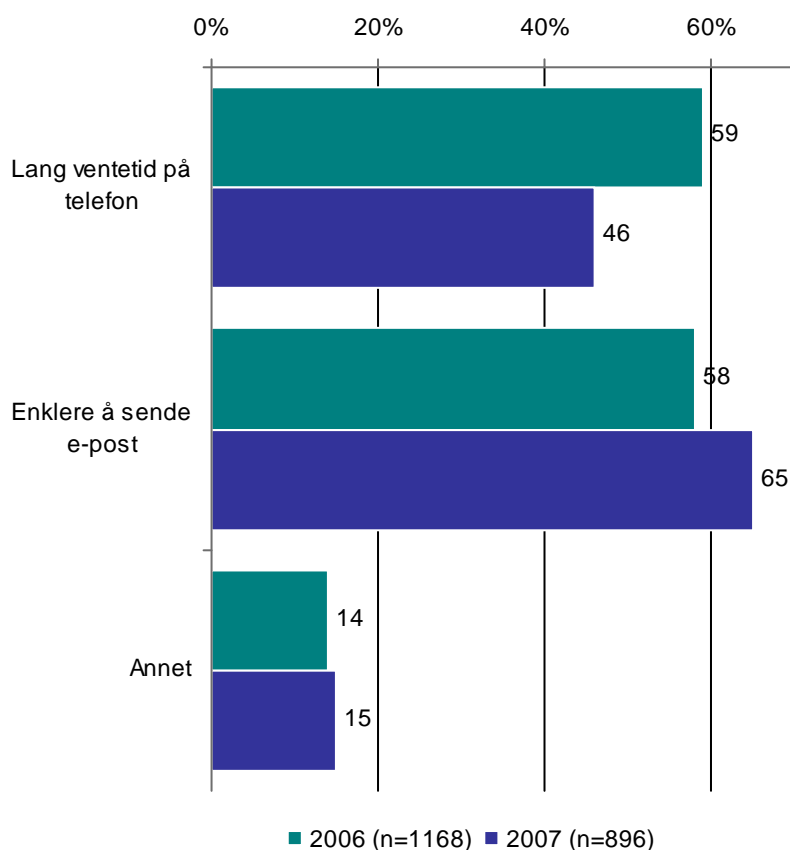
**Figur 30: I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært i kontakt med Opplysningstjenesten via telefon? (kun de som har oppgitt at de også har vært i kontakt via telefon)**



Den viktigste begrunnelsen for å ta kontakt med opplysningstjenesten på e-post er at det er enklere å sende e-post (65 prosent). Lang ventetid på telefon nevnes også som en begrunnelse av mange (46 prosent). Andelen som begrunner valget av e-post med lang ventetid på telefon har gått ned siden 2006 da 59 prosent svarte dette. Tilsvarende har andelen som begrunner valget av e-post med at det er enklere gått opp siden 2006 da andelen av 65 prosent.

Andelen som begrunner valget av e-post med at det er lang ventetid på telefon øker med antall henvendelser på e-post. Blant de som kun har sendt én e-post er andelen som bruker denne begrunnelsen 35 prosent, mot 65 prosent blant de som har sendt mer enn fem. Blant de som har vært i kontakt på telefon mer enn fem ganger er andelen som sender e-post fordi det er lang ventetid på telefon oppe i 75 prosent.

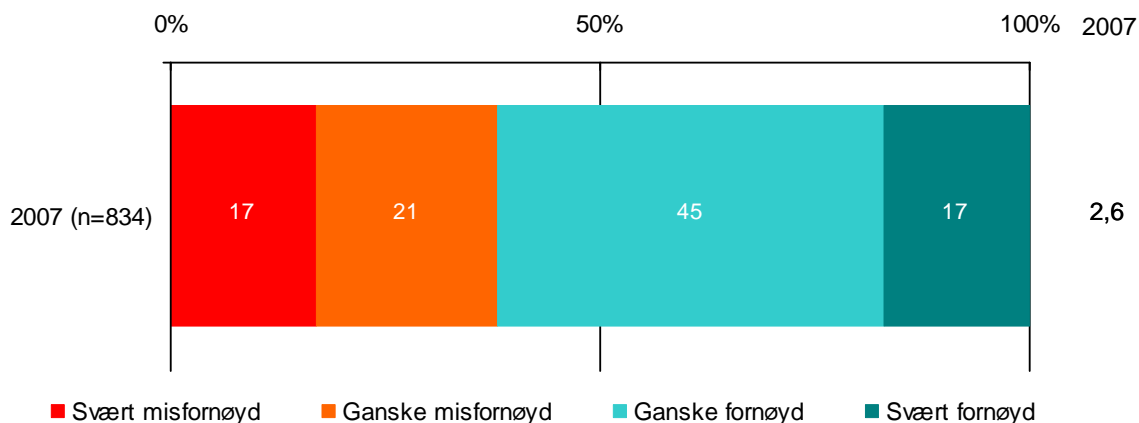
**Figur 31: Hvorfor har du valgt å ta kontakt med Opplysningstjenesten på e-post? (flere svar mulig)**



