

## 4 Utlendingsdirektoratet - Opplysningstjenesten

### 4.1 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.

#### 4.1.1 Telefonintervju

Brukerne ble kontaktet på det telefonnummeret de brukte da de henvendte seg til opplysningstjenesten. Telefonlistene ble hentet ut fra UDIs telefonsystem mellom 22. august og 19. september 2008 og består av 5552 telefonnummer når duplikater og reserverasjoner er tatt ut. Feltarbeidet ble gjennomført i perioden 29. september - 24. oktober 2008. Det ble oppnådd kontakt med 928 personer som var i målgruppen og gjennomført 500 intervju. Dette gir en responsrate på 53 prosent. 48 av intervjuene ble gjennomført på engelsk (10 prosent).

#### 4.1.2 Webintervju

De som har vært i kontakt med opplysningstjenesten på e-post ble rekruttert til undersøkelsen via den e-postadressen de brukte da de henvendte seg til UDI. Adresselistene er basert på henvendelser registrert av e-postserveren til UDI fra 1. til 30. september 2008. Det ble sendt ut elektronisk spørreskjema til 2150 personer. Feltarbeidet startet 6. oktober og ble avsluttet 3. november 2008. Til sammen 942 personer fullførte intervjuet, noe som gir en responsrate på 44 prosent. 278 respondenter valgte å svare undersøkelsen på engelsk (30 prosent).

### 4.2 Spørreskjema

Spørreskjemaet for årets undersøkelse er basert på en revisjon av det spørreskjemaet som ble benyttet elektronisk og på telefon fram til og med 2007-undersøkelsen. Bakgrunnen for de endringene som er gjort i forhold til tidligere undersøkelser er at det gjennom lytting på telefonintervjuerne ble oppdaget at flere av spørsmålsformuleringene i det gamle skjemaet var vanskelige å forstå for personer med begrensede norskkunnskaper. Det var spesielt spørsmål hvor man ba respondenten om å ta stilling til påstander på en skala for graden av enighet/uenighet som var vanskelige å forstå og som derfor fungerte dårlig. Intervjuerne måtte bruke mye tid på å forklare disse spørsmålene. I utviklingen av det nye spørreskjemaet har UDI og TNS Gallup lagt vekt på å stille enkle og direkte spørsmål for å sikre undersøkelsens validitet. Med unntak for spørsmålet om helhetlig tilfredshet er derfor alle skalaspørsmål erstattet med ja/nei-spørsmål. Dette spørreskjemaet har også delvis blitt brukt som grunnlag for å utvikle spørreskjemaene for de andre delundersøkelsene som er gjennomført for Utlendingsforvaltningen.

Spørreskjemaet for undersøkelsen kartlegger følgende: kontakthypighet, formålet med kontakten, relasjonen til søker for den som tar kontakt, som tilfredshet med kontakten (helhetlig), status for en eventuell søknad, når søknaden eventuelt ble levert og når den eventuelt var ferdigbehandlet, foretrukne informasjonskanaler, bruk av internett, og vurderinger av en rekke forhold knyttet til saksbehandlingen til UDI og opplevelsen av den siste kontakten respondenten hadde med Opplysningstjenesten. I tillegg kartlegges bakgrunnsinformasjon om opprinnelsesland, kjønn og alder på respondenten.

Spørreskjemaene for telefon og e-postundersøkelsen ble oversatt til engelsk for å fange opp responsen fra innringere som ikke snakker norsk. De følger begge som vedlegg til rapporten.



## 4.3 Telefonundersøkelsen

### 4.3.1 Oppsummering

- Litt over halvparten av brukerne oppgir at de helhetlig sett er fornøyd med den kontakten de har hatt med UDI (57 prosent). Noe under halvparten er misfornøyd (40 prosent).
- Tilfredsheten synker med antall kontakter og med lengden på saksbehandlingstiden. Det er spesielt de som ikke har fått en avklaring på søknaden sin som er misfornøyd. Opplevelsen av ventetiden på telefon ved siste henvendelse har betydning for vurderingen. De som ventet lenger enn de hadde forventet siste gang de var i kontakt med Opplysningstjenesten er mindre tilfredse helhetlig sett.
- De forholdene som betyr mest for brukernes vurdering av opplysningstjenesten og UDI er (i rangert rekkefølge) hvorvidt man opplever at man får svar på det man spør om, om man opplever å få god service (på et generelt grunnlag), om saksbehandlingstiden oppfattes som akseptabel, om man kjenner til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden, og ventetiden ved siste henvendelse.
- Opplysningstjenestens og UDIs fremste styrke er at brukerne opplever at de får god service. Undersøkelsen viser også at formidlingen av informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden er en suksessfaktor som bidrar til økt brukertilfredshet.
- Saksbehandlingstiden oppleves som uakseptabelt lang og framstår som det viktigste forbedringspunktet for å øke tilfredsheten blant brukerne. Undersøkelsen viser også at opplysningstjenesten og UDI har et forbedringspotensial når det gjelder ventetiden på telefon og når det gjelder å gi innringerne svar på spørsmålene sine.

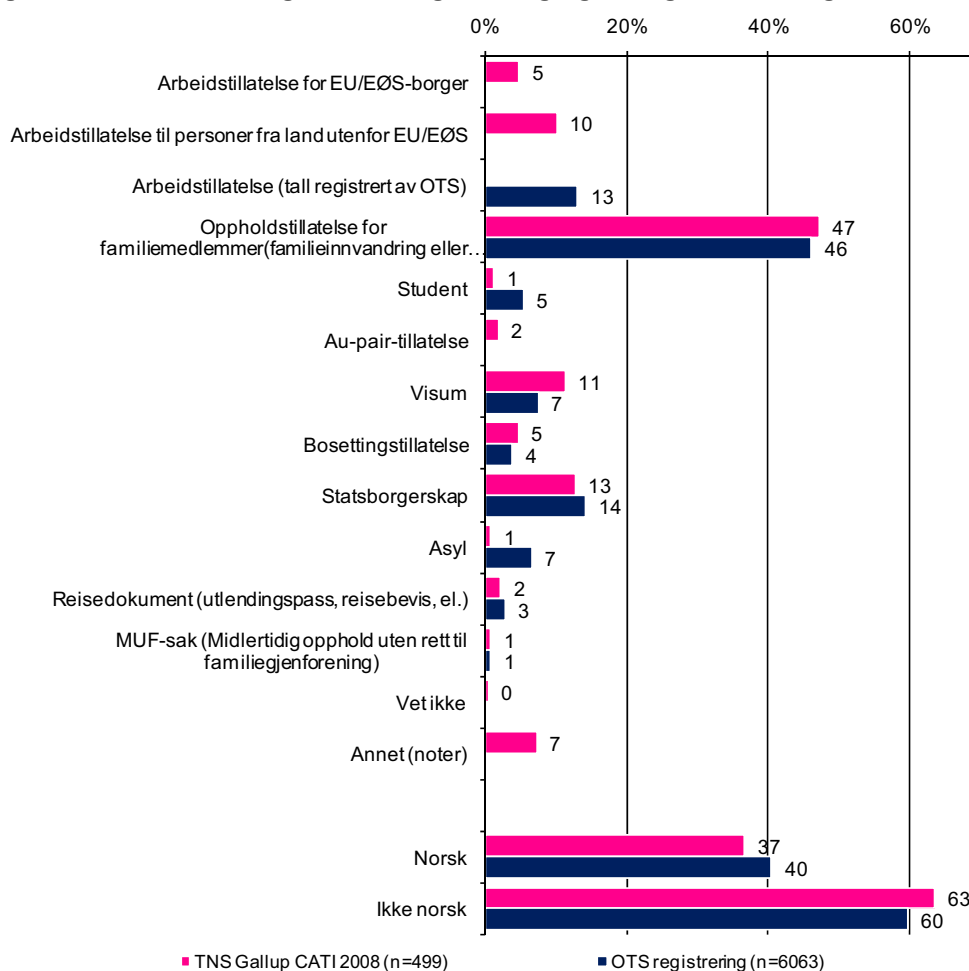
### 4.3.2 Hvem har vi snakket med på telefon?

#### Representativitet

For å avklare i hvilken grad utvalget av innringere i telefonundersøkelsen er representativt for de som ringer til Opplysningstjenesten gjennomførte Opplysningstjenesten en registrering av sakstype og nasjonalitet (norsk eller ikke norsk) for de innringerne som kontaktet Opplysningstjenesten i de ukene registreringen av telefonnummer til undersøkelsen foregikk. Til sammen ble det gjennomført registreringer for 6063 telefonsamtaler. Figuren nedenfor viser fordelingen på sakstype og nasjonalitet blant de som har svart på undersøkelsen sammenliknet med registreringene til Opplysningstjenesten.<sup>6</sup>

Sammenlikningen viser at fordelingen på sakstype og nasjonalitet er tilnærmet lik med hensyn til sakstype og nasjonalitet (norsk eller ikke norsk). Unntakene er studenttillatelser og asyl, hvor Opplysningstjenesten har registrert henholdsvis fem og syv prosent, mens de tilsvarende tallene for de som har svart på undersøkelsen er én prosent for begge sakstyper.

Figur 67: Sammenlikning av OTS-registrering og utvalget av innringere.

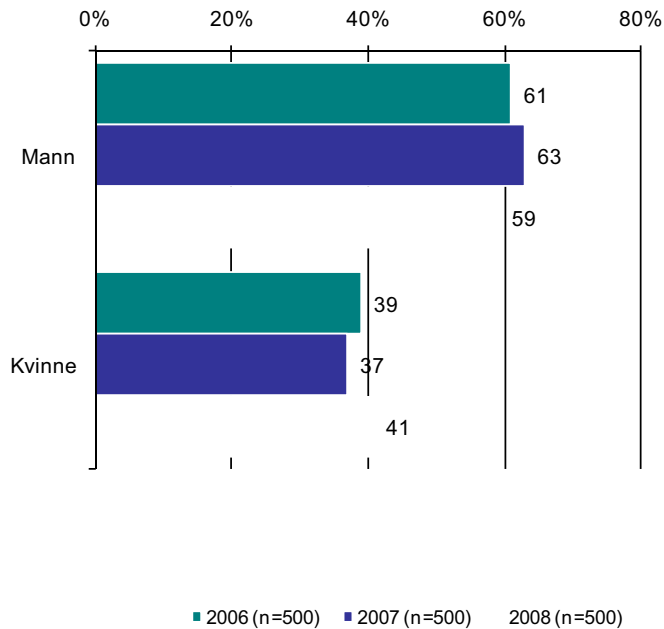


<sup>6</sup> I Opplysningstjenestens registrering var det kun mulig å registrere at henvendelsen gjaldt én bestemt sakstype (kun ett valg mulig). I telefonintervjuet var det mulig å registrere at henvendelsen gjaldt flere typer saker (flere valg mulig). 5 prosent av de som ble intervjuet oppga at henvendelsen gjaldt flere saker. Utvalgene kan derfor betraktes som tilnærmet sammenliknbare.

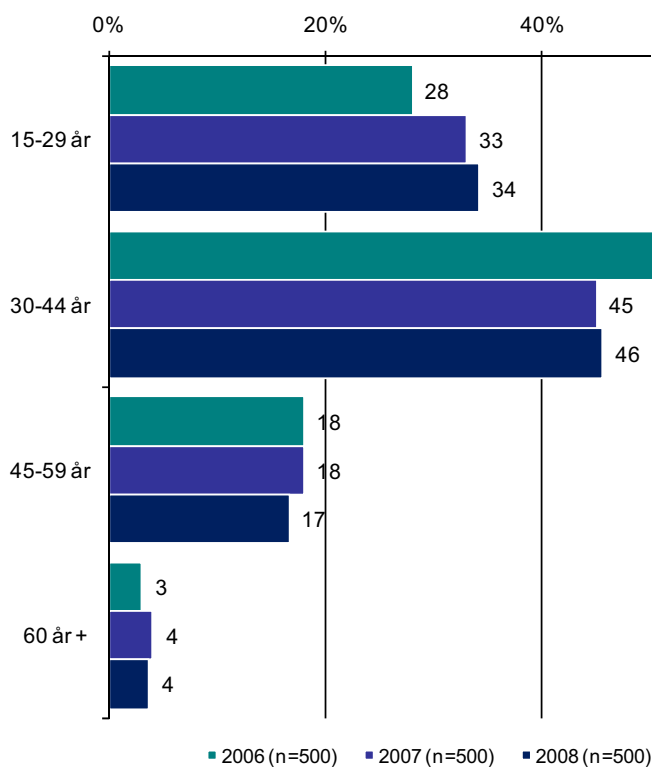
### Kjønn og alder

De innringerne vi har oppnådd kontakt med består i hovedsak av menn (63 prosent) og personer i aldersgruppen 30-44 år (46 prosent). Aldersgruppen 15-29 år er også godt representert (34 prosent).

Figur 68: Kjønn



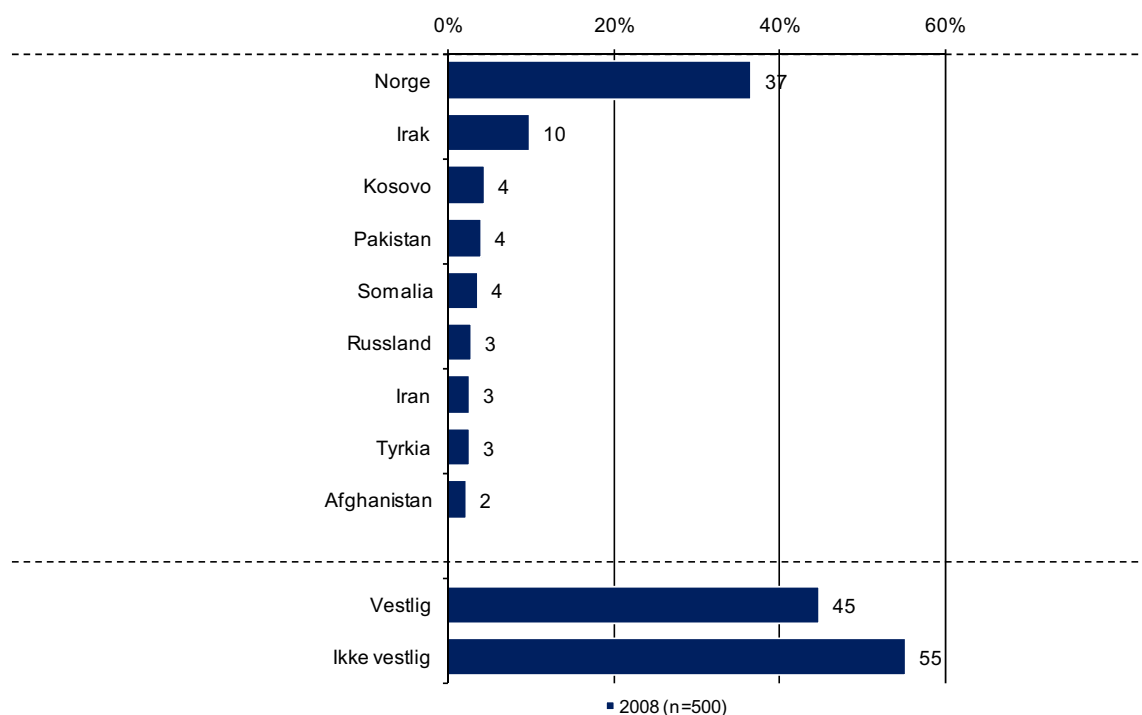
Figur 69: Alder



### Landbakgrunn

Drøyt én av tre innringere kommer fra Norge (37 prosent). Dermed har knapt 2 av 3 innringere utenlandsk bakgrunn (63 prosent). De fem viktigste landbakgrunnene utenom norsk er Irak (10 prosent), Kosovo (4 prosent), Pakistan (4 prosent), Somalia (4 prosent) og Russland (3 prosent) i årets undersøkelse. Over halvparten av de som ringer har bakgrunn fra et "ikke-vestlig" land (55 prosent). Dette innebærer at andelen med landbakgrunn fra "vestlige" land utenom Norge er svært lav (8 prosent). Merk spesielt at de østeuropeiske landene som er innlemmet i EU regnes som "vestlige" i henhold til den nye inndelingen i "vestlig/ikke-vestlig" som er brukt her.<sup>7</sup>

**Figur 70: Hvilket land kommer du fra? (figuren viser de ni viktigste landene etter prosentandel i 2008 (de over 2 prosent) og fordelingen mellom de landene som tidligere ble benevnt som vestlige og ikke-vestlige – etter ny definisjon fra SSB)**



27

<sup>7</sup> Statistisk sentralbyrå (SSB) har gått bort fra å bruke begrepene og todelingen av verden "vestlig" og "ikke-vestlig" i innvandringsstatistikken. Samtidig har SSB revidert grupperingen av landene som tidligere ble kalt "vestlige" og "ikke-vestlige" blant annet ved å innlemme de østeuropeiske landene som har blitt EU-medlemmer i samme gruppe som det som tidligere ble kalt "vestlig". SSB har imidlertid ikke gitt de nye gruppene noen anvendbare navn for statistiske formål, men i stedet beholdt definisjonen av gruppene (verdensdelene og landene som inngår) som beskrivelse av hver gruppe. De nye gruppene er 1). EU/EØS-land, USA, Canada, Australia og New Zealand, og 2). 2. Asia, Afrika, Latin-Amerika, Oseania utenom Australia og New Zealand, og Europa utenom EU/EØS. Av mangel på et anvendbart og allment forståelig alternativ har vi derfor sett oss tvunget til å beholde navnene "vestlig" og "ikke-vestlig" i beskrivelsen av landbakgrunn for denne rapporteringen. Vi viser til artikkel i Samfunnspeilet nr. 4 i 2008 "Vestlig og ikke-vestlig – ord som ble for store og gikk ut på dato" på SSBs hjemmesider for mer informasjon fra SSB om dette.

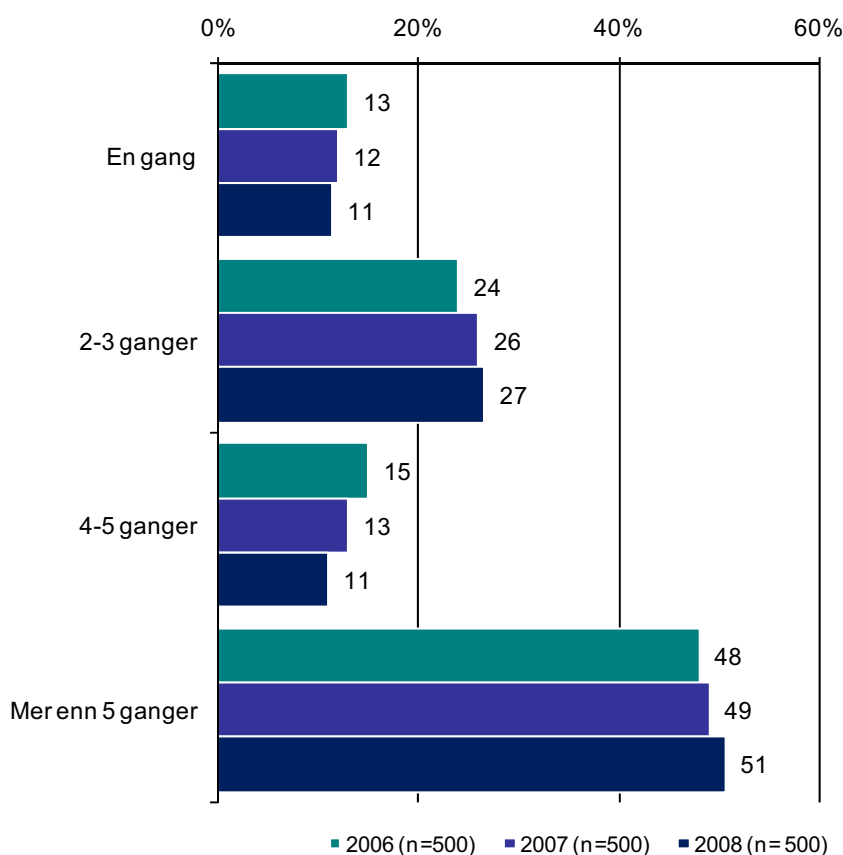
(<http://www.ssb.no/vis/samfunnspeilet/utg/200804/15/art-2008-10-08-01.html>)

### Kontakthypighet

De fleste som tar kontakt med opplysningstjenesten på telefon har vært i kontakt mange ganger det siste året. Halvparten har vært i kontakt mer enn fem ganger (51 prosent). Kun et mindretall har vært i kontakt kun én gang (11 prosent). Det har ikke skjedd noen store endringer i hvor mange ganger hver enkelt bruker kontakter UDI siden 2006.

