

# UDIs brukerundersøkelse

Evaluering av OTS sitt tjenestetilbud



Desember 2006

Gjennomført av Sentio AS



<b>Innledning .....</b>	<b>3</b>
Metode og gjennomføring.....	3
Telefonintervju.....	3
Web-undersøkelse .....	4
Om rapporten.....	5
Analyser .....	5
Presentasjonsmåte .....	5
Ansvarlige konsulenter .....	5
<b>Telefonundersøkelsen .....</b>	<b>6</b>
Hovedfunn fra telefonundersøkelsen.....	6
Hvem har vi snakket med på telefon? .....	7
Kontakt med UDI .....	10
Tilgjengelighet.....	12
Informasjon .....	14
Møtekommenhet.....	17
Behandling av søknad .....	19
Kommentarer .....	21
<b>E-post/web undersøkelsen .....</b>	<b>22</b>
Hovedfunn fra webundersøkelsen.....	22
Hvem har svart på e-post/web? .....	23
Kontakt med UDI .....	27
Tilgjengelighet.....	30
Informasjon .....	32
Møtekommenhet.....	35
Behandling av søknad .....	37
Kommentarer .....	39
<b>Servicesenteret.....</b>	<b>40</b>
Metode og gjennomføring.....	40
Kvalitativ undersøkelse .....	40
Om rapporten.....	41
Hovedfunn fra Servicesenteret .....	41
<b>Hvem bruker Servicesenteret og hvorfor? .....</b>	<b>42</b>
Hvem har vi snakket med? .....	42
Kontakt med UDI .....	45
Tilgjengelighet.....	46
Informasjon .....	47
Møtekommenhet.....	50
Behandling av søknad .....	51
Hvorfor benyttes Servicesenteret? .....	52
Fysisk tilrettelegging på Servicesenteret .....	52
Kommentarer .....	52
<b>Oppsummering.....</b>	<b>53</b>

## **Innledning**

Som ett ledd i arbeidet med brukerservicen har UDI gjennomført en tredelt brukerundersøkelse for å evaluere sine tjenester. Brukerne av UDIs tjenester har blitt intervjuet via 3 ulike kanaler: telefon, web/e-post og personlig intervjuing i UDI sine lokaler. Dette er de tre kontaktilbudene folk har til UDI når de ønsker svar på hvordan de skal søke, saksbehandlingstider, om søknader er ferdigbehandlet osv.

Først har vi en gjennomgang av metode og gjennomføring i forbindelsen med telefon- og webundersøkelsen, før resultatene for hver undersøkelse blir presentert. Undersøkelsen ved Servicesenteret blir gjennomgått tilslutt da den har en annen metodisk tilnærming. Til slutt har vi sammenfattet hovedfunnene ved samtlige undersøkelser.

## **Metode og gjennomføring**

Det er gjennomført kvantitative undersøkelser på telefon og via web, og personlige intervju av brukerne på Servicesenteret i Hausmannsgt 21, Oslo.

Hovedtema for undersøkelsen har vært de samme som tidligere gjennomførte brukerundersøkelser i regi av UDI.

1. Tilgjengelighet
2. Informasjon
3. Imøtekommenhet
4. Behandling av søknad

Brukeren er blitt spurt om tilfredshet innen disse områdene i deres møte med UDI. I tillegg er det lagt inn spørsmål som omhandler tidligere kontakt med UDI og bakgrunnsdata slik som kjønn, alder og nasjonalitet, samt hvor lenge man har bodd i Norge. Spørreskjema for de ulike undersøkelsene bygger i stor grad på tidligere benyttet skjema fra undersøkelsene i 2005 og 2003. Det er gjennomført noen endringer, men temaene i undersøkelsen er tilsvarende tidligere gjennomføringer.

Spørreskjema for telefon ble oversatt til engelsk, mens skjema utarbeidet for web ble i tillegg oversatt til tysk og fransk.