## Helhetlig vurdering

De som kontaktet opplysningstjenesten ble også bedt om å gi sin helhetlige vurdering av UDI på bakgrunn av den kontakten de har hatt i det siste. Et flertall på 62 prosent er fornøyd med kontakten (45 prosent er ganske fornøyd og 17 prosent er svært fornøyd). 38 prosent er misfornøyde (17 prosent svært misfornøyd og 21 prosent ganske misfornøyd). Gjennomsnittscoren for dette spørsmålet er 2,6 på skalaen som går fra 1 til 4. Gjennomsnittscoren for helhetsinntrykket blant de som tok kontakt på telefon er 2,7. Totalinntrykket av opplysningstjenesten er dermed tilnærmet det samme på telefon og e-post.

**Figur 32: Helhetlig vurdering: Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**



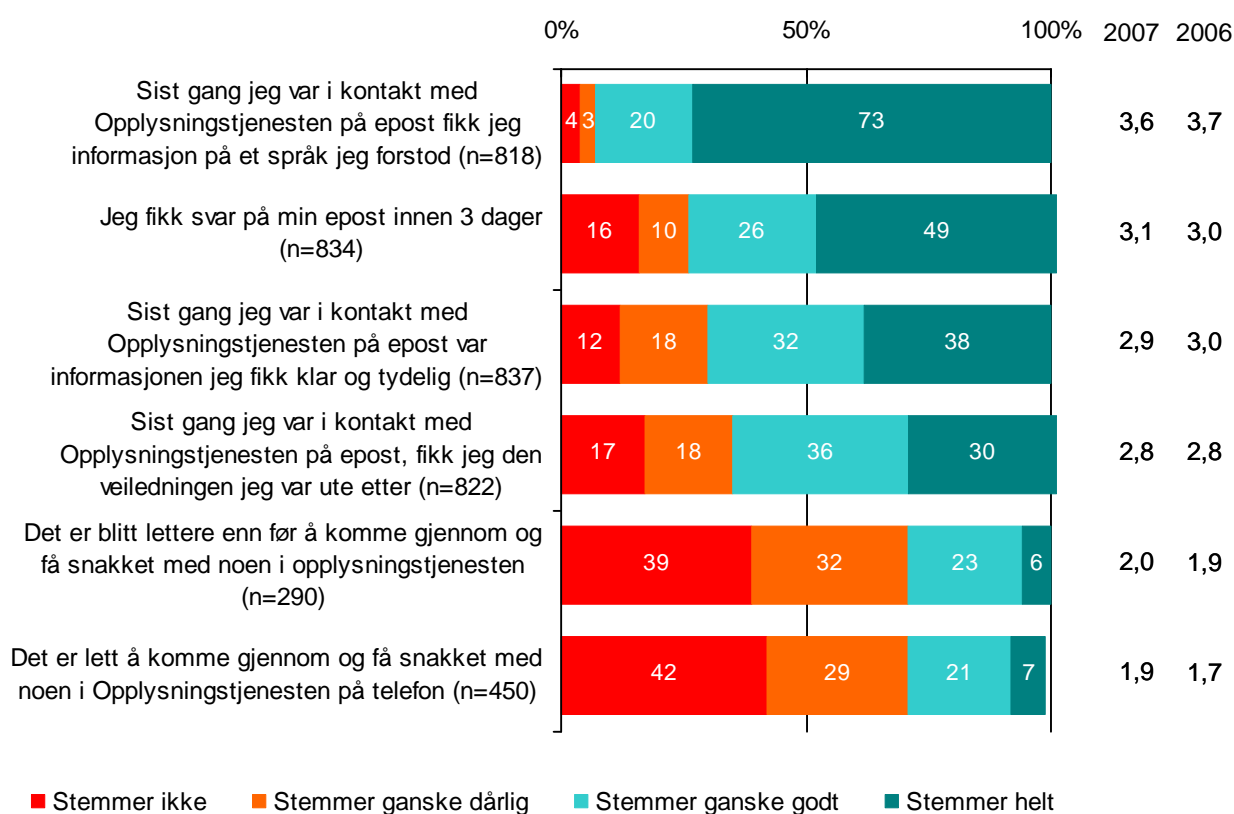
Andelen fornøyde avtar med hvor mange ganger de har vært i kontakt med opplysningstjenesten det siste året. Blant de som bar har vært i kontakt en gang er andelen fornøyde 75 prosent, mot 45 prosent blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer. De som har negativt vedtak i saken sin er mindre fornøyde enn gjennomsnittet. Her er andelen fornøyde 35 prosent.