Andelen som har tatt kontakt med enn fem ganger øker i takt med saksbehandlingstiden. Blant de som har en sak med 3 måneders behandlingstid eller lavere er andelen som har kontaktet UDI mer enn fem ganger 49 prosent, mot 66 prosent eller høyere for de som har en sak med fire måneders behandlingstid eller mer. Merk at dette gjelder for ferdigbehandlede saker og saker under behandling for alle sakstyper samlet pr. oktober 2008.

**Figur 71: I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært i kontakt med Opplysningstjenesten via telefon?**

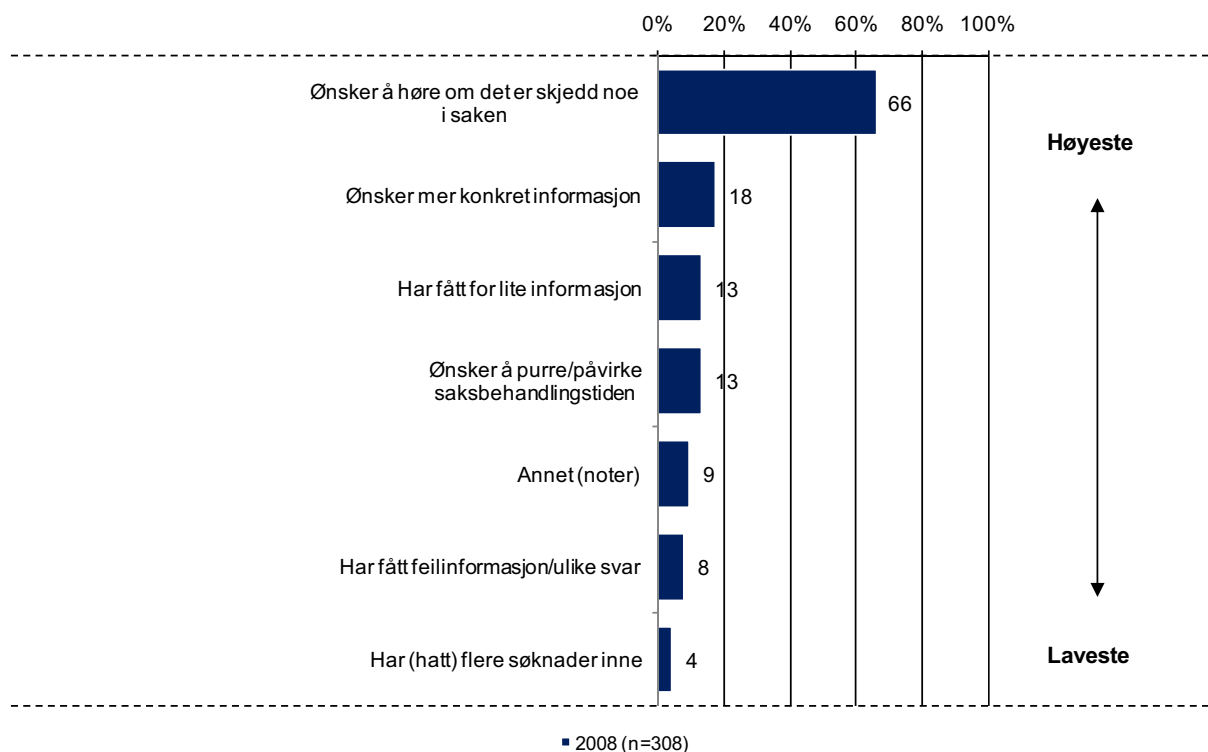


### Kontakt flere ganger

Den viktigste årsaken til at innringerne tar kontakt flere ganger er at de ønsker å høre om det har skjedd noe i saken. 66 prosent av de som har ringt fire ganger eller mer oppgir at det har vært nødvendig å ta kontakt flere ganger for å høre om det er skjedd noe i saken. 31 prosent ringer flere ganger fordi de ønsker mer konkret informasjon (18 prosent) eller fordi de har fått for lite informasjon (13 prosent).

Andelen som ringer for å høre om det har skjedd noe i saken er økende med saksbehandlingstiden. Blant de som har en sak med 3 måneders behandlingstid eller lavere er andelen som ringer for å høre om det har skjedd noe med saken 63 prosent, mot 76 prosent eller høyere blant de som har en sak som har tatt fire måneder eller mer å behandle.

**Figur 72: Du svarte at du har vært i kontakt med UDI flere ganger. Hvorfor har det vært nødvendig å ta kontakt flere ganger?**

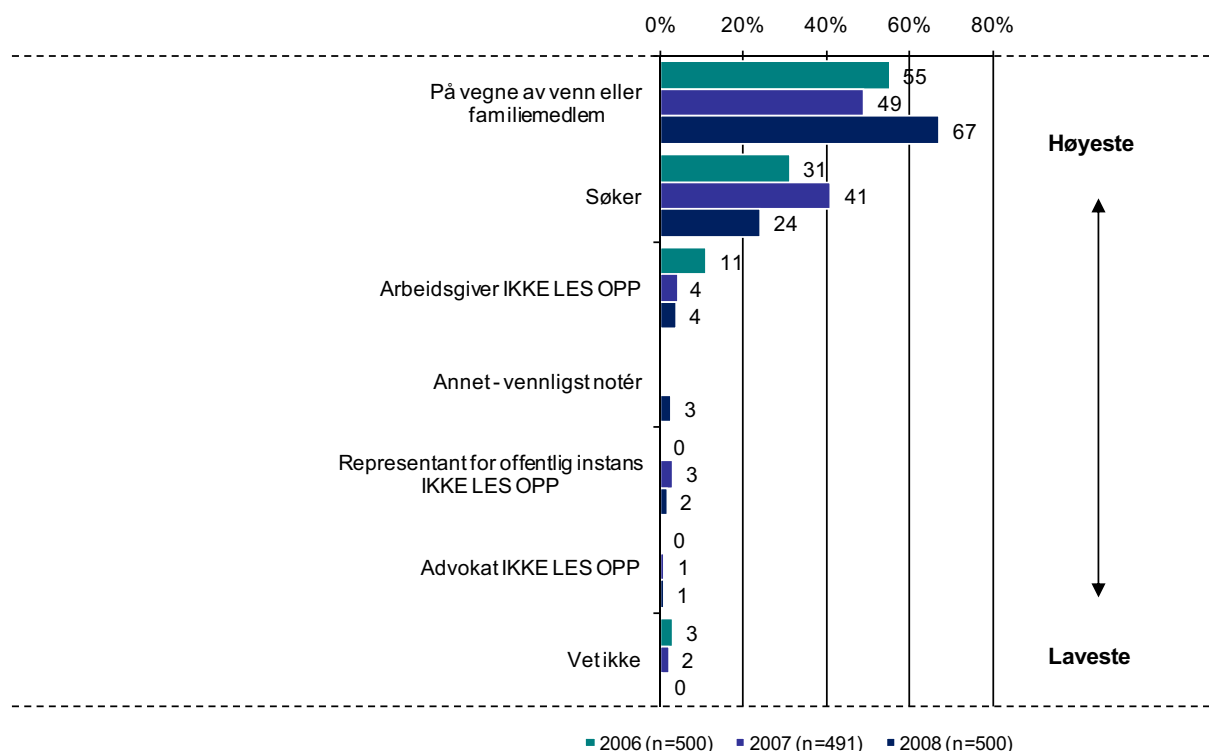


**Søkeren selv eller på vegne av søker?**

De fleste innringerne er personer som tar kontakt med opplysningstjenesten på vegne av en søker som venn eller familiemedlem (67 prosent). Én av fire er selv søkere (24 prosent). I 2007 var andelen søkere som ringte selv vesentlig høyere (41 prosent) og andelen som ringte inn på vegne av en søker som venn eller familiemedlem vesentlig lavere (49 prosent).

Andelen søkere som ringer inn selv er vesentlig høyere blant de som velger å la seg intervju på engelsk (56 prosent blant de som svarer på engelsk mot 21 prosent blant de som svarer på norsk).

Andelen som ringer inn på vegne av venn eller familiemedlem er spesielt høy blant de som søker om oppholdstillatelse eller visum (hvh. 86 og 88 prosent).

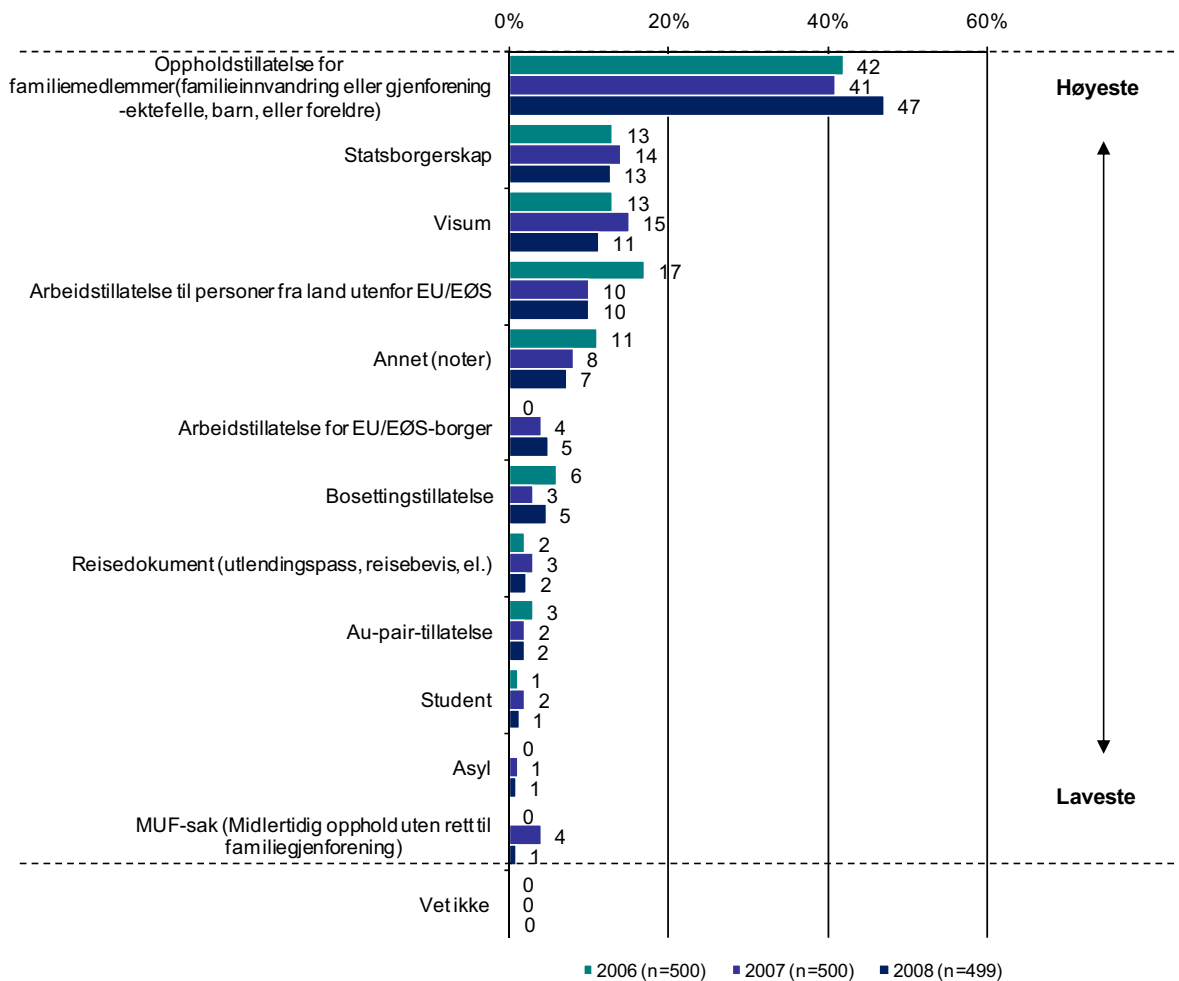
**Figur 73: Sist du var i kontakt med UDI, var det som...**

### Formålet med henvendelsen

Nesten halvparten av innringerne tok kontakt med Opplysningstjenesten med spørsmål vedrørende oppholdstillatelse for familiemedlemmer (47 prosent). Deretter følger statsborgerskap (13 prosent), visum (11 prosent) og arbeidstillatelser til personer fra land utenfor EU/EØS (10 prosent).

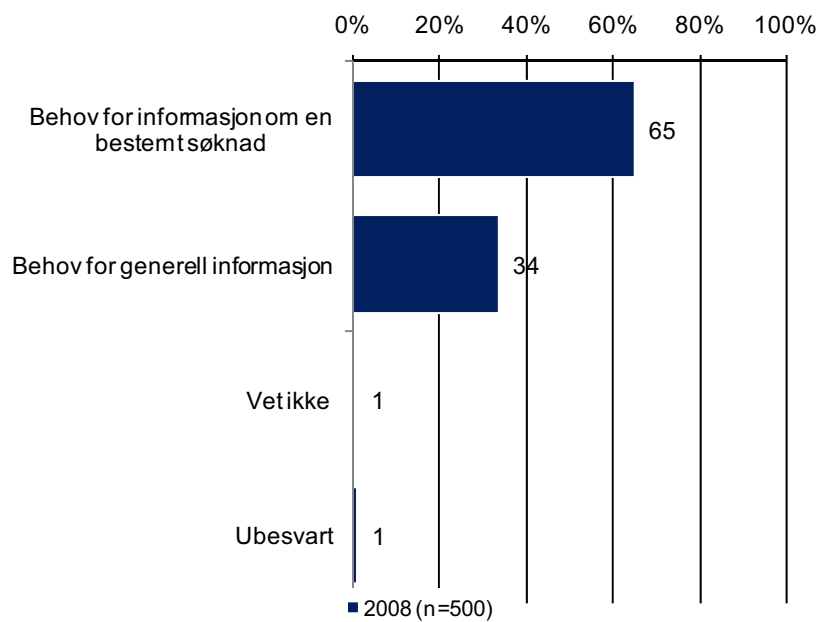
Blant de som har vært kontakt med UDI fire ganger eller mer er andelen oppholdstillatelse for familiemedlemmer høyere enn blant de som har vært i kontakt 3 ganger eller mindre (54-55 prosent, mot 32-38 prosent). Blant de som tok kontakt på vegne av en venn eller et familiemedlem er andelen "oppholdstillatelse for familiemedlemmer" vesentlig høyere (61 prosent).

Figur 74: Hva gjaldt henvendelsen?



To av tre innringere hadde behov for informasjon om en bestemt søknad (65 prosent). Én av tre hadde behov for generell informasjon (34 prosent).

**Figur 75: Hadde du behov for informasjon om en bestemt søknad eller behov for generell informasjon?**



### 4.3.3 Søknadsprosessen

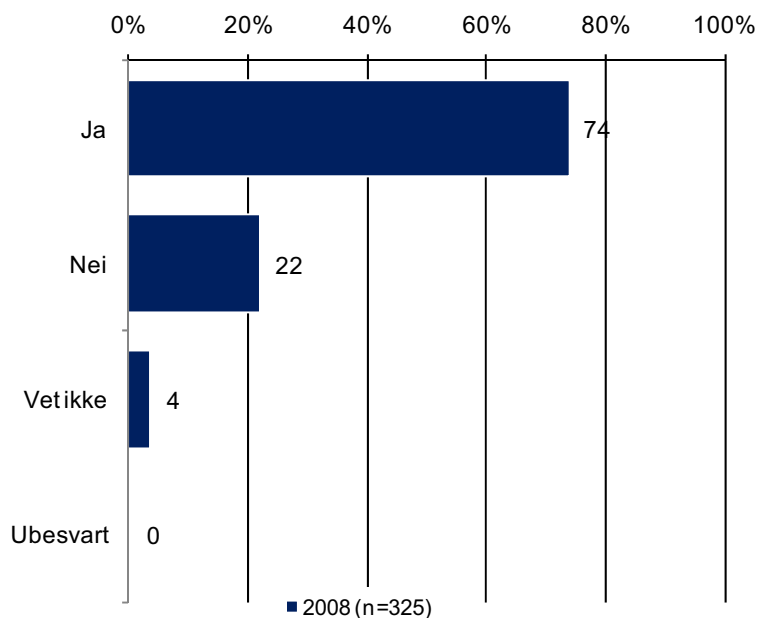
De innringerne som svarte at de hadde behov for informasjon om en bestemt søknad fikk flere oppfølgingsspørsmål om status for denne søknaden.

#### *UDIs behov for opplysninger*

74 prosent av de som hadde behov for informasjon om en bestemt søknad kjenner til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle akkurat denne søknaden.

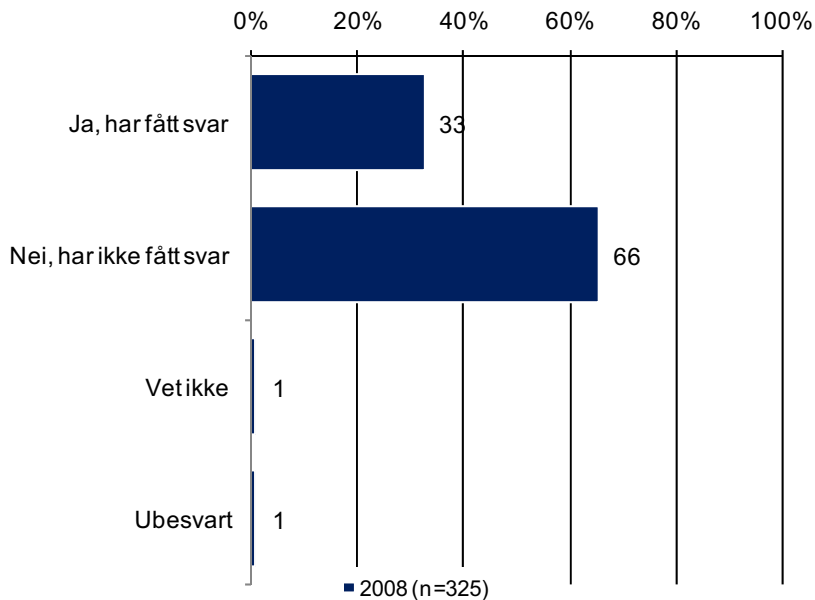
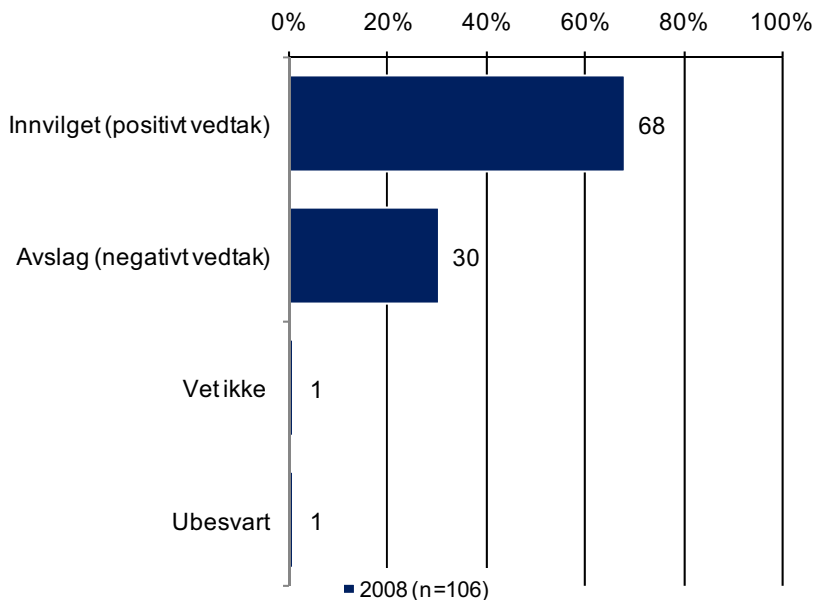
De som i minst grad kjenner til hvilke opplysninger UDI trenger for behandlingen har typisk bakgrunn fra et ikke-vestlig land. I denne gruppen kjenner bare 40 prosent til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden, mot 86 prosent blant de med bakgrunn fra et vestlig land (som i all hovedsak vil si Norge i denne undersøkelsen). Blant søkere som har opplevd lang saksbehandlingstid er det færre som har kjennskap til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres. For de med 0-3 måneders saksbehandlingstid er andelen som kjenner til dette 80 prosent, mot 57 prosent for de med mer enn 12 måneders saksbehandlingstid.