## **Telefonintervju**

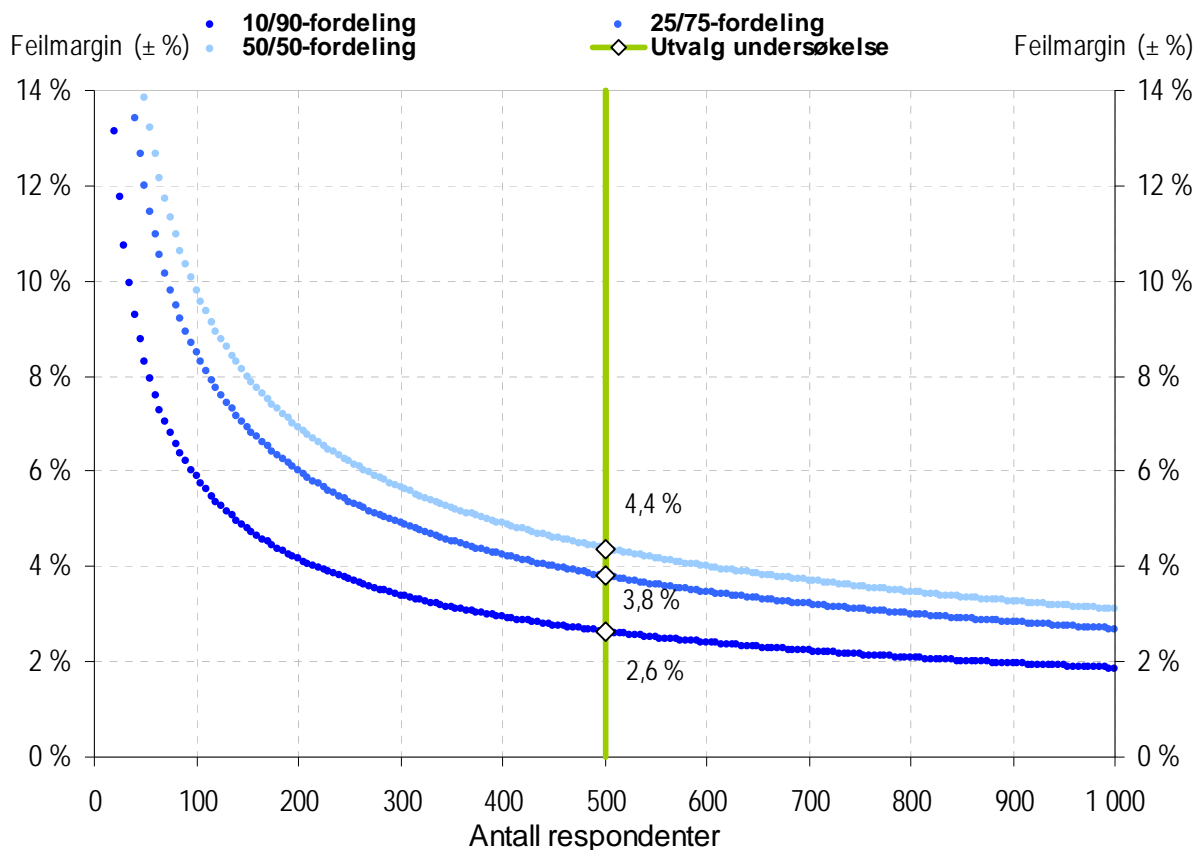
Det ble gjennomført 500 intervju av innringere til Opplysningstjenesten til UDI (OTS) om hvordan de har opplevd deres møte med UDI.

Det ble i perioden forut for gjennomføring hentet ut elektroniske lister over telefonnummer som var benyttet for å ringe inn til OTS. I denne perioden ble alle innkommende samtaler/innringere gjort oppmerksom på at det skulle gjennomføres en brukerundersøkelse i nær fremtid og at deres telefonnummer ville kunne bli lastet ut av systemet og bli benyttet i undersøkelsen. Dersom innringerne ikke ønsket å delta i undersøkelsen ble de gitt muligheten til å reservere seg ved å ringe et internt nummer i UDI. Det ble hentet ut lister i to omganger og listene ble "vasket" for de som hadde reservert seg. Totalt ca 3300 telefonnummer ble hentet ut av systemet. Det ble foretatt 1651 oppringinger for å nå 500 intervju. Det gir en svar respons på ca 35 %.