## Tilgjengelighet

De som kontaktet opplysningstjenesten på telefon ble også bedt om å ta stilling til seks påstander om opplysningstjenestens tilgjengelighet. Figuren nedenfor viser svarfordelingen for påstandene sortert etter gjennomsnittscore (avtakende).

De som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post opplever at de fremsatte påstandene om informasjon og responstid på e-post stemmer overens med deres erfaring, men at påstandene knyttet til opplysningstjenestens tilgjengelighet på telefon langt fra stemmer med deres erfaring.

**Figur 33: Påstander om tilgjengelighet: Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**



De aller fleste opplever at de fikk informasjon på et språk som de forstod (93 prosent), og en svært stor andel svarer at de fikk svar innen tre dager (75 prosent). Flertallet mener også at de fikk klar og tydelig informasjon (70 prosent). Over halvparten mener at de fikk den veiledningen de var ute etter (66 prosent), men en forholdsvis stor andel er uenige i dette (35 prosent). Bare et mindretall av de som kontaktet opplysningstjenesten på e-post mener at det er lett å komme igjennom og få snakket med noen i opplysningstjenesten på telefon (28 prosent), og det er heller ikke så mange som mener at dette har blitt lettere enn før (28 prosent).

Det har ikke skjedd vesentlige endringer på dette området siden gjennomføringen av undersøkelsen i 2006, med unntak for en indikasjon på at andelen som opplever at det er lett å komme igjennom og få snakket med noen i opplysningstjenesten på telefon har økt (7 prosentpoengs økning i andelen som mener at dette stemmer).

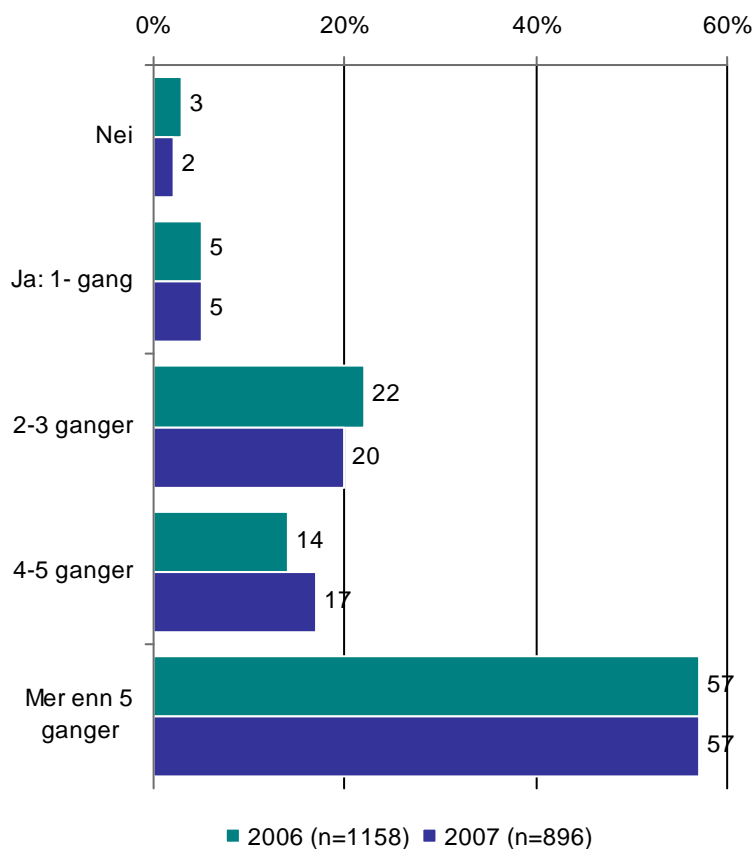
De som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post kun én gang mener i større grad at de fikk den veiledningen de var ute etter (76 prosent), mens det er vesentlig færre som mener dette blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger (47 prosent). Blant de som begrunner valget av e-post som kommunikasjonskanal med at dette er enklere er det flere som mener at de fikk den veiledningen de var ute etter (72 prosent) sammenliknet med de som begrunner valget med at det er lang ventetid på telefon (57 prosent). Dette kan tyde på at valget mellom e-post og telefon avhenger av hvor komplisert problemstillingen er. Dersom man i utgangspunktet ønsker å ringe, men gir opp underveis og velger å sende en e-post, opplever man i mindre grad å få svar spørsmålene sine.

Den gruppen som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post kun én gang mener også i større grad at de fikk klar og tydelig informasjon (80 prosent) enn de som har vært i kontakt mer enn fem ganger (54 prosent).

## **Informasjon**

Neste alle som har kommunisert på e-post har også vært inne på hjemmesidene til UDI (98 prosent). Majoriteten har vært inne på nettsidene mer enn fem ganger (57 prosent). Andelen som ikke har vært inne på sidene er vesentlig høyere blant de som har kontaktet opplysningstjenesten på telefon (24 prosent).