**Figur 76: Vet du hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden?**



**Status for søknaden**

Én av tre innringere som har behov for informasjon om en bestemt søknad har fått svar på søknaden (33 prosent) og blant disse har 68 prosent fått positivt vedtak (tilsvarende 22 prosentpoeng av de som har behov for informasjon om en bestemt søknad). Flertallet av de som har behov for informasjon om en bestemt søknad som også har fått svar på søknaden, har fått et positivt vedtak.

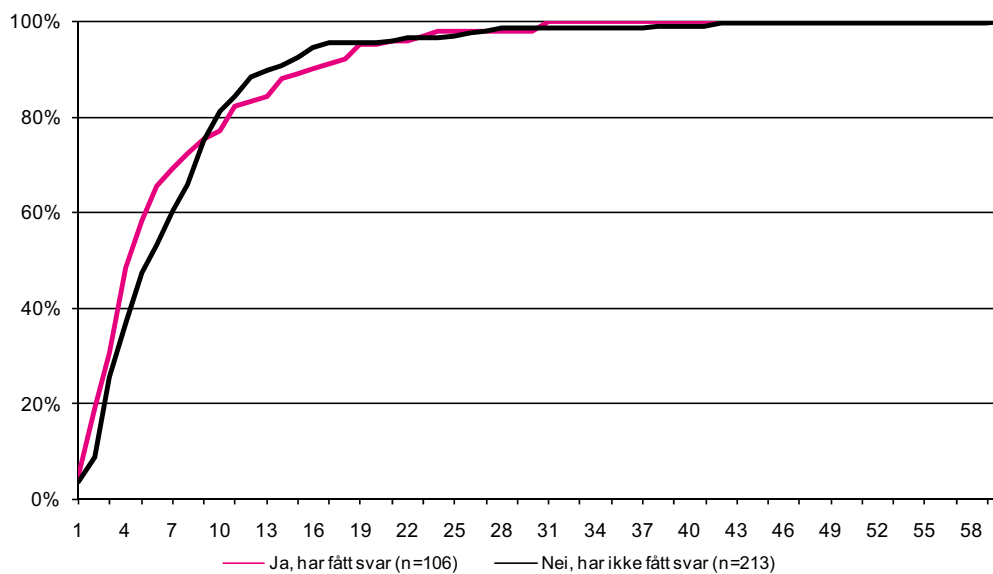
**Figur 77: Har du/dere fått et endelig svar på søknaden?****Figur 78: Ble søknaden innvilget eller fikk du/dere avslag?**

**Beregnet saksbehandlingstid**

De som opplyste at de hadde behov for informasjon om en bestemt søknad fikk oppfølgingsspørsmål om når de hadde levert søknaden. De som i tillegg opplyste om at de hadde fått svar på søknaden ble spurt om når de fikk svar på søknaden. Disse opplysningene er brukt til å beregne saksbehandlingstid for de som har fått svar og de som ikke har fått svar (pr. oktober 2008). Figuren under viser fordelingen på saksbehandlingstid for avgjorte saker og restanser for de innringene som er intervjuet i denne undersøkelsen for alle sakstyper.

Figuren viser at 80 prosent av de avgjorte sakene var ferdighandlet på ca. 9-10 måneder. 80 prosent av restansene hadde pr. oktober 2008 vært under behandling ca. 9-10 måneder eller kortere.

**Figur 79: Behandlingstid for avgjorte søknader og restanser i mnd, kumulativ fordeling for innringere.**

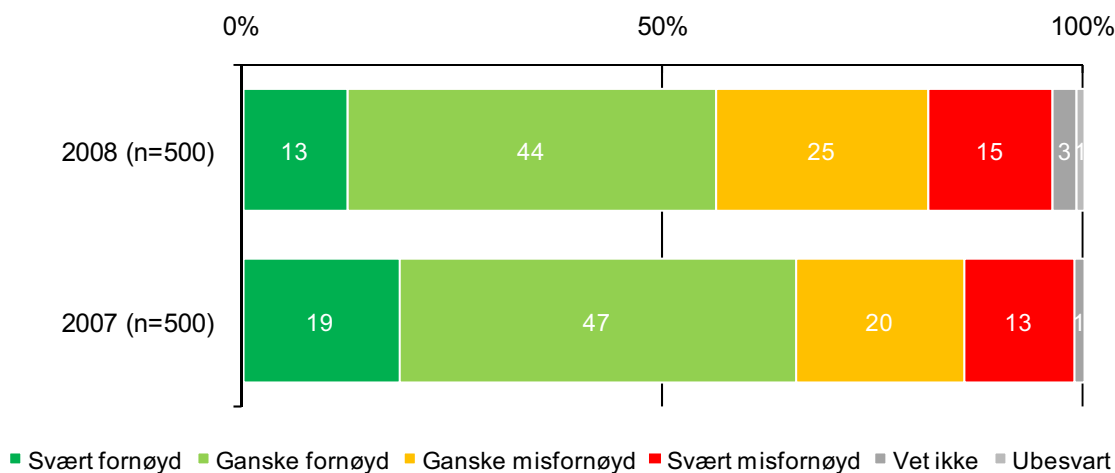


#### 4.3.4 Helhetlig tilfredshet

De som kontaktet opplysningstjenesten på telefon ble i starten av intervjuet spurt om sin helhetlige vurdering av den kontakten de har hatt med UDI. Litt over halvparten er svært eller ganske fornøyd med den kontakten de har hatt (57 prosent). De fleste av de fornøyde oppgir at de er ganske fornøyde (44 prosent). 40 prosent er misfornøyd med den kontakten de har hatt med UDI (25 prosent ganske misfornøyd og 15 prosent svært misfornøyd).

I 2007 ble spørsmålet om helhetlig tilfredshet stilt mot slutten av spørreskjemaet og var presisert til "... kontakten du har hatt med UDI den siste tiden". I årets undersøkelse er spørsmålet om helhetlig tilfredshet stilt helt i starten av intervjuet, uten noen form for presisering. Det er viktig å merke seg at slike endringer vil kunne påvirke hvordan respondentene svarer, og at forskjellene mellom 2007- og 2008-tallene derfor må tolkes med varsomhet. I 2007 svarte 66 prosent at de helhetlig sett var fornøyde (19 prosent svært fornøyd og 47 prosent ganske fornøyd).

**Figur 80: Helhetlig sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den kontakten du har hatt med UDI? Er du...**



- Tilfredsheten med UDI faller med hvor mange ganger innringerne har vært i kontakt med opplysningstjenesten. Blant de som har vært i kontakt bare én gang er andelen fornøyd 74 prosent, mot 43 prosent blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer.
- De som har kontaktet UDI for å få informasjon om en bestemt søknad er vesentlig mindre fornøyd enn de som har kontaktet UDI med behov for generell informasjon (43 vs. 74 prosent fornøyd).<sup>8</sup>
- Helhetlig tilfredshet er klart synkende med saksbehandlingstiden. Blant de som har en sak med 3 måneders behandlingstid eller lavere er andelen tilfredse 57 prosent, mot 32 prosent blant de som har en sak med mer enn 12 måneders behandlingstid. Merk at dette gjelder for ferdigbehandlede saker og saker under behandling for alle sakstyper samlet pr. oktober 2008.
- Søkere som har fått svar på søknaden sin er mer tilfreds med UDI enn de som ikke har fått svar enda (60 vs. 41 prosent fornøyd) og de som har fått søknaden innvilget

<sup>8</sup> Sist de var i kontakt med UDI.

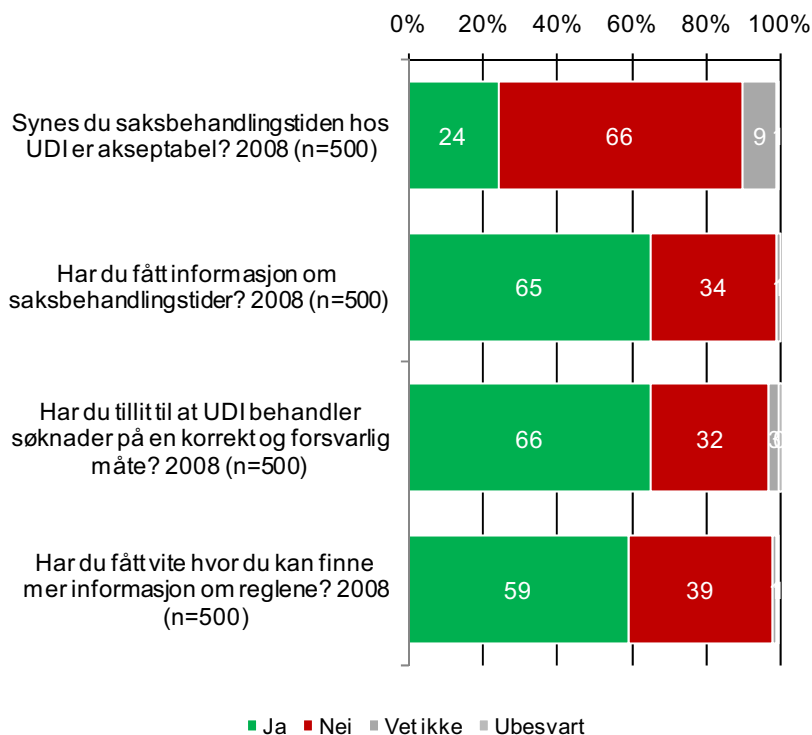
er klart mer tilfredse enn de som har fått avslag på søknaden (68 vs. 44 prosent fornøyde).

- De som opplevde at ventetiden på telefon var lengre enn forventet sist gang de var i kontakt med UDI er klart mindre tilfredse enn gjennomsnittet (43 vs. 67 prosent).

### 4.3.5 Vurdering av saksbehandlingen til UDI

Et flertall av innringerne opplever at de har fått informasjon om saksbehandlingstider, har tillit til saksbehandlingen og har fått vite hvor de kan finne mer informasjon om reglene, men mener samtidig at saksbehandlingstiden ikke er akseptabel.

Figur 81: Spørsmål om saksbehandling



Flertallet (66 prosent) av innringerne til Opplysningstjenesten mener at saksbehandlingstiden ikke kan sies å være akseptabel. 24 prosent mener at den er akseptabel.

- Andelen som mener at saksbehandlingstiden ikke er akseptabel er økende med antall ganger man har vært i kontakt med UDI. Blant de som bare har vært i kontakt én gang er andelen som mener at saksbehandlingstiden ikke er akseptabel 58 prosent, mot 75 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger.
- Det er naturlig nok de som ringer i anledning en bestemt sak som i størst grad mener at saksbehandlingstiden ikke er akseptabel (75 prosent). Det er spesielt personer som ikke har fått svar enda eller personer som har fått avslag som opplever saksbehandlingstiden som uakseptabel (hhv. 78 og 88 prosent). Blant personer som har fått innvilget søknaden er andelen som mener saksbehandlingstiden ikke er akseptabel lavere (58 prosent).

65 prosent svarer at de har fått informasjon om saksbehandlingstidene, mens 34 prosent mener at de ikke har fått informasjon om dette.

- Andelen som har fått informasjon om saksbehandlingstidene øker med antall kontakter med UDI. Blant de som har fått avgjort saken sin svarer 78 prosent at de har fått informasjon om saksbehandlingstider, mot 63 prosent blant de som fortsatt venter på et vedtak.

66 prosent har tillit til at UDI behandler søknader på en korrekt og forsvarlig måte. 32 prosent har ikke tillit til dette.

- Andelen som har tillit til saksbehandlingen er tilnærmet like stor blant de som ringte for å få generell informasjon som blant de som ringte for å få informasjon om en bestemt sak (hhv. 67 og 64 prosent).
- Undersøkelsen indikerer at de som har fått svar på søknaden har noe høyere tillit til saksbehandlingen (75 prosent) enn de som ikke har fått svar (64 prosent), men at det ikke er noen sammenheng mellom tillit til saksbehandlingen og hvorvidt man har fått et positivt eller negativt vedtak (hhv. 78 og 75 prosent har tillit).<sup>9</sup>
- Undersøkelsen kan ikke påvise om det er noen sammenheng mellom faktisk saksbehandlingstid og tillit til saksbehandlingen.

59 prosent svarer at de har fått vite hvor de kan finne mer informasjon. 39 prosent mener at de ikke har fått vite dette.

- Undersøkelsen indikerer at andelen som har fått vite hvor de kan finne mer informasjon er lavere blant de som ikke har fått avgjort saken sin (54 prosent), og at de som har fått avslag i mindre grad har fått slik informasjon sammenliknet med de som har fått et positivt vedtak (56 vs. 71 prosent)

---

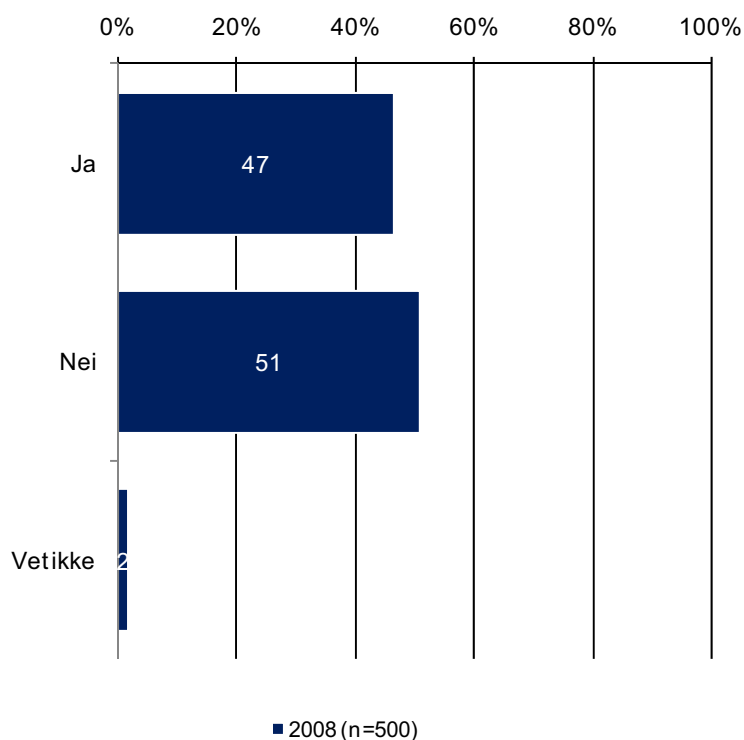
<sup>9</sup> Utvalgene er ikke store nok til å avgjøre om forskjellene mellom gruppene er signifikante med 95 prosent sikkerhet. Resultatet må derfor tolkes med forsiktighet og heller som en indikasjon på en faktisk sammenheng.

### 4.3.6 Opplevelse av siste kontakt med UDI

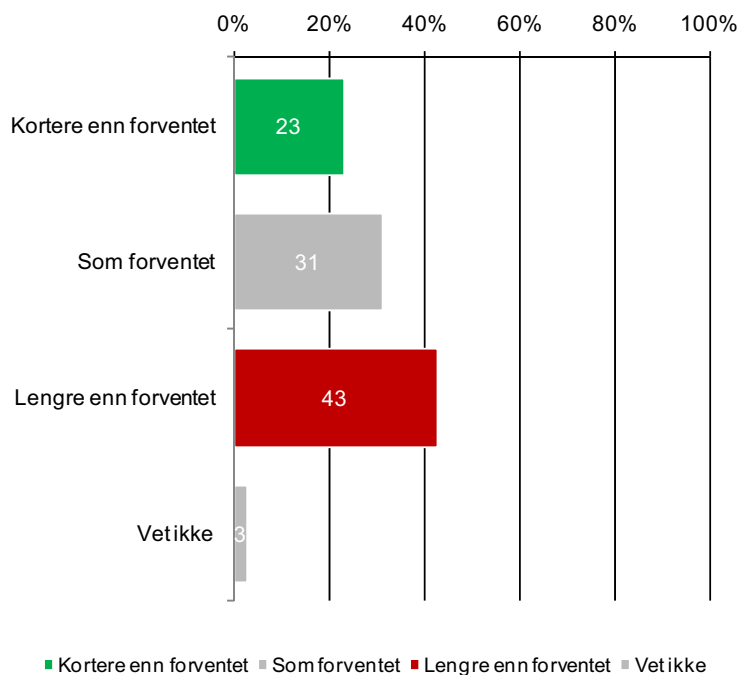
Halvparten av de som ringte inn opplevde at ventetiden på telefon var akseptabel. Svært mange mener at ventetiden er lengre enn de hadde forventet. Et stort flertall opplever at de blir behandlet med vennlighet og respekt, at de fikk god service og at svaret de fikk var lett å forstå, men det er ikke fullt så mange som opplever at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om. Halvparten mener at de fikk service som forventet.

47 prosent mener at ventetiden på telefon var akseptabel. 51 prosent mener at den ikke var akseptabel. Opplysningstjenesten opplevde ekstraordinært stor kapasitetsmangel i en av rekrutteringsukene, uke 37. Blant de respondentene som har ringt til Opplysningstjenesten denne uken er andelen som opplever ventetiden som akseptabel bare 39 prosent, mot 51 prosent i de øvrige rekrutteringsukene.

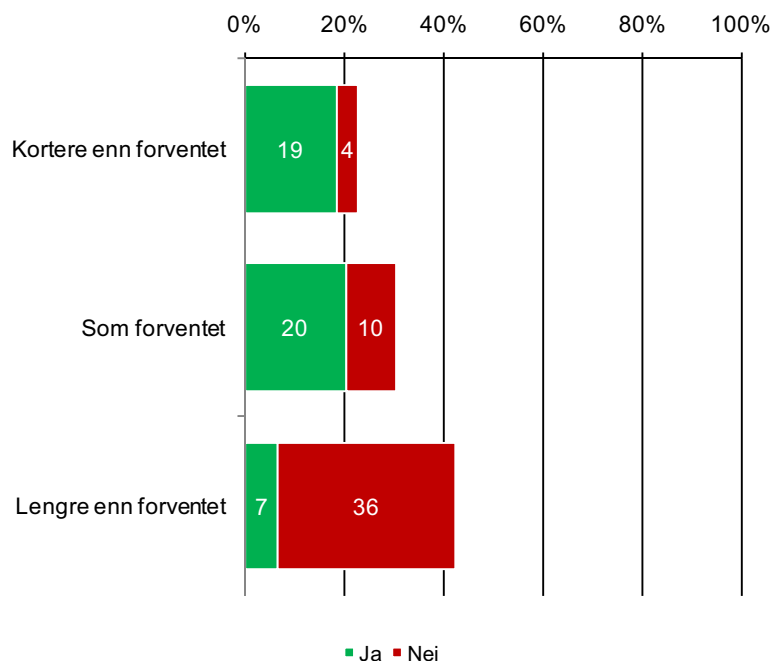
**Figur 82: Sist du var i kontakt med UDI på telefon, Var ventetiden akseptabel?**



43 prosent av innringerne opplevde ventetiden på telefon som lengre enn forventet. 31 prosent opplevde ventetiden som forventet, mens 23 prosent opplevde den som kortere enn forventet.