Dette er en utvalgsundersøkelse, der man har trukket ut 500 intervjuobjekt fra populasjonen. Vi gjør oppmerksom på enhver undersøkelse av denne typen vil være beheftet med feilmarginer. Ved et utvalg på 500 personer kan vi med 95 prosent sannsynlighet si at det riktige resultatet ligger innenfor  $\pm 2,6$  og  $\pm 4,4$  prosentpoeng, avhengig av prosentresultatets størrelse. Usikkerheten er størst ved et prosentresultat på 50 prosent og minst ved

prosentresultater på 5 prosent/ 95 prosent. 43 prosent av respondentene kommer fra Norge, men tar vi med feilmarginene vil det reelle tallet ligge mellom 39,7 prosent og 48,7 prosent. Slik er det med alle prosenttallene i denne undersøkelsen. Ved nedbrytninger på bakgrunnsvariablene vil feilmarginene være større.

**Figur 1: Feilmarginer.**



## Web-undersøkelse

Det ble sendt ut invitasjon til 3261 personer som hadde tatt kontakt med Opplysningstjenesten for søkere i UDI (OTS) via e-post, og disse ble bedt om å delta i undersøkelsen og gi tilbakemelding om hvordan de har opplevd deres møte med UDI. 1206 personer hadde svart ved avslutningen av intervjuperioden (8. desember 2006), det tilsvarer en svarprosent på ca 37 prosent.

Det ble i en to ukers periode forut for gjennomføring og i første uke av undersøkelsesperioden hentet ut elektroniske lister over e-postadresser som var benyttet i kontakt med OTS. Det ble hentet ut lister i to omganger og listene ble "vasket" for adresser som var interne for UDI, dvs. at alle adresser som hadde "etternavn" som inneholdt @udi.no ble fjernet fra listene. Totalt ble det benyttet 3261 e-postadresser i undersøkelsen, det har kommet inn omkring 100 feilmeldinger på adresser som ikke har vært aktive, samt en del der det ikke har vært mulig å oppnå kontakt med respondenten pga andre årsaker som ferieavvikling etc. Enkelte av de 1206 svarene var ikke fullstendige og ble derfor fjernet fra undersøkelsen. Analysen er derfor gjennomført på 1168 respondenter.

Dette er en populasjonsundersøkelse, dette innebærer at alle i populasjonen er spurt om å delta, denne undersøkelsen er ikke beheftet med feilmarginer slik som i telefon undersøkelsen der man har med utvalg å gjøre. Alle som tok kontakt med OTS i perioden hadde muligheten til å delta.

## Om rapporten

### Analyser

Når det gjelder analyser så vil frekvensfordelinger, samt gjennomsnitt med standardavvik bli illustrert i selve rapporten. Standardavvik er et mål på spredning, og 68 % av utvalget vil ligge innenfor et standardavvik. Ved enkelte spørsmål viser vi frekvensfordelinger og kryssanalyser mot bakgrunnsvariabler.

I rapporten er det kun signifikante forskjeller som blir kommentert. Det vil si forskjeller vi med 95 prosent sikkerhet kan si ikke skyldes tilfeldigheter. Ved analyser mot bakgrunnsvariablene alder, kjønn, antall år bosatt og nasjonalitet blir signifikante forskjeller mot gjennomsnittet kommentert. Ved dikotomiserte bakgrunnsvariablene (kjønn, kontakthypighet) blir også signifikante forskjeller mellom gruppene kommentert.