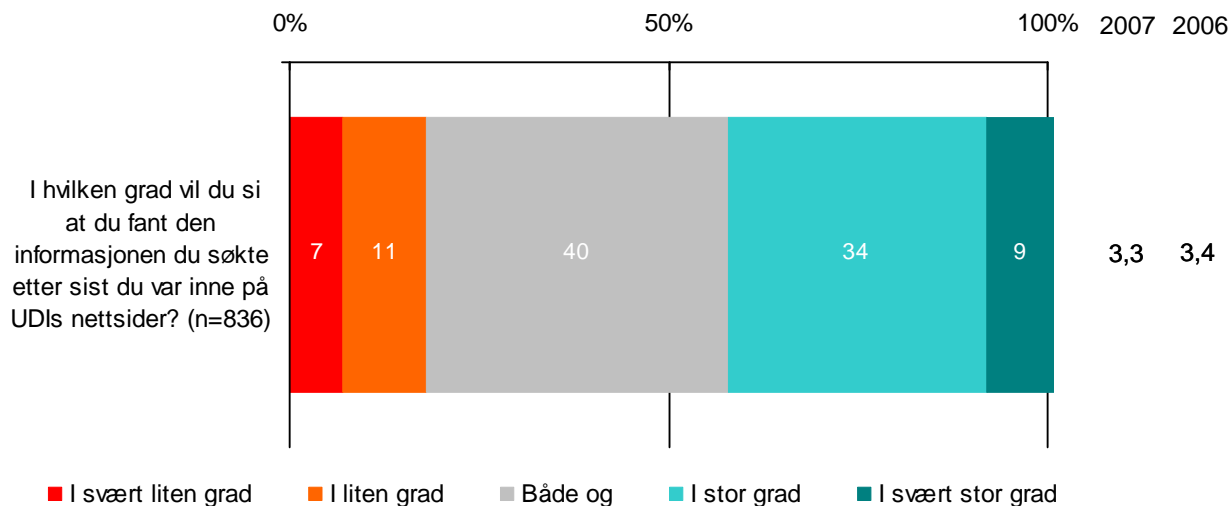
**Figur 34: Har du noen gang vært inne på UDI' s nettsider? I tilfelle hvor mange ganger?**



De som begrunner valget av e-post med lang ventetid på telefon har vært inne på sidene oftere enn de som begrunner valget av e-post med at det er enklere. 67 prosent av disse har vært inne mer enn fem ganger mot 54 prosent blant de som har valgt e-post fordi de mener det er det er enklere.

Brukerne er noe delte i vurderingen av internettsidene, men det er flere som opplever at de finner det de søker etter enn som ikke finner det. 43 prosent svarer at de i svært stor eller stor grad fant de søkte etter, 40 prosent mener "både og", mens 18 prosent i liten eller svært liten grad fant det de søkte. Det har ikke skjedd noen vesentlige endringer i dette forholdet siden siste undersøkelse.

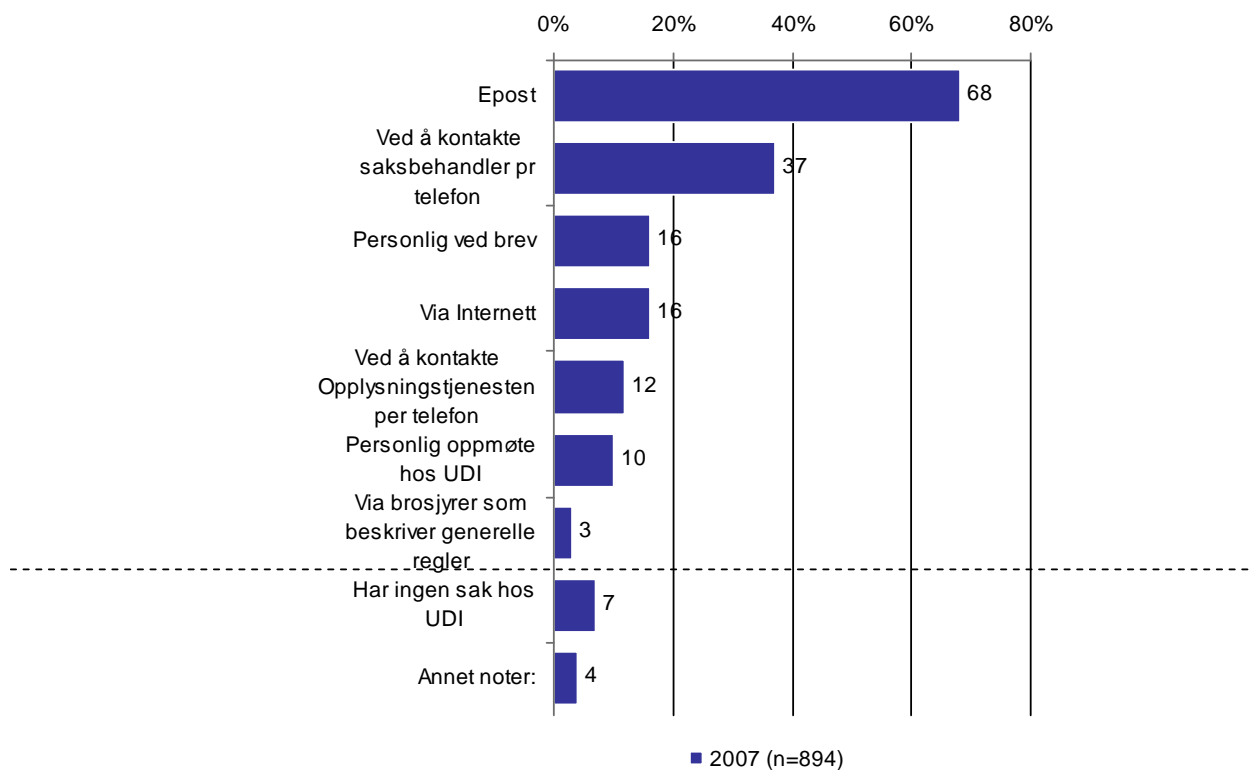
**Figur 35: På UDIs nettsider finnes generell informasjon om regelverk og praksis. I hvilken grad vil du si at du fant den informasjonen du søkte etter sist du var inne på UDIs nettsider? Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-5.**