**Figur 83: Sist du var i kontakt med UDI på telefon, var ventetiden kortere eller lengre enn du forventet?**

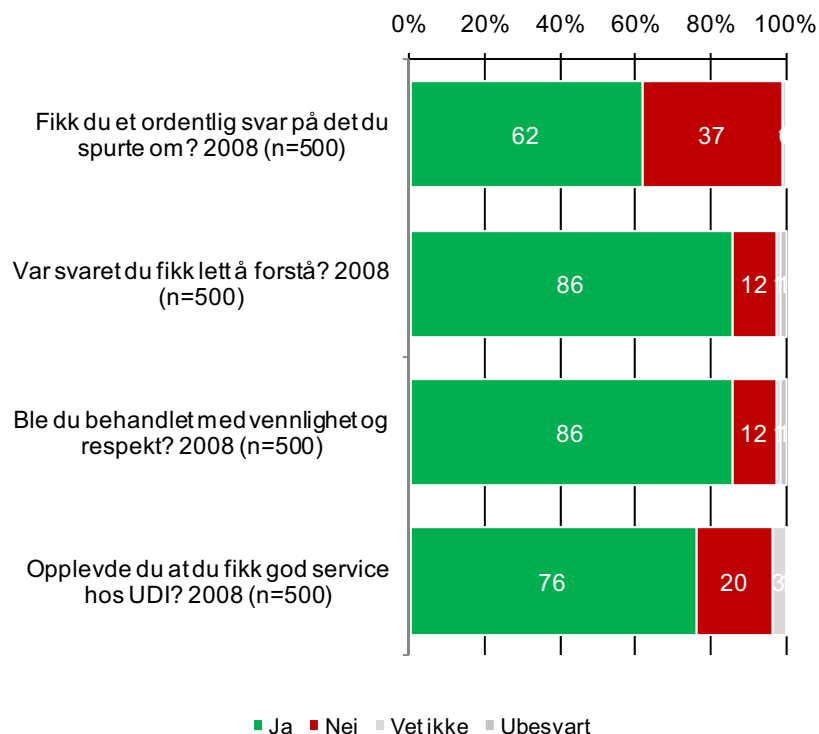
Blant de som opplevde av ventetiden var som forventet mener én av tre at ventetiden ikke er akseptabel (10 av 30 prosent). Denne gruppen hadde med andre ord forventninger om at ventetiden skulle være uakseptabelt lang etter deres vurdering.

**Figur 84: Sist du var i kontakt med UDI på telefon, Var ventetiden akseptabel? \* Var ventetiden kortere eller lengre enn du forventet? Crosstabulation**

62 prosent mener at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om. En forholdsvis høy andel på 37 prosent mener at de ikke fikk et ordentlig svar på det de spurte om.

- De som ikke har fått et vedtak i saken sin opplever i mindre grad at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om (52 prosent), sammenliknet med de som har fått et vedtak (75 prosent).
- Det er en tydelig sammenheng mellom opplevelsen av service og hvorvidt man opplever at man får et ordentlig svar på det man spør om. Blant de som opplevde at de fikk dårligere service enn forventet svarer bare 25 prosent at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om.

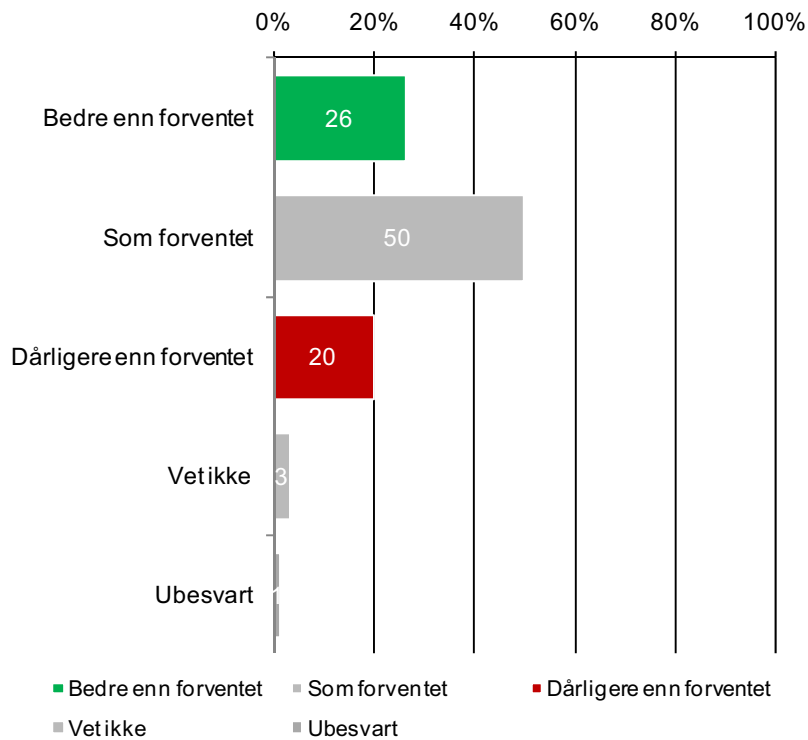
**Figur 85: Sist du var i kontakt med UDI på telefon...**



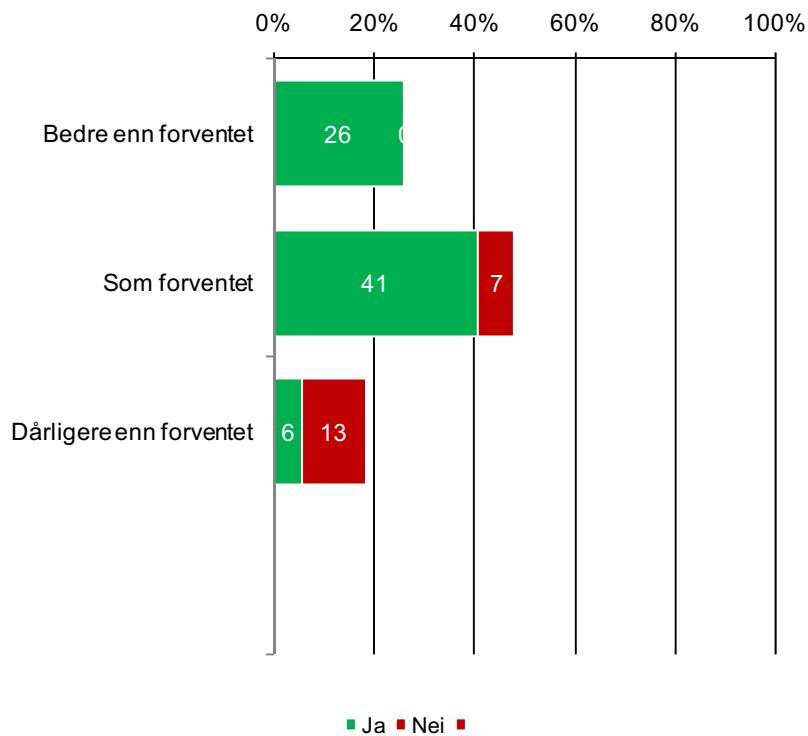
86 prosent av innringerne mener at svaret de fikk var lett å forstå. 86 prosent mener også at de ble behandlet med vennlighet og respekt. 76 prosent mener de fikk god service hos UDI.

Halvparten (50 prosent) av innringerne mener at servicen til opplysningstjenesten var som forventet sist de var i kontakt med UDI. 26 prosent mener at den var dårligere enn forventet, mens 20 prosent mener den var bedre enn forventet. Merk spesielt at 7 prosentpoeng av de 50 prosentene som mener at servicen var som forventet opplevde at de fikk dårlig service (se Figur 87).

**Figur 86: Sist du var i kontakt med UDI på telefon, var servicen bedre eller dårligere enn forventet?**



**Figur 87: Sist du var i kontakt med UDI på telefon, opplevde du at du fikk god service hos UDI? \* Var servicen bedre eller dårligere enn forventet? Crosstabulation**

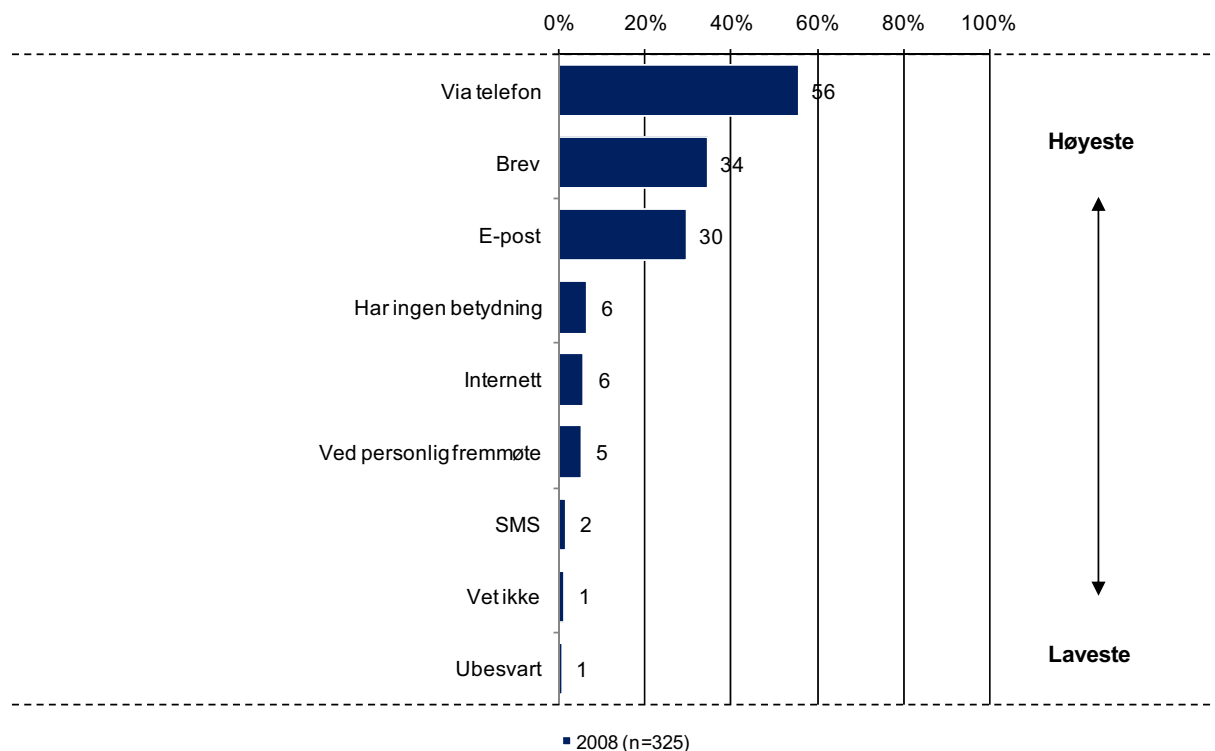


### 4.3.7 Informasjonskanaler og nettjenester

De som hadde spørsmål om en konkret sak ble spurt om hvordan de foretrekker å få spesifikk informasjon om sin sak. Alle respondenter fikk spørsmål om hvordan de ønsker å få generell informasjon fra UDI. I begge tilfeller kunne respondentene svare flere alternativer.

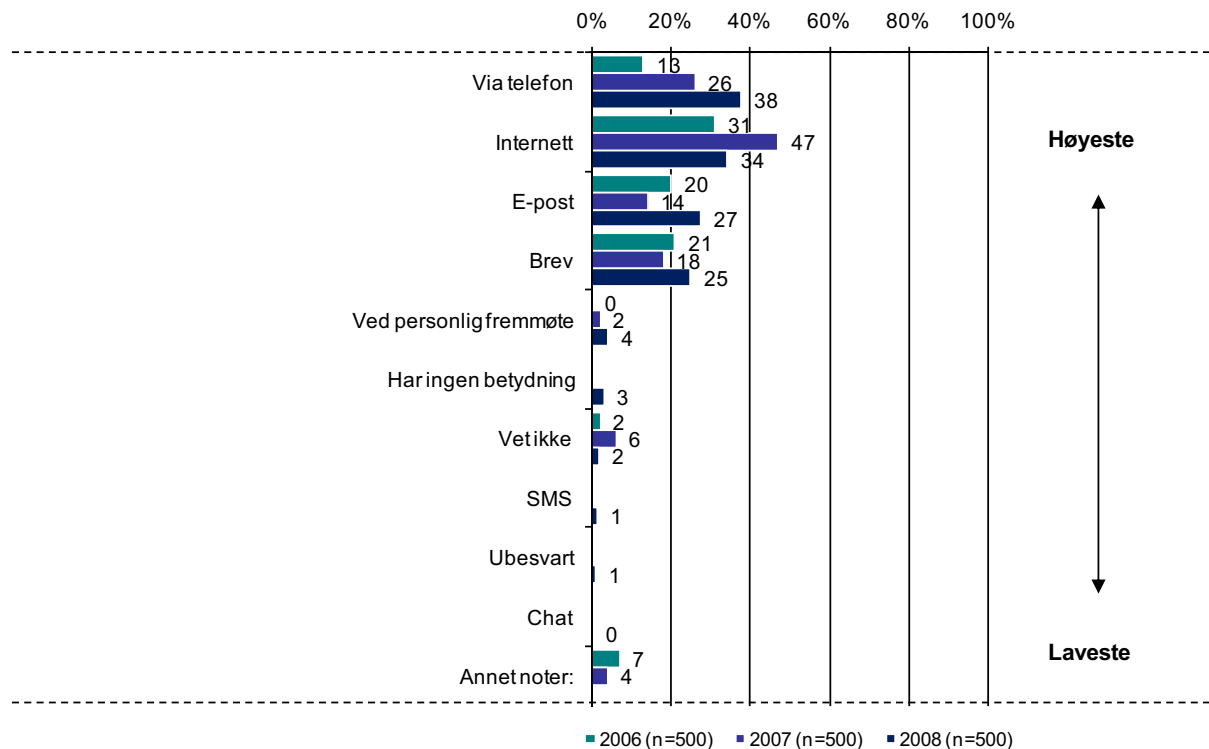
Drøyt halvparten av innringerne foretrekker telefon som informasjonskanal eller medium for å få informasjon om sin sak (56 prosent). Deretter følger brev (34 prosent) og e-post (30 prosent).

**Figur 88: På hvilken måte ønsker du informasjon om din spesielle sak?**



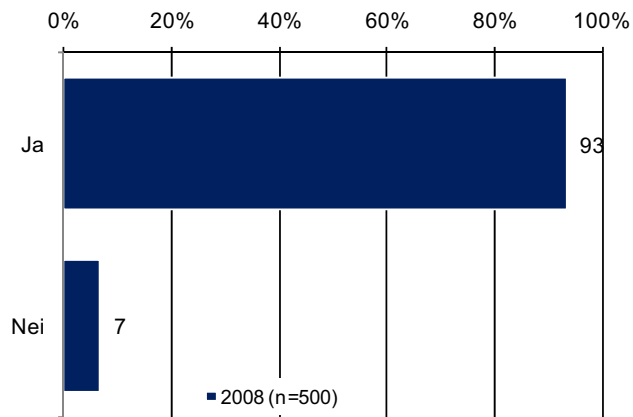
Innringerne vi har snakket med i årets undersøkelse ønsker generell informasjon først og fremst gjennom telefon (38 prosent), deretter gjennom internett (34 prosent), e-post (27 prosent) og brev (25 prosent). Blant de innringerne vi spurte i den siste undersøkelsen som ble gjennomført i 2007 var internett foretrukket (47 prosent), med telefon som andre prioritet på listen (26 prosent).

**Figur 89: På hvilken måte ønsker du å få generell informasjon fra UDI?**

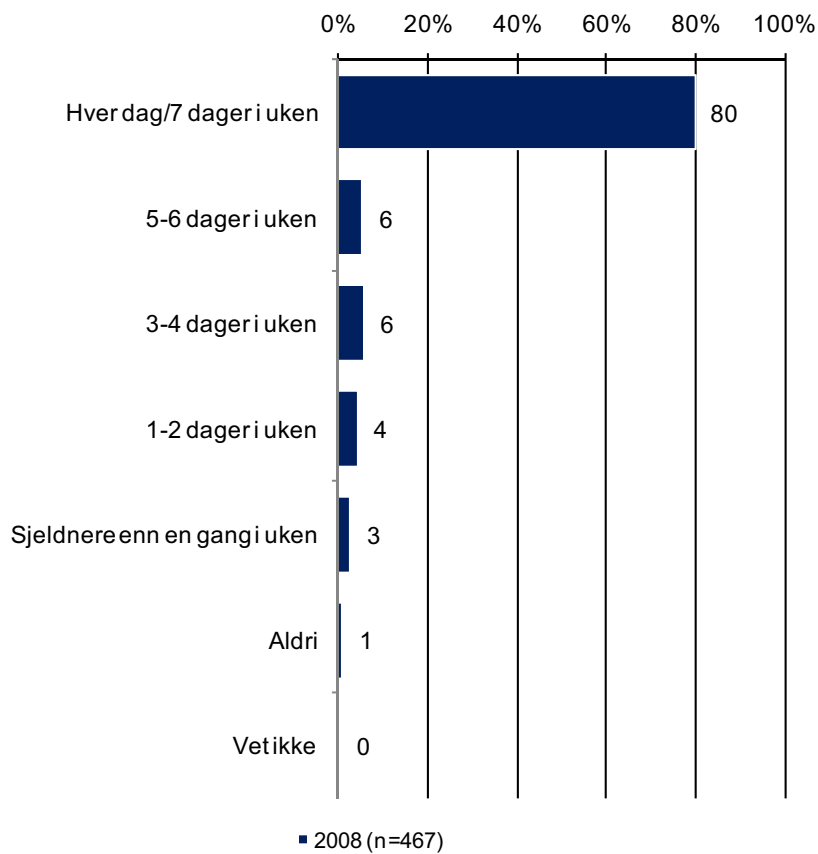


93 prosent av innringerne har tilgang til internett, og 80 prosent bruker internett hver dag, syv dager i uken.