#### *Foretrukket informasjonskanal*

Respondenten ble spurt om hvordan de foretrekker å få spesifikk informasjon om sin sak og hvordan de ønsker å få generell informasjon fra UDI. De kunne svare inntil tre informasjonskanaler. Rekkefølgen på svargivningen ble ikke registrert i webintervjuet.

**Figur 36: Hvordan ønsker du helst å få informasjon fra UDI vedrørende din spesielle sak? (flere svar mulig)<sup>4</sup>**

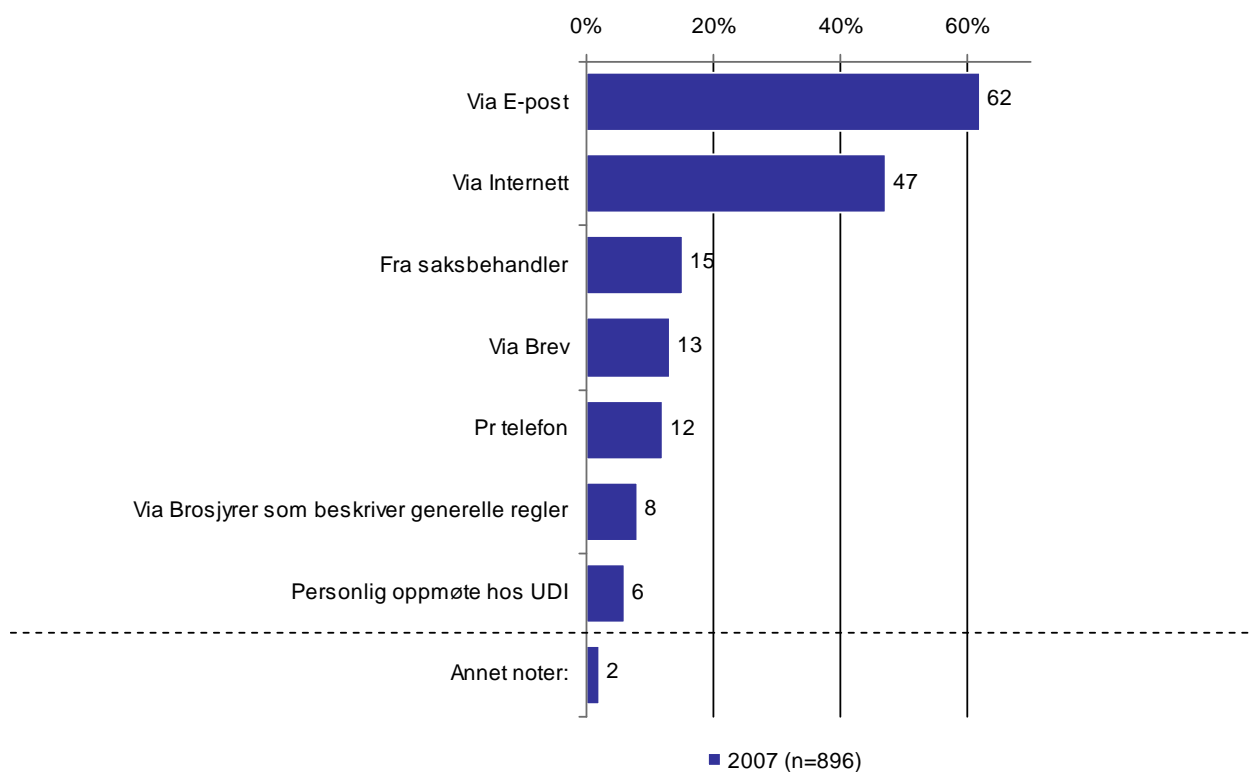


De fleste av de som sender e-post foretrekker også å få informasjon om sin sak på e-post (68 prosent), deretter følger telefonisk kontakt med saksbehandler (37 prosent), og personlig ved brev (16 prosent) samt via internett (16 prosent).