**Figur 90: Har du tilgang til Internett?**

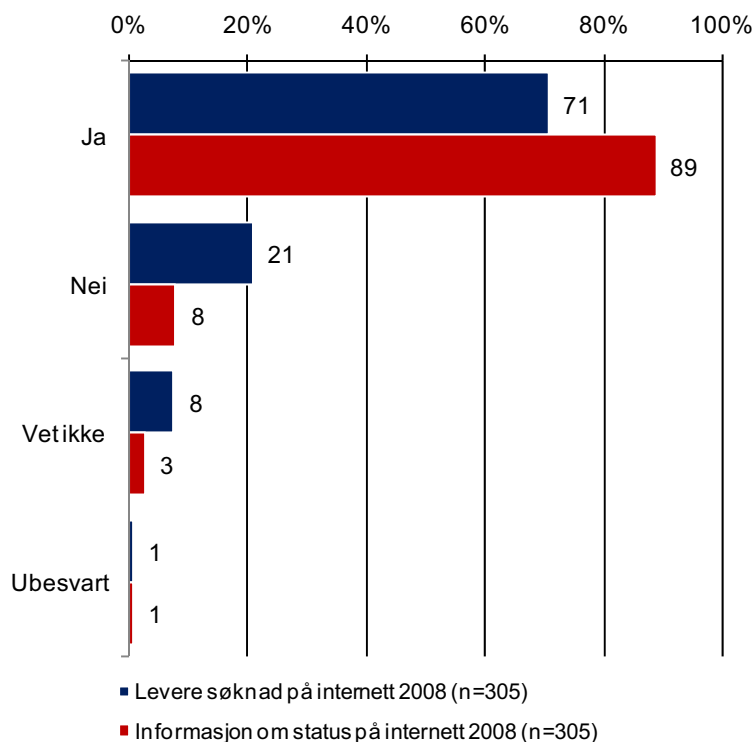


**Figur 91: Hvor ofte bruker du internett? Bruker du internett...**



71 prosent av brukerne ville levert søknaden elektronisk på internett dersom det hadde vært mulig. 89 prosent svarer at de ville benyttet muligheten til å få informasjon om status på internett dersom en slik tjeneste eksisterte.

**Figur 92: Dersom det hadde vært mulig å levere søknaden elektronisk på internett, ville du/dere ha levert søknaden elektronisk? ... og Dersom det hadde vært mulig å få informasjon om status for din/deres søknad på internett, ville du/dere brukt denne tjenesten?**



### 4.3.8 Driveranalyse

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å avklare hvilke av de vurderte forholdene som betyr mest for den helhetlige vurderingen av Opplysningstjenesten.<sup>10</sup> Resultatene av denne analysen er sett i sammenheng de resultatene Opplysningstjenesten oppnår på de samme forholdene. Formålet med driveranalysen er å gi Opplysningstjenesten innspill på hvilke forhold enheten bør vektlegge og prioritere å gjøre noe med for å øke helhetsinntrykket av tjenesten. Tabellen nedenfor viser rangeringen av de spørsmålene som er tatt med i analysen etter betydning for helhetsinntrykket (Perasjons Correlation) og resultatet for hvert respektive spørsmål.

**Tabell 3: Driveranalyse**

	Pearson Correlation (-1 til 1)	Prosentandel som har svart "Ja"	Sig. (2-tailed)	N
Fikk du et ordentlig svar på det du spurte om?	↑ 0,46 →	62	0,00	477
Opplevde du at du fikk god service hos UDI?	↑ 0,44 ↑	76	0,00	465
Synes du saksbehandlingstiden hos UDI er akseptabel?	→ 0,27 ↓	24	0,00	435
Vet du hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden?	→ 0,25 ↑	74	0,00	301
Var ventetiden akseptabel?	↓ 0,21 →	47	0,00	472
Ble du behandlet med vennlighet og respekt?	↓ 0,18 ↑	86	0,00	471
Var svaret du fikk lett å forstå?	↓ 0,17 ↑	86	0,00	471
Har du fått vite hvor du kan finne mer informasjon om reglene?	↓ 0,17 →	59	0,00	474
Har du tillit til at UDI behandler søknader på en korrekt og forsvarlig måte?	↓ 0,12 ↑	66	0,01	469
Har du fått informasjon om saksbehandlingstider?	↓ 0,08 →	65	0,07	478

De fem faktorene som relativt sett betyr mest for innringernes vurdering av opplysningstjenesten er (i rangert rekkefølge):

- Om man fikk et ordentlig svar på det man spør om,
- Om man opplevde at man fikk god service,
- Om saksbehandlingstiden oppfattes som akseptabel,
- Om man kjenner til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden, og
- Om ventetiden (sist man var i kontakt) var akseptabel.

Opplysningstjenesten oppnår en god vurdering for to av disse forholdene: opplevelsen av service (76 prosent "Ja") og kjennskap til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden (74 prosent "Ja"). Dette er forhold som kan betegnes som styrker ved Opplysningstjenesten. To av de fem forholdene oppnår et gjennomsnittlig resultat og har et klart forbedringspotensial: akseptabel ventetid (47 prosent "Ja") og om man fikk et ordentlig svar på det man spurte om (62 prosent "Ja"). Videre viser analysen at ett av disse forholdene

<sup>10</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 svarene på de spørsmålene som kan tolkes som subjektive vurderinger og spørsmålet om helhetlig vurdering.

oppnår et svært dårlig resultat og kan betegnes som en svakhet: akseptabel saksbehandlingstid (24 prosent "Ja").

## 4.4 E-postundersøkelsen

### 4.4.1 Oppsummering

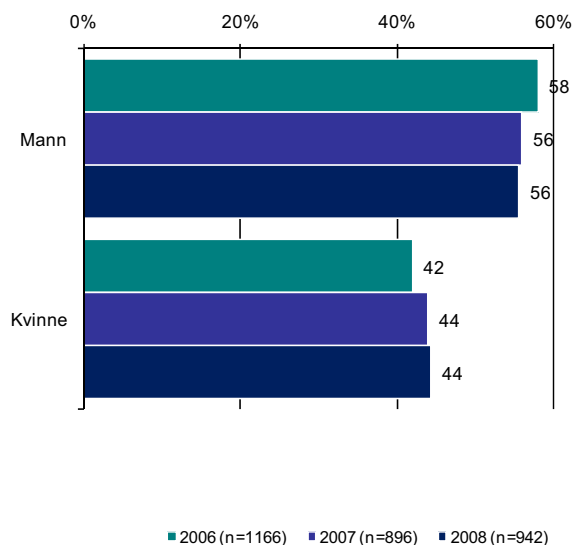
- I likhet med de som kontaktet Opplysningstjenesten på telefon oppgir også noe over halvparten av de som kontaktet Opplysningstjenesten på e-post at de helhetlig sett er fornøyde (59 prosent) med den kontakten de har hatt med UDI. Et ikke ubetydelig mindretall er misfornøyde (38 prosent).
- De forholdene som i sterkeste grad påvirker helhetsinntrykket av Opplysningstjenesten blant de som har tatt kontakt med på e-post er vurderingen deres av tilliten til UDIs saksbehandling, hvorvidt de opplever at de får god service (på et generelt grunnlag), hvorvidt de mener at de har fått et ordentlig svar på det de spør om, hvorvidt de mener at svartiden på e-post er akseptabel og om de mener at svaret de fikk var lett å forstå.
- Sett i denne målgruppens perspektiv er Opplysningstjenestens sterkeste sider akseptabel svartid på e-post og at svarene oppfattes som lette å forstå. Opplysningstjenesten har imidlertid et forbedringspotensial når det gjelder brukernes tillit til saksbehandlingen, når det gjelder å gi skikkelige svar på det brukerne spør om, og å gi flere brukere en opplevelse av at de får god service.
- Opplysningstjenestens svakeste side er at saksbehandlingstiden oppfattes som uakseptabelt lang. Saksbehandlingstiden påvirker både direkte og indirekte brukernes vurdering av flere viktige forhold som kartlegges i denne undersøkelsen.

## 4.4.2 Hvem har svart på e-post?

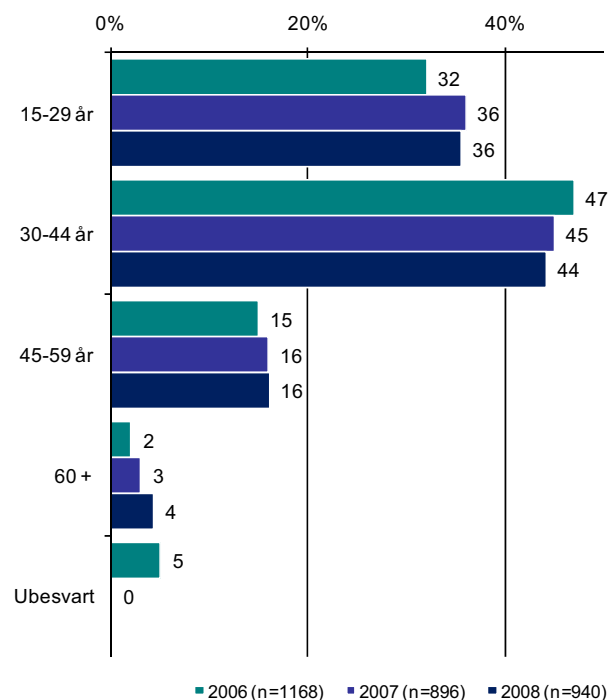
### Kjønn og alder

Som i de to foregående undersøkelsene UDI har gjennomført blant personer som har kontaktet Opplysningstjenesten på e-post er noe over halvparten av de som har svart menn (56 prosent i 2008) og noe under halvparten kvinner (44 prosent i 2008). Den største aldersgruppen er personer mellom 30 og 44 år (44 prosent). Deretter følger personer mellom 15 og 29 år (36 prosent). Kvinneandelen er høyest i den yngste aldersgruppen. Blant de mellom 15 og 29 år er litt over halvparten kvinner (55 prosent). I de øvrige aldersgruppene er kvinneandelen vesentlig lavere (fra 32 til 41 prosent).

Figur 93: Kjønn



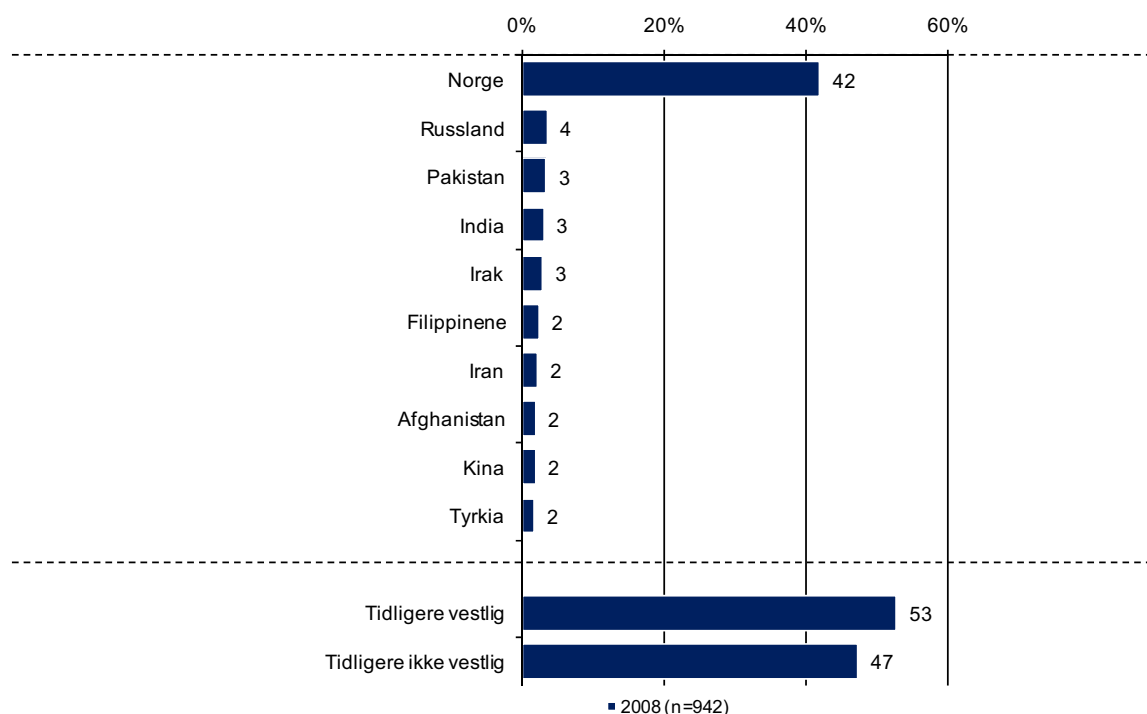
Figur 94: Alder



### Landbakgrunn

42 prosent av de som har svart på undersøkelsen kommer fra Norge. De resterende 58 prosentene har opprinnelse fra andre land. De fem viktigste landbakgrunnene utenom Norge i årets undersøkelse er Russland (4 prosent), Pakistan (3 prosent), India (3 prosent) og Irak (3 prosent). Litt over halvparten av de som har svart har opprinnelse fra et annet "vestlig" land (53 prosent). Merk spesielt at de østeuropeiske landene som er innlemmet i EU regnes som "vestlige" i henhold til den nye inndelingen i "vestlig/ikke-vestlig" som er brukt her.<sup>11</sup>

**Figur 95: Hvilket land kommer du fra? (figuren viser de ti viktigste landene etter prosentandel i 2008 (de over 2 prosent) og fordelingen mellom de landene som tidligere ble benevnt som vestlige og ikke-vestlige – etter ny definisjon fra SSB)**



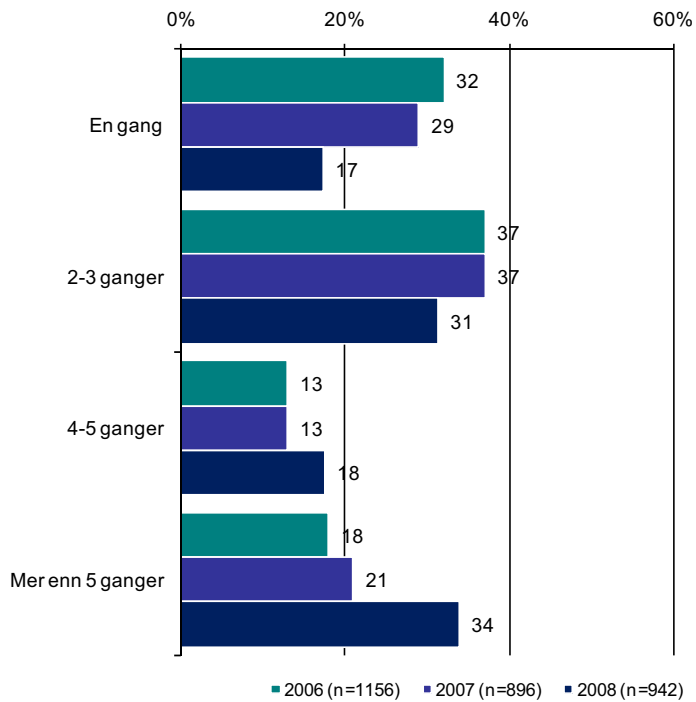
<sup>11</sup> Statistisk sentralbyrå (SSB) har gått bort fra å bruke begrepene og todelingen av verden "vestlig" og "ikke-vestlig" i innvandringsstatistikken. Samtidig har SSB revidert grupperingen av landene som tidligere ble kalt "vestlige" og "ikke-vestlige" blant annet ved å innlemme de østeuropeiske landene som har blitt EU-medlemmer i samme gruppe som det som tidligere ble kalt "vestlig". SSB har imidlertid ikke gitt de nye gruppene noen anvendbare navn for statistiske formål, men i stedet beholdt definisjonen av gruppene (verdensdelene og landene som inngår) som beskrivelse av hver gruppe. De nye gruppene er 1). EU/EØS-land, USA, Canada, Australia og New Zealand, og 2). 2. Asia, Afrika, Latin-Amerika, Oseania utenom Australia og New Zealand, og Europa utenom EU/EØS. Av mangel på et anvendbart og allment forståelig alternativ har vi derfor sett oss tvunget til å beholde navnene "vestlig" og "ikke-vestlig" i beskrivelsen av landbakgrunn for denne rapporteringen. Vi viser til artikkel i Samfunnspeilet nr. 4 i 2008 "Vestlig og ikke-vestlig – ord som ble for store og gikk ut på dato" på SSBs hjemmeside for mer informasjon fra SSB om dette.

(<http://www.ssb.no/vis/samfunnspeilet/utg/200804/15/art-2008-10-08-01.html>)

**Kontakthypighet**

Kontakthypigheten blant de som har vært i kontakt med Opplysningstjenesten på e-post er økende. Andelen som har vært i kontakt mer enn fem ganger har økt fra 18 prosent i 2006 til 34 prosent i 2008. Samtidig har andelen som har vært i kontakt bare en gang sunket fra 32 prosent i 2006 til 17 prosent i 2008.

**Figur 96: I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært i kontakt med Opplysningstjenesten ved bruk av e-post?**

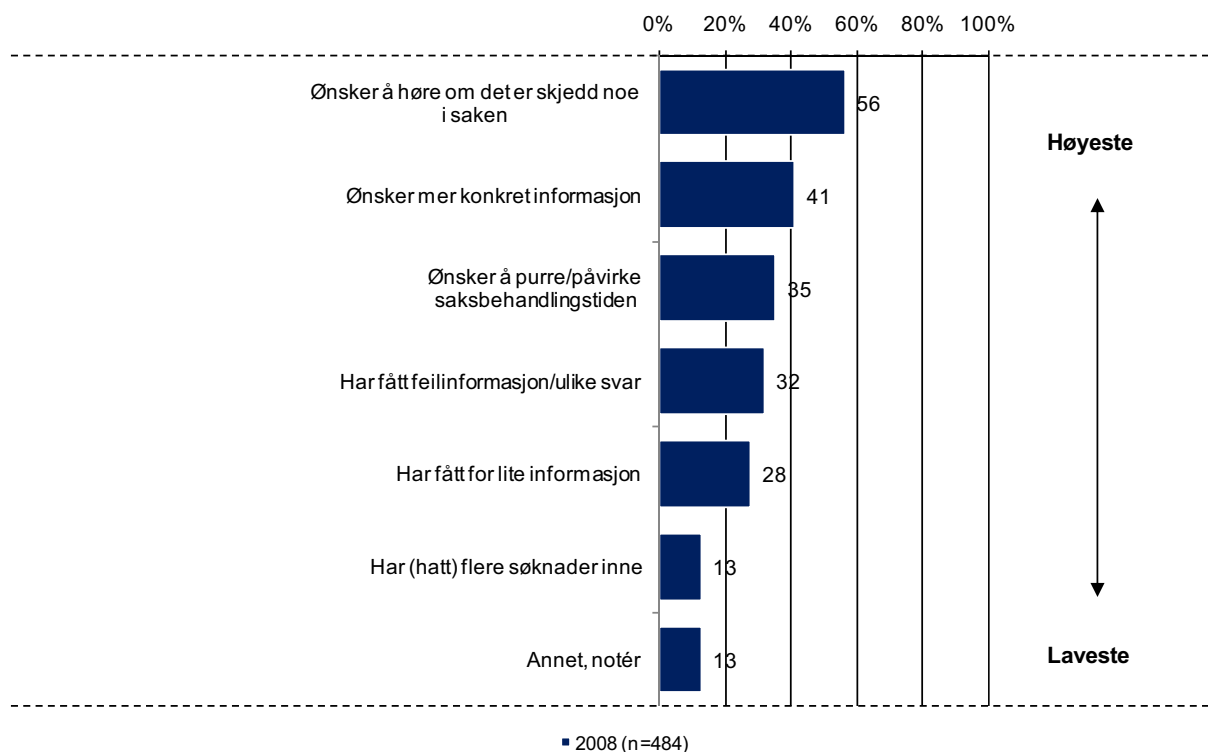


**Kontakt flere ganger**

De som har vært i kontakt fire ganger eller mer fikk et oppfølgingsspørsmål om hvorfor det hadde vært nødvendig å ta kontakt flere ganger. Den viktigste årsaken til at de tar kontakt flere ganger er at de ønsker å finne ut om det har skjedd noe i saken (56 prosent). Deretter følger behov for mer konkret informasjon (41 prosent), ønske om å purre/påvirke saksbehandlingstiden (35 prosent), at man har fått feilinformasjon/ulike svar (32 prosent).

Behovet for å purre/påvirke saksbehandlingstiden øker med antall kontakter. Blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger er andelen som tar kontakt for å purre/påvirke saksbehandlingstiden 41 prosent, mot 24 prosent blant de som har vært i kontakt 4 til 5 ganger.