Merk at tallene for dette spørsmålet ikke kan sammenliknes med tall fra 2006 fordi metoden for registreringen fordi antall tillatte svar var begrenset til tre i 2006, men ikke begrenset i 2007.

<sup>4</sup> Merk at tallene for dette spørsmålet ikke kan sammenliknes med tall fra 2006 fordi metoden for registreringen fordi antall tillatte svar var begrenset til tre i 2006, men ikke begrenset i 2007.

**Figur 37: Hvordan ønsker du helst å få generell informasjon fra UDI? (flere svar mulig)<sup>5</sup>**



Flere av de som kontakter opplysningstjenesten på e-post foretrekker å motta generell informasjon fra UDI via E-post eller Internett.

<sup>5</sup> Merk at tallene for dette spørsmålet ikke kan sammenliknes med tall fra 2006 fordi antall tillatte svar var begrenset til tre i 2006, men ikke begrenset i 2007.

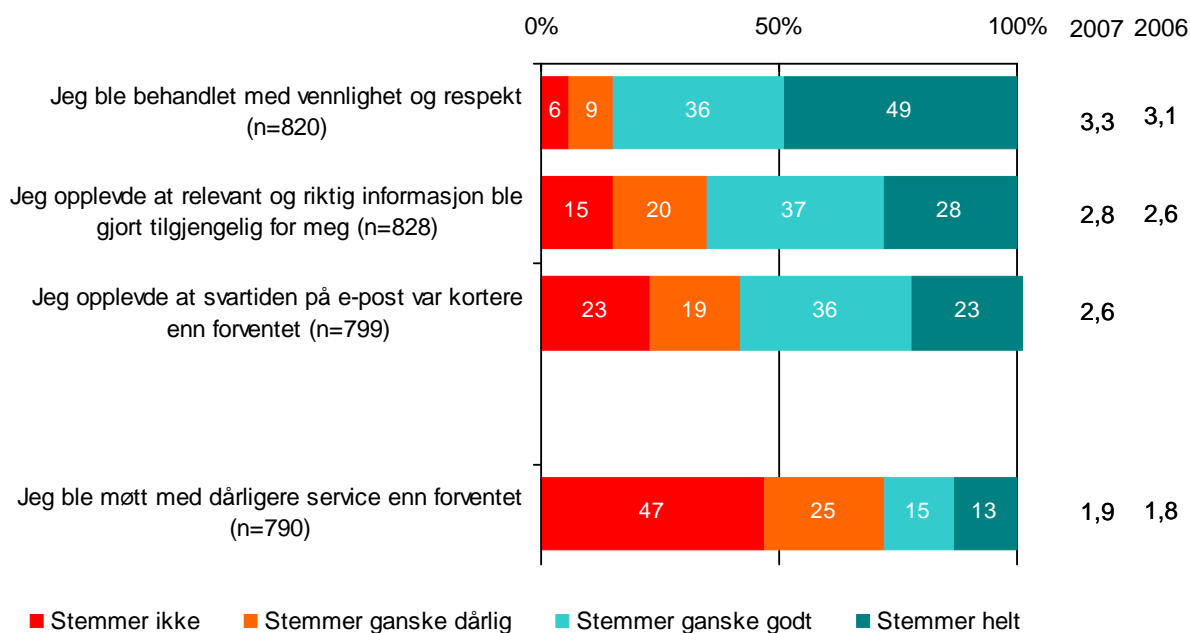
## Imøtekommenhet

De som kontaktet opplysningstjenesten på e-post ble bedt om å ta stilling til fire påstander om opplysningstjenestens imøtekommenhet. Figuren nedenfor viser svarfordelingen for påstandene sortert etter gjennomsnittscore (avtakende). En av påstandene hadde negativt fortegn. Denne er derfor atskilt fra de øvrige påstandene.

Rangeringen av forholdene følger samme rekkefølge som for de som har tatt kontakt med opplysningstjenesten pr. telefon.

De fleste som har kontaktet opplysningstjenesten på e-post opplever å bli behandlet med vennlighet og respekt (85 prosent). Andelen som opplever at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for dem er lavere (65 prosent). Flertallet av innringerne mener at forventningene til servicenivået samstemmer med opplevelsen. Et flertall på 72 prosent opplevde ikke at de ble møtt med dårligere service enn forventet. Svartiden på e-post oppleves som kortere enn forventet for drøyt halvparten. Svartiden samstemmer med forventningene for 59 prosent, mens 42 prosent ikke opplever at dette stemmer.