**Figur 97: Du svarte at du har vært i kontakt med UDI flere ganger. Hvorfor har det vært nødvendig å ta kontakt flere ganger?**

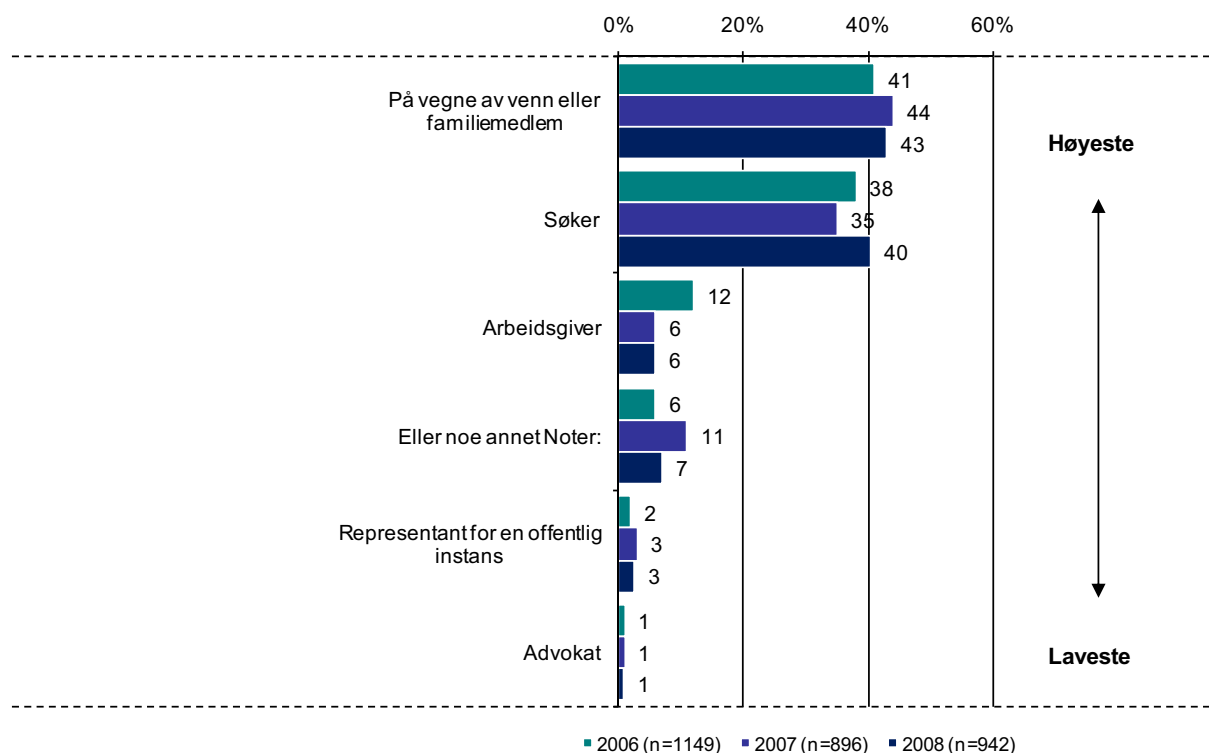


**Søkeren selv eller på vegne av søker?**

De som har vært i kontakt med Opplysningstjenesten på e-post er i første rekke personer som henvender seg på vegne av en venn eller et familiemedlem (43 prosent), eller søker selv (40 prosent). En mindre andel er arbeidsgivere (6 prosent), representant for en offentlig instans (3 prosent), advokat (1 prosent) eller noe annet (7 prosent).

Andelen som tar kontakt på vegne av en venn eller et familiemedlem er noe økende med antall kontakter. Blant de som har vært i kontakt en gang er andelen 38 prosent, mot 49 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger. Tilsvarende er andelen som tar kontakt som søker synkende med antall kontakter, fra 47 prosent blant de som har vært i kontakt en gang til 34 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger.

Blant de som har "ikke-vestlig" bakgrunn er andelen som har tatt kontakt som søker 61 prosent, mot 21 prosent blant de med "vestlig" bakgrunn.

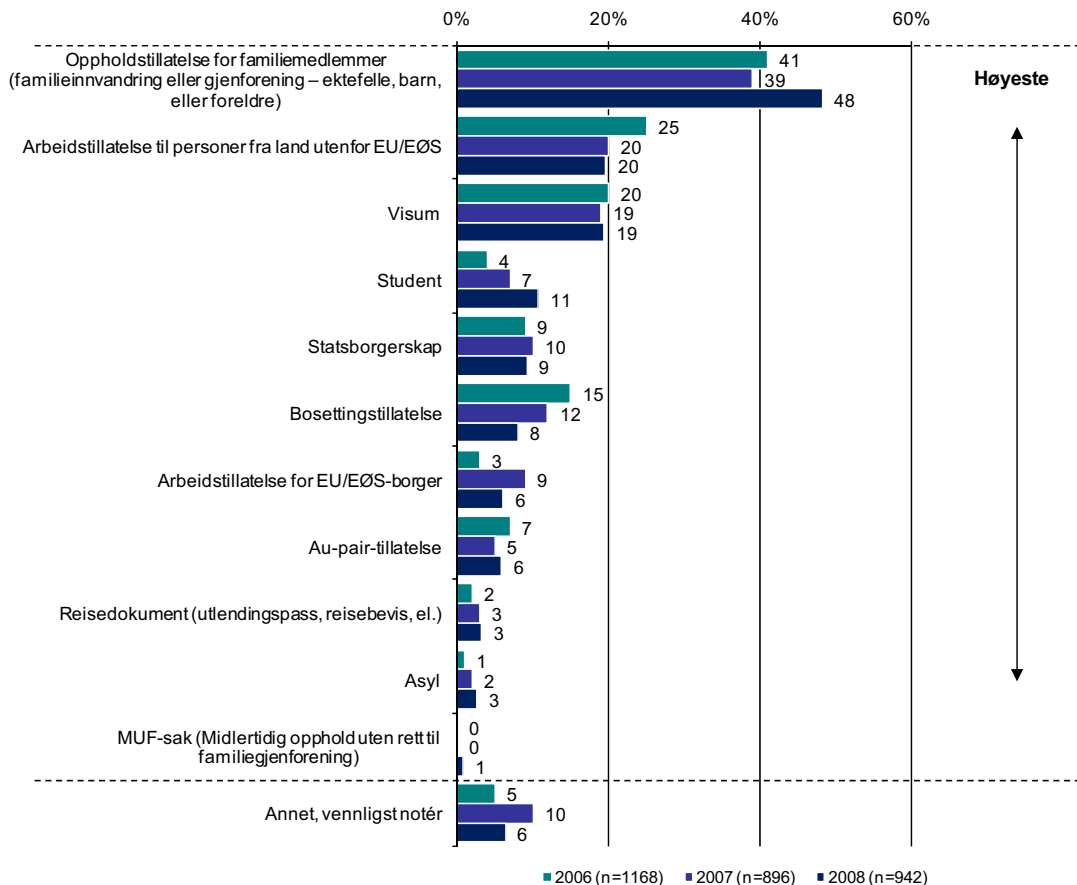
**Figur 98: Sist du var i kontakt med UDI, var det som...**

### Formålet med henvendelsen

Nesten halvparten av henvendelsene til Opplysningstjenesten på e-post omhandlet oppholdstillatelser for familiemedlemmer (48 prosent). Deretter følger arbeidstillatelser til personer fra land utenfor EU/EØS (20 prosent) og Visum (19 prosent). Andelen henvendelser om oppholdstillatelser for familiemedlemmer har økt med 9 prosent siden undersøkelsen som ble gjennomført i 2007.

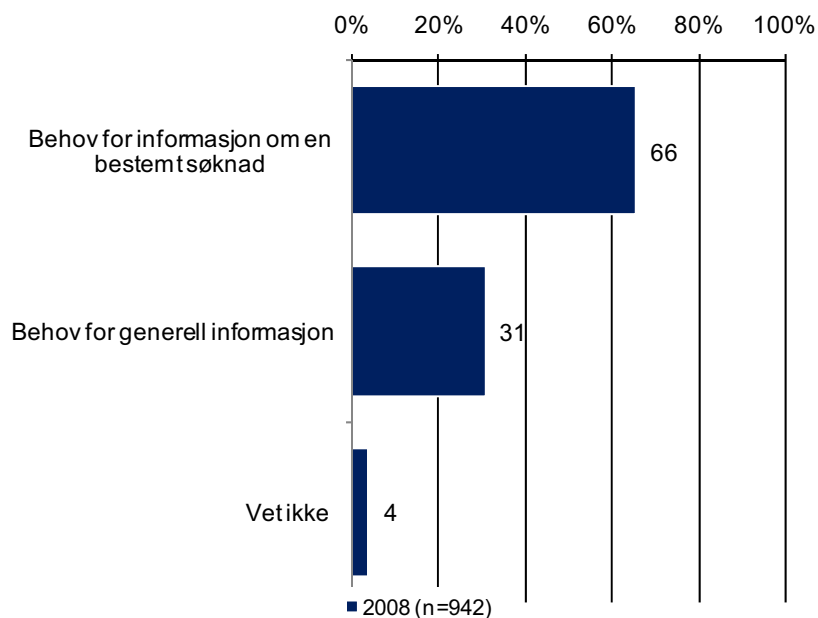
Undersøkelsen viser at andelen henvendelser vedrørende student/studier har økt fra 4 til 11 prosent i løpet av perioden, mens andelen som har søkt om bosettingstillatelser har gått ned fra 15 til 8 prosent.

Figur 99: Hva gjaldt henvendelsen?



To av tre hadde behov for informasjon om en bestemt søknad. Det er spesielt de som har vært i kontakt flere ganger som har behov for informasjon om en bestemt søknad. Blant de som har vært i kontakt bare én gang er andelen som har behov for informasjon om en bestemt søknad 47 prosent, mot 81 prosent blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer.

**Figur 100: Hadde du behov for informasjon om en bestemt søknad eller behov for generell informasjon?**



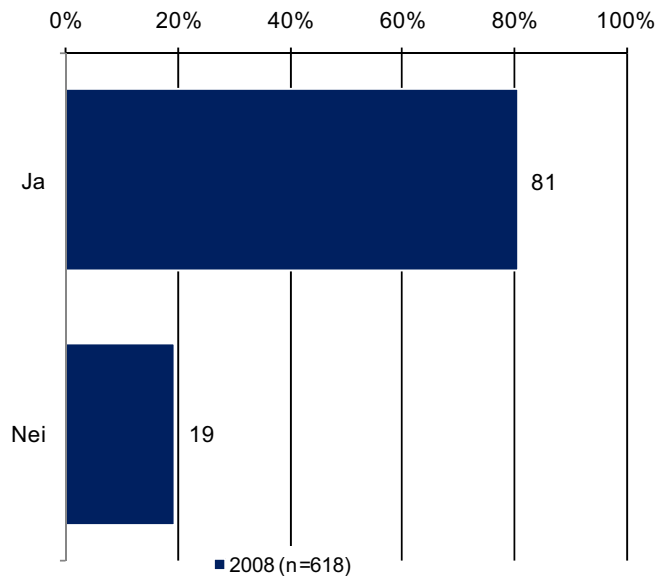
### 4.4.3 Søknadsprosessen

De som svarte at de hadde behov for informasjon om en bestemt søknad fikk flere oppfølgingsspørsmål om status for denne søknaden.

#### *UDIs behov for opplysninger*

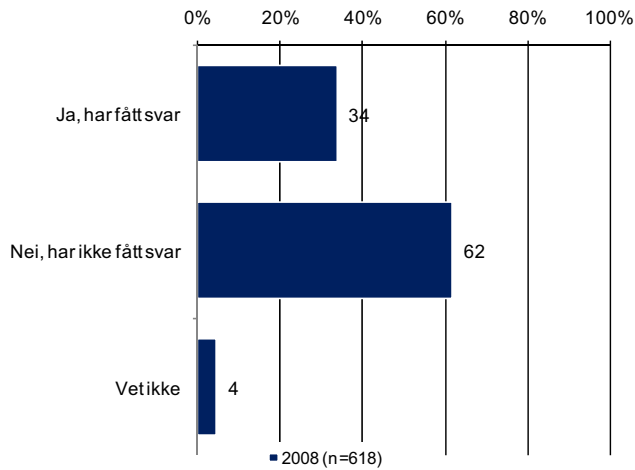
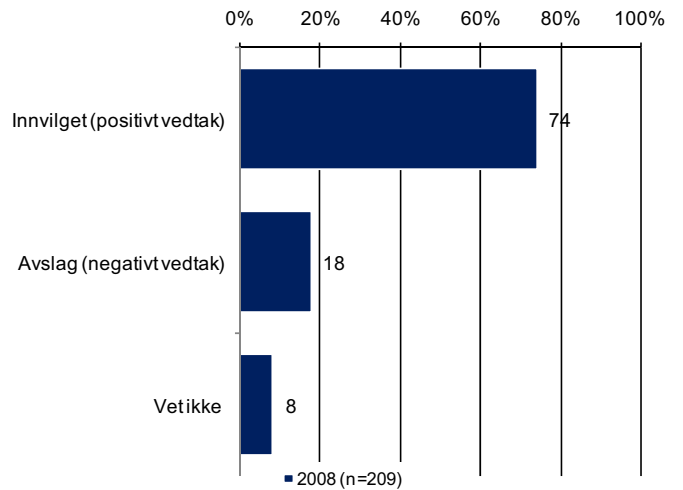
De fleste av de som hadde behov for informasjon om en bestemt søknad visste hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden (81 prosent). Blant de som ikke har fått informasjon om saksbehandlingstider er andelen som kjenner til hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden noe lavere (61 prosent).

**Figur 101: Vet du hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden?**



**Status for søknaden**

Av de som hadde spørsmål om en bestemt sak har én av tre fått svar på søknaden (34 prosent). Flertallet har ikke fått svar (62 prosent). De fleste som har fått et svar har fått søknaden sin innvilget (positivt vedtak 74 prosent).

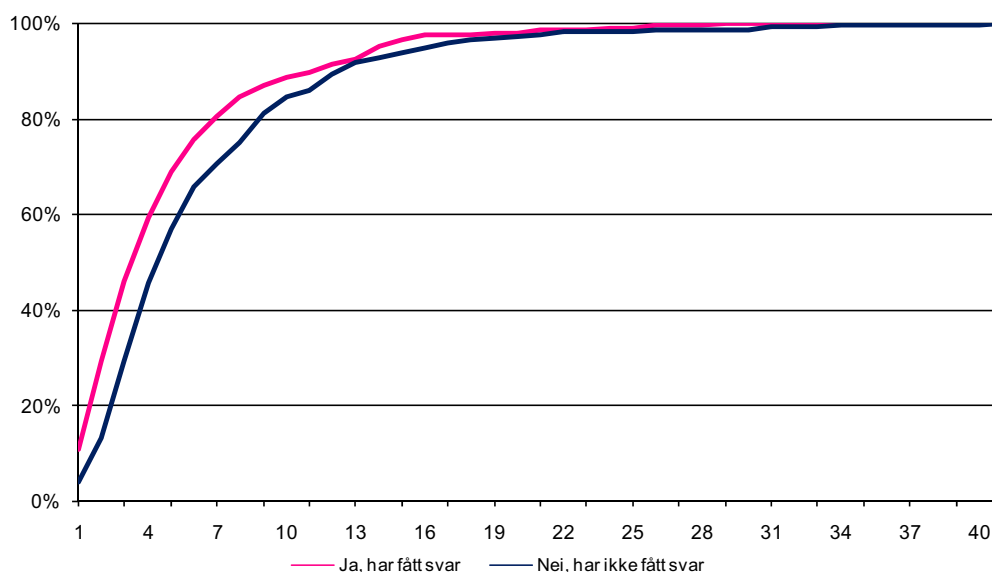
**Figur 102: Har du/dere fått et endelig svar på søknaden?****Figur 103: Ble søknaden innvilget eller fikk du/dere avslag?**

**Beregnet saksbehandlingstid**

De som opplyste at de hadde behov for informasjon om en bestemt søknad fikk oppfølgingsspørsmål om når de hadde levert søknaden. De som i tillegg opplyste om at de hadde fått svar på søknaden ble spurt om når de fikk svar på søknaden. Disse opplysningene er brukt til å beregne saksbehandlingstid for de som har fått svar og de som ikke har fått svar (pr. oktober 2008). Figuren under viser fordelingen på saksbehandlingstid for avgjorte saker og restanser for de som kontaktet Opplysningstjenesten på e-post og som er intervjuet i denne undersøkelsen for alle sakstyper.

Figuren viser at 80 prosent av de avgjorte sakene var ferdigbehandlet innen ca. 5-6 måneder. 80 prosent av restansene hadde vært under behandling i ca. 7-8 måneder eller kortere pr. oktober 2008.

**Figur 104: Behandlingstid for avgjorte søknader og restanser i mnd, kumulativ fordeling for de som har tatt kontakt på e-post.**

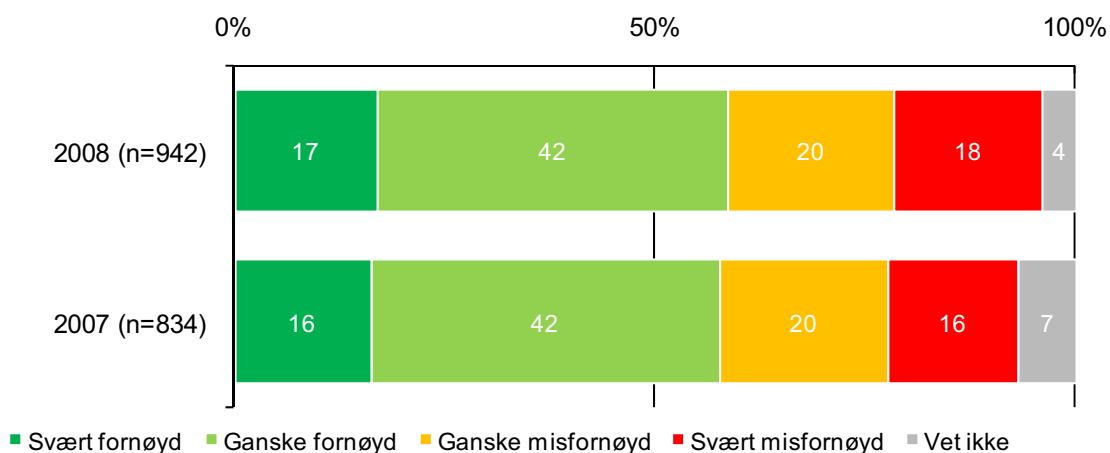


#### 4.4.4 Helhetlig tilfredshet

De som kontaktet opplysningstjenesten på e-post ble spurt om sin helhetlige vurdering av den kontakten de har hatt med UDI. Litt over halvparten er svært eller ganske fornøyd med den kontakten de har hatt (59 prosent). De fleste av de fornøyde oppgir at de er ganske fornøyde (42 prosent). 38 prosent er misfornøyde med den kontakten de har hatt med UDI (20 prosent ganske misfornøyde og 18 prosent svært misfornøyde).

I 2007 ble spørsmålet om helhetlig tilfredshet stilt mot slutten av spørreskjemaet og var presisert til "... kontakten du har hatt med UDI den siste tiden". I årets undersøkelse er spørsmålet om helhetlig tilfredshet stilt helt i starten av intervjuet, uten noen form for presisering. Det er viktig å merke seg at slike endringer vil kunne påvirke hvordan respondentene svarer, og at forskjellene mellom 2007- og 2008-tallene derfor må tolkes med varsomhet. I 2007 svarte 58 prosent at de helhetlig sett var misfornøyde (16 prosent svært fornøyd og 42 prosent ganske fornøyd).