**Figur 38: Påstander om tilgjengelighet: Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**



Andelen som mener at de ble behandlet med vennlighet og respekt har økt svakt fra 77 til 85 prosent siden 2006.

Opplevelsen av at svartiden på e-post er kortere enn forventet er synkende med hvor mange ganger respondenten har vært i kontakt med opplysningstjenesten. Blant dem som har vært i kontakt én gang er andelen 68 prosent, mot 44 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger (her vurdert ut fra kontakt på e-post).

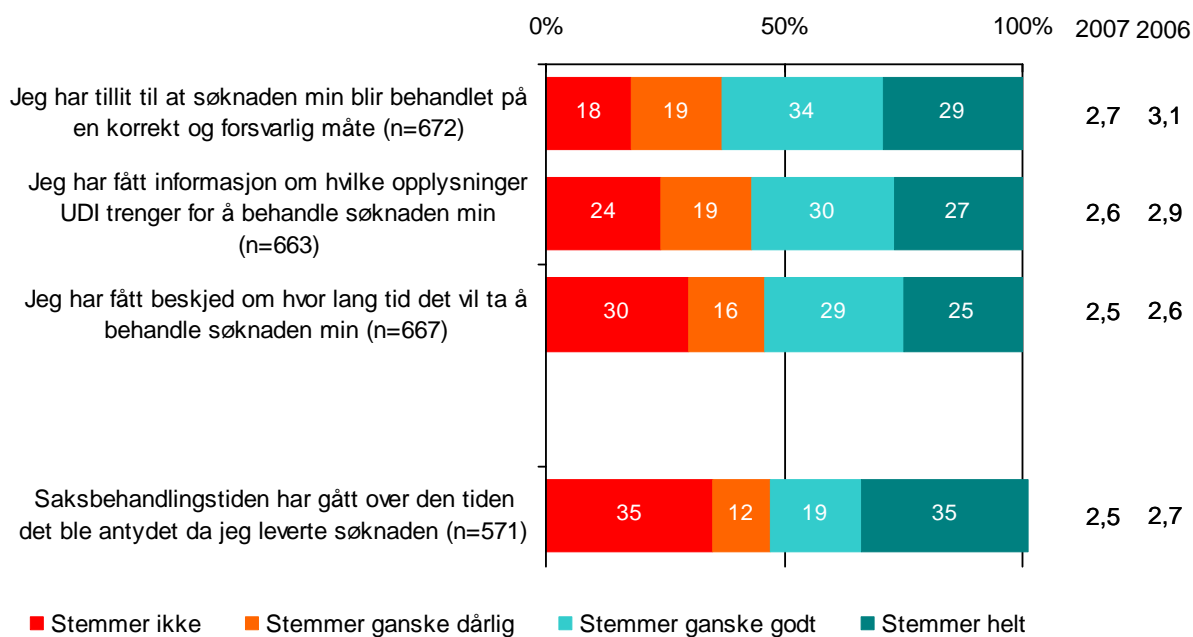
Andelen av de som har sendt e-post som opplevde at de fikk riktig og relevant informasjon tilbake er også avtakende med antall ganger man har vært i kontakt. Blant dem som har vært i kontakt én gang er andelen 79 prosent, mot 48 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger (her vurdert ut fra kontakt på e-post).

## Behandling av søknad

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

Påstandene knyttet til behandlingen av søknaden oppnår gjennomgående middelmådige vurderinger. Et knapt flertall av respondentene svarer at de har tillitt til at søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte (63 prosent), at de har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres (57 prosent) og at de har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta og behandle søknaden deres (54 prosent). En forholdsvis stor andel er uenige i disse vurderingene (fra 37 til 46 prosent). Et knapt flertall mener også at det stemmer at saksbehandlingstiden har gått utover den tiden det ble antydnet da de leverte søknaden (54 prosent).