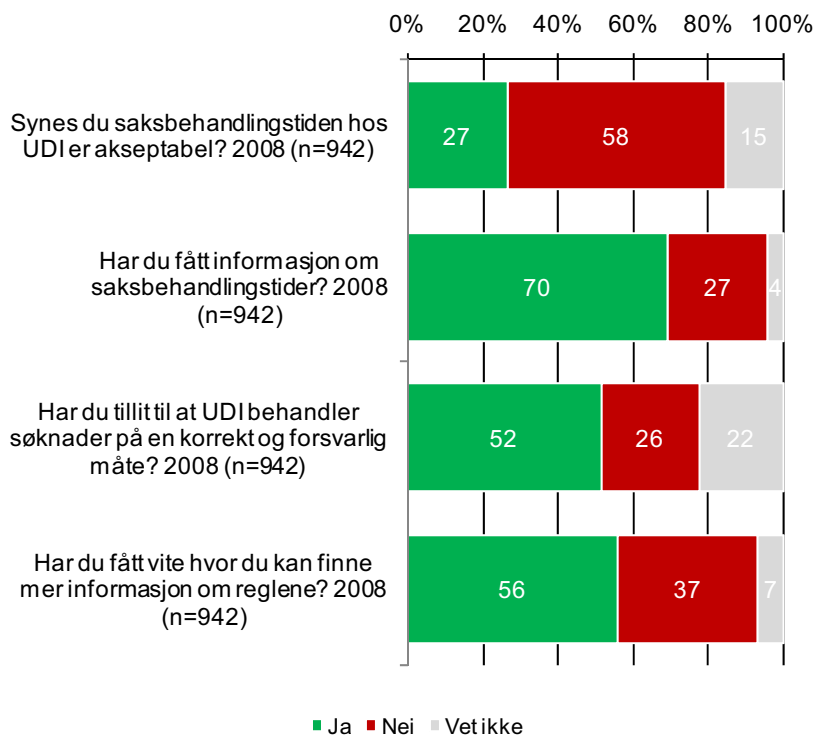
**Figur 105: Helhetlig sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den kontakten du har hatt med UDI? Er du...**



#### 4.4.5 Vurdering av saksbehandlingen til UDI

Flertallet av de som har kontaktet Opplysningstjenesten på e-post opplever at de har fått informasjon om saksbehandlingstider. Ikke fullt så mange har tillit til saksbehandlingen, og ikke fullt så mange har fått vite hvor de kan finne mer informasjon om reglene. Bare et mindretall mener at saksbehandlingstidene til UDI er akseptable.

**Figur 106: Spørsmål om saksbehandling**



58 prosent synes ikke at saksbehandlingstiden hos UDI er akseptabel. 27 prosent synes den er akseptabel.

- Blant de som har svart på undersøkelsen på engelsk er andelen som opplever saksbehandlingstiden som akseptabel høyere (37 prosent).
- Vurderingen av saksbehandlingstiden synker med antall kontakter med UDI. Blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer er andelen som oppfatter saksbehandlingstiden som akseptabel 13 prosent.
- Det er en klar negativ sammenheng mellom helhetsinntrykket av UDI og oppfattelsen av saksbehandlingstiden. Blant de som er svært misfornøyde helhetlig sett er det 6 prosent som mener at saksbehandlingstiden er akseptabel.
- De som kontakter Opplysningstjenesten på vegne av en venn eller et familiemedlem vurderer i mindre grad saksbehandlingstiden som akseptabel enn de som kontakter UDI som søker. 22 prosent av de som kontakter UDI på vegne av en venn eller et familiemedlem mener saksbehandlingstiden er akseptabel, mot 20 prosent blant de som tar kontakt som søker.
- De som i minst grad oppfatter saksbehandlingstiden som akseptabel har spørsmål om oppholdstillatelser og visum (hvor henholdsvis 21 og 20 prosent mener

saksbehandlingstiden er akseptabel). Undersøkelsen indikerer at saksbehandlingstiden i større grad oppfattes som akseptabel blant de som henvender seg om arbeidstillatelser for EU/EØS-borgerer og au-pair-tillatelser (hvor henholdsvis 43 og 50 prosent mener at saksbehandlingstiden er akseptabel)<sup>12</sup>

- Søkere som har fått svar på søknaden sin oppfatter helt klart i større grad saksbehandlingstiden som akseptabel (40 prosent). Dette gjelder spesielt de som har fått et positivt svar på søknaden sin (48 prosent av disse oppfatter saksbehandlingstiden som akseptabel).

70 prosent mener at de har fått informasjon om saksbehandlingstider. 27 prosent mener at de ikke har fått informasjon om dette.

- Andelen som mener at de har fått informasjon om saksbehandlingstider stiger (naturlig nok) med antall kontakter. Blant de som har vært i kontakt en gang svarer 53 prosent at de har fått informasjon om saksbehandlingstider, mot 78 prosent blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer.

52 prosent har tillit til at UDI behandler søknader på en korrekt og forsvarlig måte. 26 prosent har ikke tillit til dette og 22 prosent har ikke tatt stilling til dette spørsmålet.

- Tilliten til saksbehandlingen synker med antall kontakter, fra 62 prosent blant de som har vært i kontakt en gang til 34 prosent blant de som har vært i kontakt fem ganger eller mer.
- De som har fått svar på søknaden har større tillit til saksbehandlingen enn de som ikke har fått svar på den (henholdsvis 57 og 44 prosent), og de som har fått søknaden sin innvilget har klart større tillit til saksbehandlingen enn de som har fått avslag (henholdsvis 66 og 19 prosent).
- Blant de som ikke har fått vite om hvor de kan finne mer informasjon om reglene er andelen som har tillit til saksbehandlingen lavere (39 prosent).

56 prosent har fått vite hvor de kan finne mer informasjon om reglene. 37 prosent har ikke fått vite hvor de kan finne mer informasjon om dette.

---

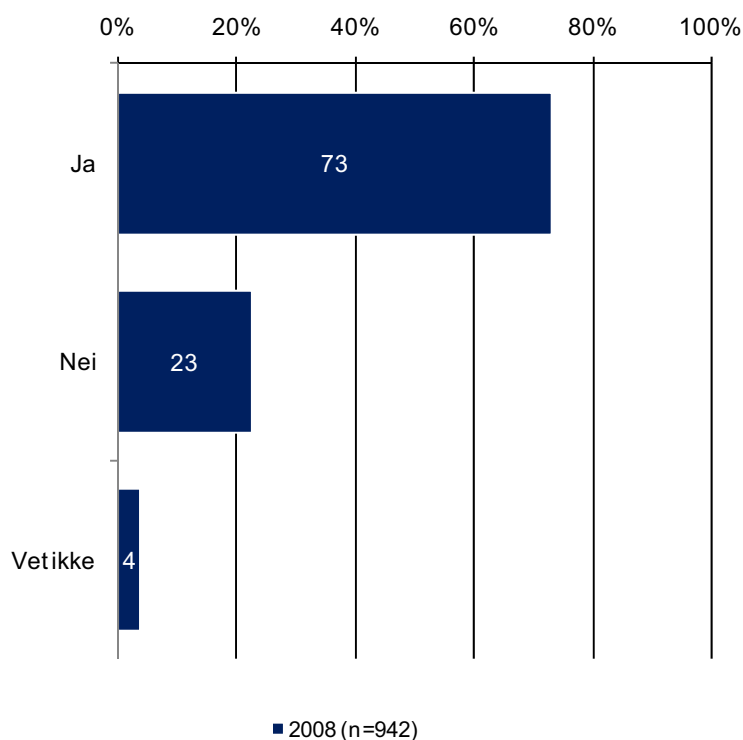
<sup>12</sup> Avvikene fra gjennomsnittene for disse gruppene ligger på grensen til å ikke være signifikant på 95 prosent nivå på grunn av at utvalgene for disse gruppene er lavt (henholdsvis 56 og 58 svar).

#### 4.4.6 Opplevelse av siste kontakt med UDI

Det store flertallet av de som sendte e-post til Opplysningstjenesten opplever at svartiden var akseptabel (73 prosent). Én av fire mener at svartiden ikke var akseptabel (23 prosent).

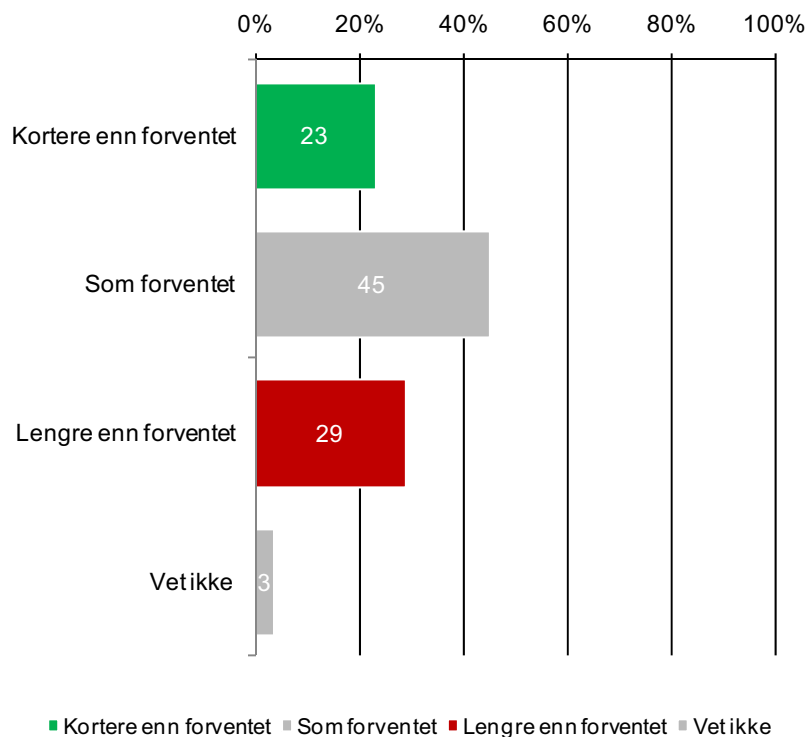
- Opplevelsen og vurderingen av svartiden er avtakende med antall kontakter med UDI. Blant de som har vært i kontakt med UDI én gang er andelen som mener svartiden var akseptabel 84 prosent, mot 61 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger.
- De som hadde behov for informasjon om en bestemt søknad mener i mindre grad svartiden er akseptabel enn de som hadde behov for generell informasjon. Blant de som hadde behov for en bestemt søknad var andelen som synes svartiden var akseptabel 68 prosent, mot 84 prosent blant de som hadde et generelt spørsmål.
- De som har fått svar på søknaden sin er mer tilfredse med svartiden enn de som ikke har fått det (78 vs. 63 prosent), og de som har fått et positivt vedtak er mer tilfredse enn de som har fått avslag (85 vs. 51 prosent).

**Figur 107: Sist du var i kontakt med UDI på e-post: Var svartiden akseptabel?**



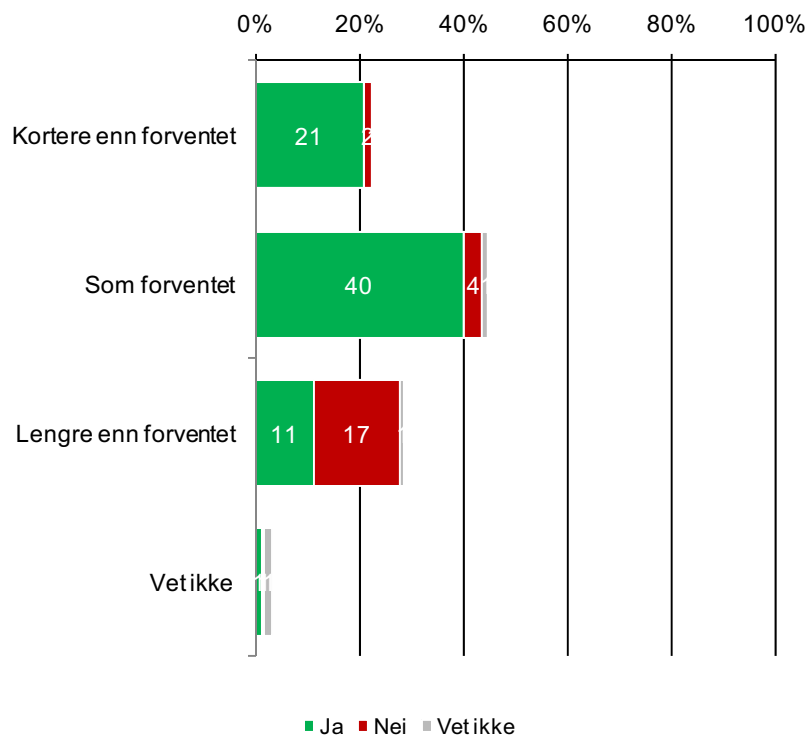
45 prosent av de som sendte e-post opplevde at svartiden var som forventet. 29 prosent opplevde den som lengre enn forventet, mens 23 prosent opplevde den som kortere enn forventet.

**Figur 108: Sist du var i kontakt med UDI på e-post, var svartiden kortere eller lengre enn du forventet?**



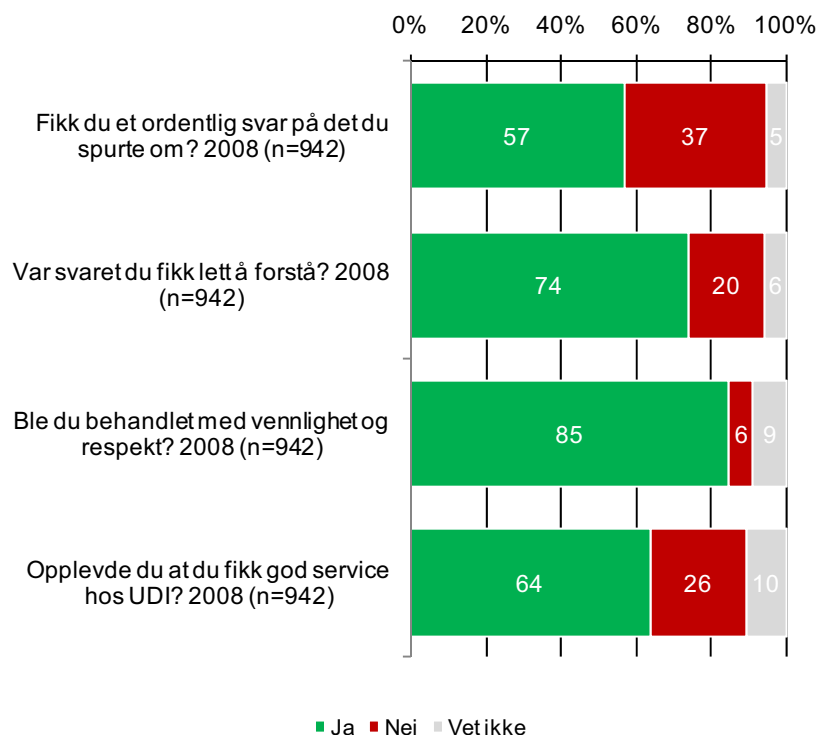
Blant de som opplevde at svartiden var som forventet mener det store flertallet at svartiden var akseptabel (se Figur 109) – (40 prosentpoeng av 45 prosent). Denne gruppen hadde med andre ord forventninger om at svartiden skulle være kort, og fikk sine forventninger oppfylt. Blant de som opplevde svartiden som lengre enn forventet svarer 11 av 29 prosent at svartiden likevel var akseptabel.

**Figur 109: Sist du var i kontakt med UDI på e-post: Var svartiden akseptabel? \* Var svartiden kortere eller lengre enn du forventet? Crosstabulation**



De som har kontaktet Opplysningstjenesten på e-post opplever i svært stor grad å bli behandlet med vennlighet og respekt og et flertall mener at svaret de fikk var lett å forstå. Et flertall opplever også at de fikk god service og at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om, men det er også mange som ikke opplever at de fikk svar på spørsmålene sine.

**Figur 110: Sist du var i kontakt med UDI på e-post...**



57 prosent svarer at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om, mens 37 prosent ikke mener at de fikk et ordentlig svar.

- Andelen som opplever at de fikk et ordentlig svar er avtakende med antall kontakter med UDI, fra 72 prosent blant de som har vært i kontakt med UDI én gang til 43 prosent blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger. Andelen er også avtakende med saksbehandlingstiden, fra 61 prosent for 0-3 måneder til 29 prosent for mer enn 12 måneder.
- De som hadde behov for informasjon om en bestemt søknad, de som ikke hadde fått søknaden sin ferdig behandlet, og de som har fått avslag opplever i mindre grad at de fikk et ordentlig svar på det de spurte om. Prosentfordelingen her er henholdsvis 53 vs. 67 prosent (henvendelse vedrørende sak vs. ikke sak), 45 vs. 66 prosent (sak ikke ferdig vs. sak ferdig) og 49 vs. 71 prosent (negativt vs. positivt).
- De som i mindre grad opplevde at de fikk et ordentlig svar er overrepresentert blant de som mener saksbehandlingstiden til UDI ikke er akseptabel (47 prosent opplevde at de ikke fikk ordentlig svar), de som mener at de ikke har fått informasjon om saksbehandlingstider (48 prosent opplevde at de ikke fikk ordentlig svar), de som ikke har tillit til saksbehandlingen til UDI (35 prosent opplevde at de ikke fikk ordentlig svar), og de som ikke mener at de har fått vite hvor de kan få mer informasjon (44 prosent opplevde at de ikke fikk ordentlig svar).

74 prosent mener at svaret de fikk var lett å forstå. 20 prosent mener det ikke var lett å forstå.

- Blant de som ikke har tillit til saksbehandlingen er andelen som forsto svaret de fikk lavere (62 prosent).
- Blant de som mener at de ikke har fått vite hvor de kan finne mer informasjon er andelen som forsto svaret de fikk også lavere (66 prosent).

85 prosent av de som kontaktet Opplysningstjenesten på e-post mener de ble behandlet med vennlighet og respekt. 6 prosent er uenige i dette, mens 9 prosent har svart "vet ikke" her.

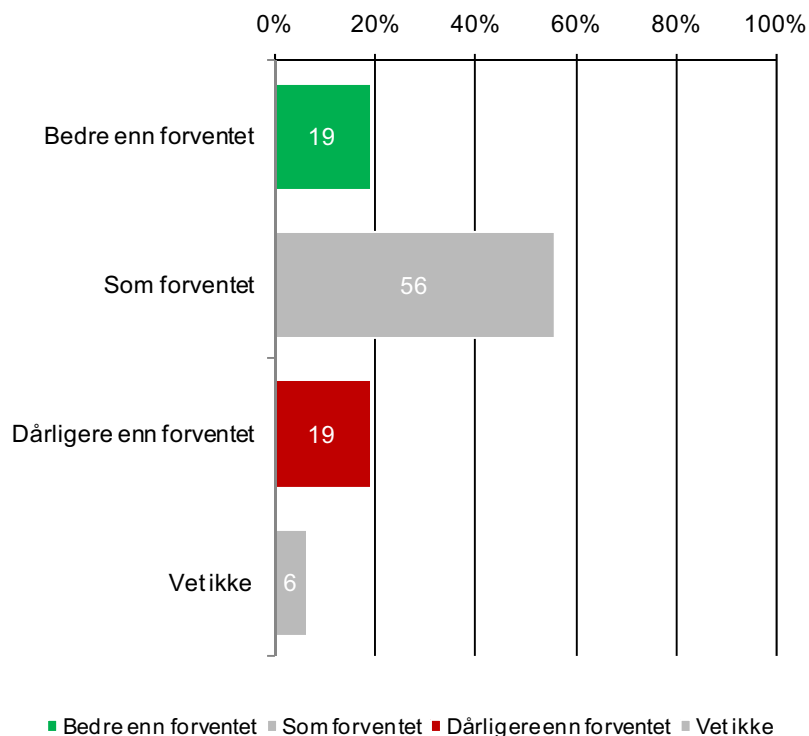
- Sammenhengen mellom oppfattelsen av om man blir behandlet med vennlighet og respekt og antall kontakter er negativ. 90 prosent av de som har vært i kontakt én gang mener de ble behandlet med respekt, mot 75 prosent av de som har vært i kontakt mer enn fem ganger.
- Det er også en tydelig sammenheng mellom tillit til saksbehandlingen og hvorvidt man oppfatter seg vennlig og respektfullt behandlet. Blant de som har tillit til saksbehandlingen er andelen som føler at de ble behandlet med vennlighet og respekt 97 prosent, mot 67 prosent blant de som ikke har tillit til saksbehandlingen.