**Figur 39: Påstander om behandling av søknaden: Svarfordeling i prosent og gjennomsnitt 1-4.**

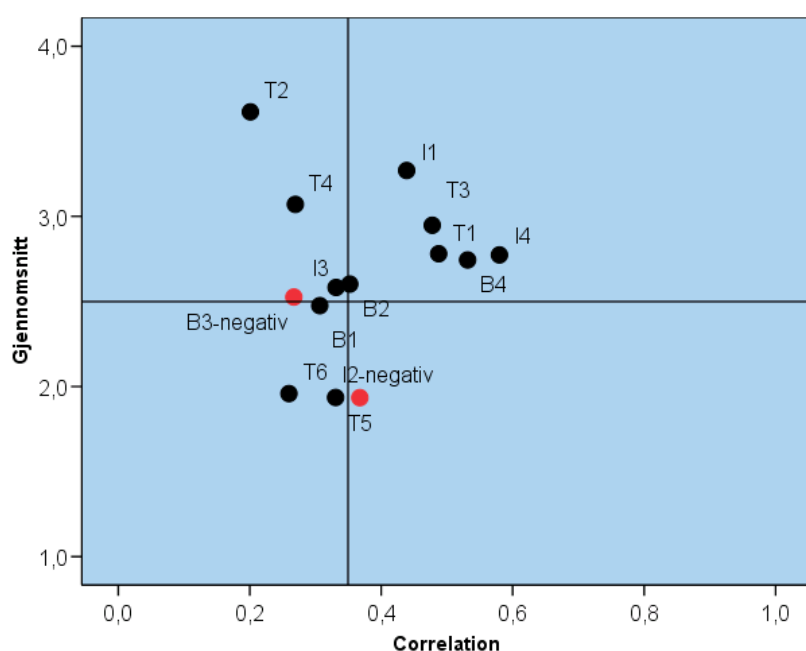


Det er færre som mener at de har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres enn tidligere. Andelen som mener at det stemmer at de har fått denne informasjonen har gått ned med 13 prosentpoeng. Det er også noen færre som mener at søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte. Her har andelen som mener dette gått ned med 11 prosentpoeng.

## Driveranalyse

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å avklare hvilke av de vurderte faktorene som betyr mest for den helhetlige vurderingen av opplysningstjenesten.<sup>6</sup> Resultatene av denne analysen er sett i sammenheng med gjennomsnittsscoren for hver av de vurderte faktorene. Formålet med driveranalysen er å gi opplysningstjenesten innspill på hvilke forhold enheten bør vektlegge og prioritere å gjøre noe med. Figuren nedenfor viser sammenhengen mellom betydning for helhetsinntrykket (Correlation) og gjennomsnittscoren for de elementene som er vurdert av innringerne.

**Figur 40: Driveranalyse e-post - prioriteringsmatrise. Pearsons Correlation x Gjennomsnitt**



- T1 Jeg fikk den veiledningen jeg var ute etter
- T2 Jeg fikk informasjon på et språk jeg forstod
- T3 Informasjonen jeg fikk var klar og tydelig
- T4 Jeg fikk svar på min e-post innen 3 virkedager
- T5 Det var lett å komme gjennom og få snakket med noen i Opplysningstjenesten på telefon
- T6 Det er blitt lettere enn før å komme gjennom og få snakket med noen i Opplysningstjenesten på telefon
- I1 Jeg ble behandlet med vennlighet og respekt
- I2 Jeg ble møtt med dårligere service enn forventet
- I3 Jeg opplevde at svartiden på e-post var kortere enn forventet
- I4 Jeg opplevde at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for meg
- B1 Jeg har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta og behandle søknaden min
- B2 Jeg har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden min
- B3 Saksbehandlingstiden har gått over den tiden det ble antydnet da jeg leverte søknaden

<sup>6</sup> 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 opplysningstjenesten som er besvart på en firepunkts skala.

B4 Jeg har tillit til at søknaden min blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte

De fem faktorene som relativt sett betyr mest for de som har kommunisert på e-post med opplysningstjenesten er at relevant og riktig informasjon blir gjort tilgjengelig (I4), tillit til saksbehandlingen (B4), veiledningen (T1), klar og tydelig informasjon (T3) og vennlighet og respekt (I1).

Fire av disse forholdene (relevant og riktig informasjon, tillit til saksbehandlingen, klar og tydelig informasjon og veiledningen) oppnår alle et resultat i underkant av 3 på skalaen fra 1 til 4 oppnåelige poeng. 65 til 69 prosent opplever at disse påstandene stemmer overens med deres erfaring. Dette er faktorer som er viktigere for helhetsinntrykket enn andre forhold som blir vurdert og samtidig forhold som respondentene mener har et forbedringspotensial (scoren kan bli høyere).

I likhet med de som kontaktet opplysningstjenesten på telefon betyr vennlighet og respekt mye for disse respondentenes vurdering av opplysningstjenesten og UDI. Dette forholdet oppnår også en relativt sett god vurdering (med 3,3 av 4 oppnåelige poeng). 85 prosent opplever at dette forholdet er tilfredstilt når de tenker på sin erfaring med tjenesten. Dette resultatet kan derfor med fordel formidles internt som en suksessfaktor opplysningstjenesten lykkes godt med.

Driveranalysen basert på de som har sendt e-post viser at det er en rekke forhold som betyr relativt sett lite for brukernes helhetsvurderinger. Dette er; svar på e-post innen 3 virkedager (T4), om saksbehandlingen har gått utover antydnet tid (B3), om det har blitt lettere en før å komme gjennom å få snakket med opplysningstjenesten på telefon (T6) og å få informasjon på et språk man forstår (T2). Disse forholdene kan beskrives som hygienefaktorer, det vil si forhold som man forventer at er på plass, men som ikke er det avgjørende for hvordan en tjeneste vurderes.