64 prosent opplevde at de fikk gode service hos UDI. 26 prosent opplevde at de ikke fikk god service. 10 prosent svarte "vet ikke" på dette spørsmålet.

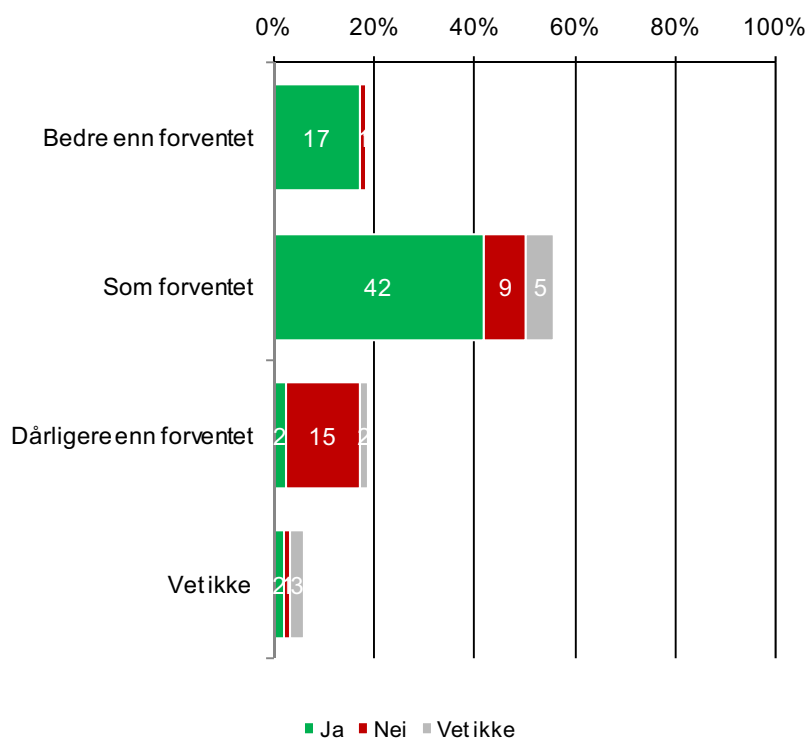
- Opplevelsen av god service faller med antallet kontakter. Blant de som har vært i kontakt mer enn fem ganger svarer 49 prosent at de opplevde å få god service.
- De som har behov for generell informasjon opplever i større grad at de har fått god service enn de som har behov for informasjon om en bestemt sak (73 vs. 60 prosent).
- Andelen som mener at de fikk god service er spesielt lav blant de som ikke har tillit til saksbehandlingen (37 prosent) og de som mener at saksbehandlingstiden ikke er akseptabel (53 prosent).

Halvparten (56 prosent) av de som tok kontakt på e-post mener at servicen til Opplysningstjenesten var som forventet sist de var i kontakt med UDI. 19 prosent mener at de var dårligere enn forventet, mens 19 prosent mener den var bedre enn forventet. Merk spesielt at 9 prosentpoeng av de 56 prosent som mener at servicen var som forventet opplevde at de fikk dårlig service (se Figur 112).

**Figur 111: Sist du var i kontakt med UDI på e-post, var servicen bedre eller dårligere enn forventet?**



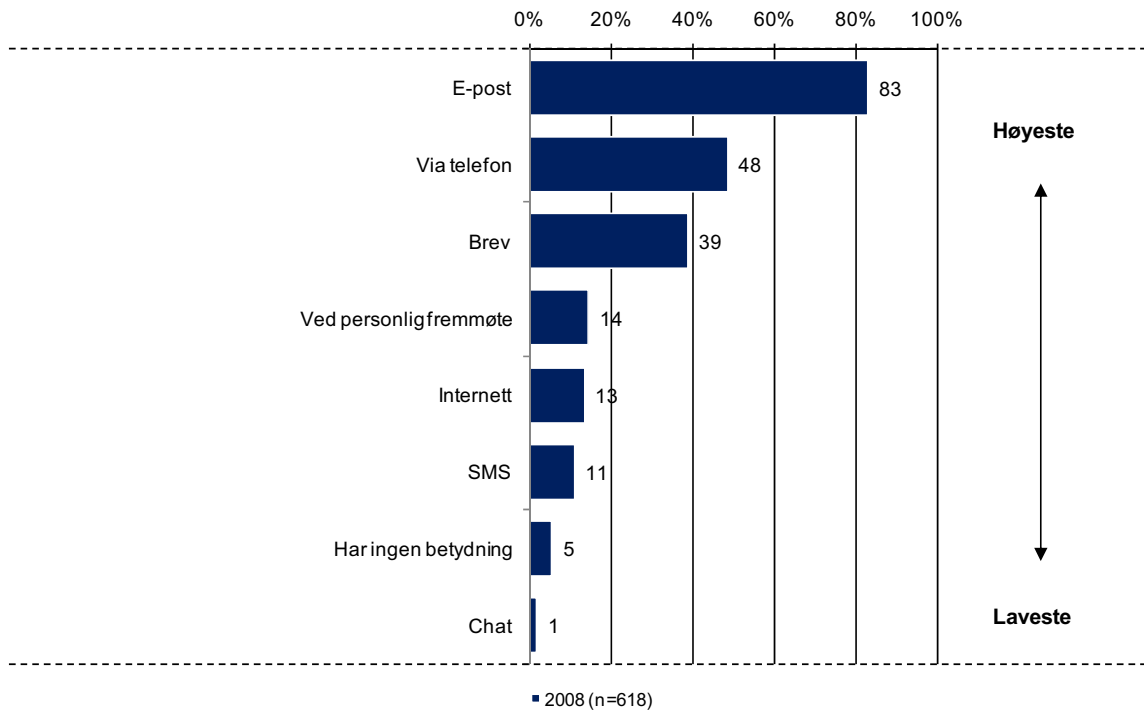
**Figur 112: Sist du var i kontakt med UDI på e-post, opplevde du at du fikk god service hos UDI?  
\* Var servicen bedre eller dårligere enn forventet? Crosstabulation**



#### 4.4.7 Informasjonskanaler og nettsjenester

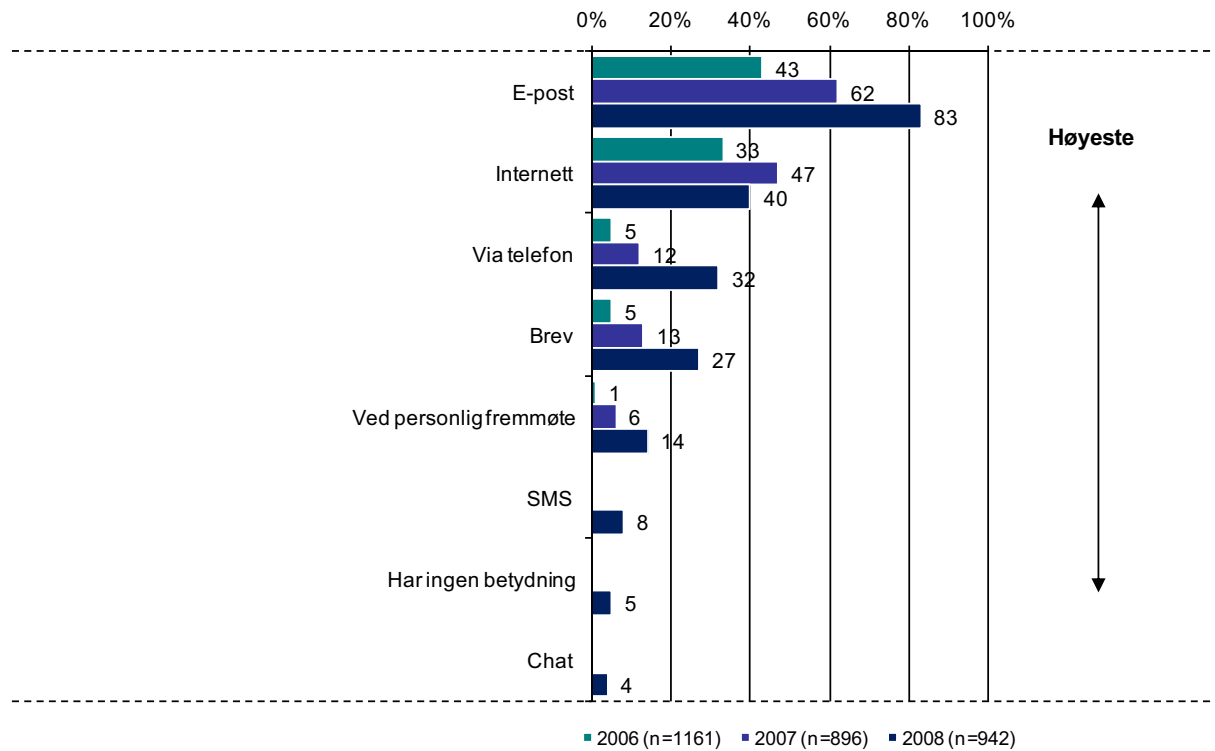
Det store flertallet av de som kontakter Opplysningstjenesten på e-post som har spørsmål om en konkret sak ønsker også først og fremst informasjon på e-post om sin sak (83 prosent). Deretter følger (i rangert rekkefølge) telefon (48 prosent), og brev (39 prosent).

**Figur 113: På hvilken måte ønsker du informasjon om din spesielle sak?**



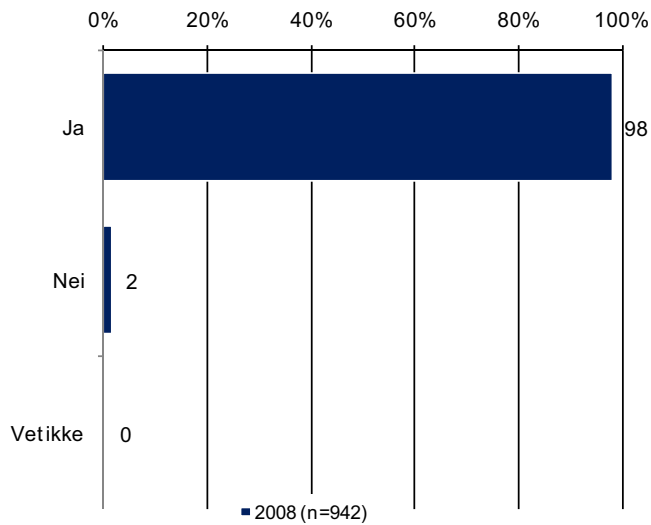
De som kontakter Opplysningstjenesten på e-post ønsker også å motta generell informasjon fra UDI på e-post (83 prosent). Deretter følger (i rangert rekkefølge) internett (40 prosent), telefon (32 prosent) og brev (27 prosent).

**Figur 114: På hvilken måte ønsker du å få generell informasjon fra UDI?**

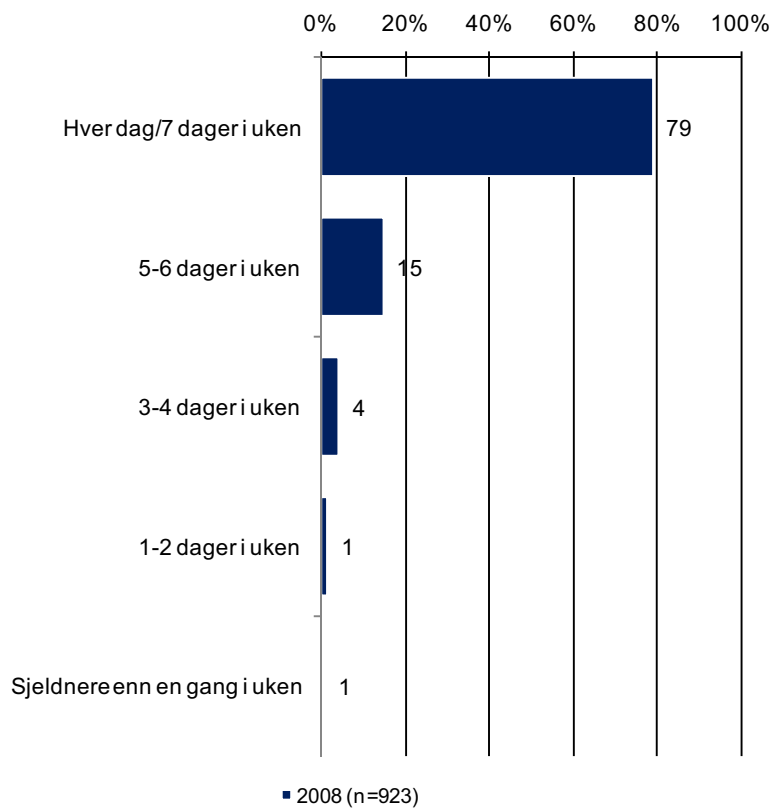


Tilnærmet alle som kontakter Opplysningstjenesten på e-post har tilgang til internett (98 prosent). Åtte av ti (79 prosent) bruker internett syv dager i uken.

**Figur 115: Har du tilgang til Internett?**

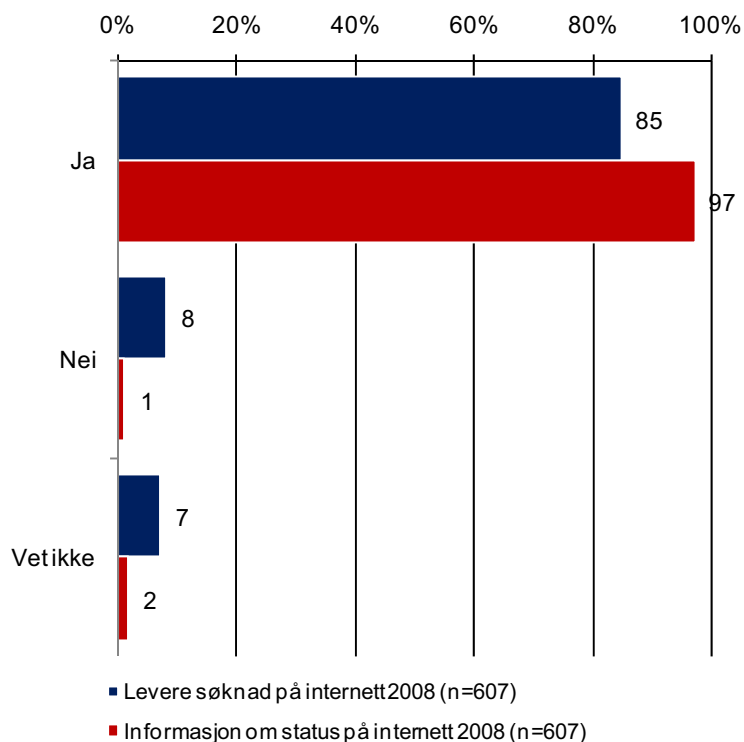


**Figur 116: Hvor ofte bruker du internett? Bruker du internett...**



Blant de som kontakter Opplysningstjenesten på e-post og som hadde spørsmål om en bestemt søknad svarer 85 prosent at de ville levert søknaden elektronisk dersom dette var mulig. 97 prosent svarer at de ville benyttet muligheten for å sjekke status for søknaden på internett, dersom en slik tjeneste eksisterte.

**Figur 117: Dersom det hadde vært mulig å levere søknaden elektronisk på internett, ville du/dere ha levert søknaden elektronisk? ... og Dersom det hadde vært mulig å få informasjon om status for din/deres søknad på internett, ville du/dere brukt denne tjenesten?**



#### 4.4.8 Driveranalyse

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å avklare hvilke av de vurderte forholdene som betyr mest for den helhetlige vurderingen av Opplysningstjenesten.<sup>13</sup> Resultatene av denne analysen er sett i sammenheng de resultatene Opplysningstjenesten oppnår på de samme forholdene. Formålet med driveranalysen er å gi Opplysningstjenesten innspill på hvilke forhold enheten bør vektlegge og prioritere å gjøre noe med for å øke helhetsinntrykket av tjenesten. Tabellen nedenfor viser rangeringen av de spørsmålene som er tatt med i analysen etter betydning for helhetsinntrykket (Pearsons Correlation) og resultatet for hvert respektive spørsmål.

**Tabell 4: Driveranalyse blant de som har sendt e-post til Opplysningstjenesten**

	Pearson Correlation (-1 til 1)	Prosentandel som har svart "Ja"	Sig. (2-tailed)	N
Har du tillit til at UDI behandler søknader på en korrekt og forsvarlig måte?	↑ 0,61	↓ 52	0,00	712
Sist du var i kontakt med UDI på e-post, opplevde du at du fikk god service hos UDI?	↑ 0,56	↓ 64	0,00	817
Sist du var i kontakt med UDI på e-post, fikk du et ordentlig svar på det du spurte om?	↑ 0,50	↓ 57	0,00	857
Synes du saksbehandlingstiden hos UDI er	↓ 0,45	↓ 27	0,00	771
Sist du var i kontakt med UDI på e-post: Var svartiden akseptabel?	↓ 0,42	↑ 73	0,00	872
Sist du var i kontakt med UDI på e-post, var svaret du fikk lett å forstå?	↓ 0,35	↑ 74	0,00	856
Sist du var i kontakt med UDI på e-post, ble du behandlet med vennlighet og respekt?	↓ 0,31	↑ 85	0,00	826
Har du fått vite hvor du kan finne mer informasjon om	↓ 0,26	↓ 56	0,00	846
Har du fått informasjon om saksbehandlingstider?	↓ 0,07	↓ 70	0,04	870

De seks faktorene som relativt sett betyr mest for helhetsvurderingen til de som har vært i kontakt på e-post er (i rangert rekkefølge):

- Tillit til saksbehandlingen,
- Om man opplevde at man fikk god service,
- Om man opplevde at man fikk et ordentlig svar,
- Om saksbehandlingen oppfattes som akseptabel,
- Om svartiden på e-post oppfattes som akseptabel, og
- Om svaret man fikk var lett å forstå.

Opplysningstjenesten oppnår en god vurdering for svartiden på e-post (73 prosent "Ja") og om svaret var lett å forstå (74 prosent "Ja"). Dette er forhold som kan betegnes som styrker ved Opplysningstjenesten og UDI sett i denne målgruppens perspektiv. Tre av de seks forholdene oppnår et gjennomsnittlig resultat og har et klart forbedringspotensial: tillit til saksbehandlingen (52 prosent "Ja"), om man fikk et ordentlig svar på det man spurte om (57 prosent "Ja"), og om man opplevde at man fikk god service (64 prosent "ja"). Analysen viser

<sup>13</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 svarene på de spørsmålene som kan tolkes som subjektive vurderinger og spørsmålet om helhetlig vurdering.

at vurderingen av saksbehandlingstiden oppnår et svært dårlig resultat (bare 27 prosent svarer "Ja" på spørsmålet om denne er akseptabel) samtidig som dette forholdet har stor betydning for helhetsinntrykket av UDI. Dette er kanskje det viktigste forbedringspunktet for UDI når man ser på hvordan vurderingen av saksbehandlingstiden påvirker vurderingen av andre forhold som er behandlet i denne rapporten.