### Presentasjonsmåte

Resultatene i rapporten er oppgitt i prosent eller som en gjennomsnittlig skåre. De gjennomsnittlige skårene blir brukt ved spørsmål hvor respondentene har avgitt svar på en firepunkts svarskala, hvor 1 tilsvarer "stemmer ikke" og 4 tilsvarer, "stemmer helt". Tilfredshet med hjemmesidene er på en fempunktskala der 1 er "i svært liten grad" og 5 er "i svært stor grad". Skåren på skalaene viser gjennomsnittet av hva respondentene har svart på spørsmålet, og den svarte streken midt i søylen i figurene illustrerer standardavviket.

Samtlige frekvensfordelinger og kryssanalyser av gjennomsnitt mot bakgrunnsvariabler finnes i vedlegget til rapporten.

### Ansvarlige konsulenter

Prosjektleder: Dirk Lungwitz, tlf. 993 90 705, e-post: [dirk@sentio.no](mailto:dirk@sentio.no)

Analyse: Hege Govasmark, tlf. 415 21 966, e-post: [hege@sentio.no](mailto:hege@sentio.no)

Turi Saltnes, tlf. 900 65 674, e-post [turi@sentio.no](mailto:turi@sentio.no)

Webansvarlig: Robert Ekle, tlf. 975 65 227, e-post [robert@sentio.no](mailto:robert@sentio.no)

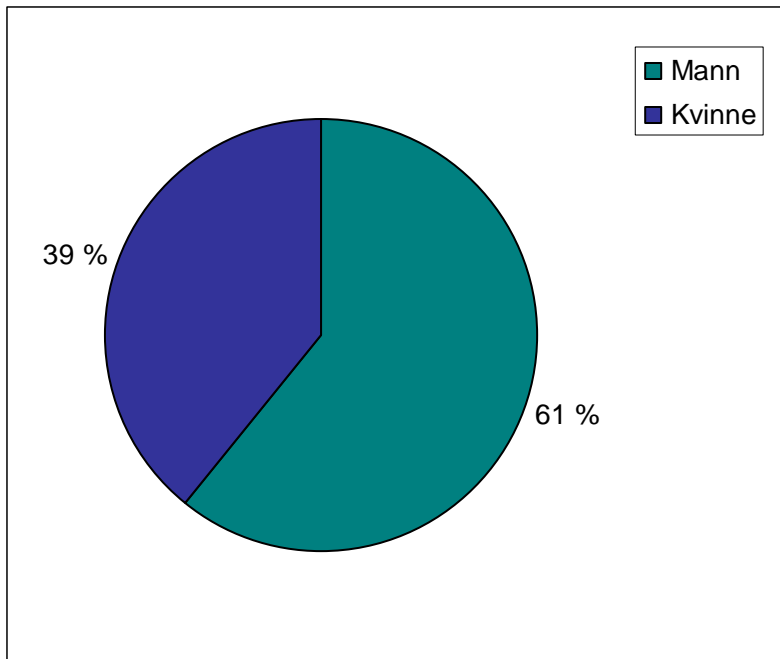
# Telefonundersøkelsen

## Hovedfunn fra telefonundersøkelsen

- *En stor andel av innringerne mener det er problematisk å komme igjennom på telefon hos OTS. Det har vært en nedgang i skåren fra forrige års undersøkelser på dette punktet. Når de derimot først oppnår kontakt opplever de at veiledningen er tilfredsstillende og at det ikke er de store språkproblemene.*
- *UDI's nettsider benyttes en del og de som har benyttet dem mener de til en viss grad finner den informasjonen de trenger.*
- *Respondentene fra telefonundersøkelsen ønsker i størst grad å få informasjon om sin egen sak gjennom kontakt med saksbehandler, e-post og personlig brev.*
- *Imøtekommenheten i form av service, vennlighet og respekt er noe de fleste opplever på telefonen. Det er derimot flere som har dårlig erfaring med ventetiden på telefon, samt at det savnes at relevant og riktig informasjon gjøres tilgjengelig.*
- *Det er en del å hente i forhold til å bedre brukernes tilfredshet med saksbehandlingen. De mener det tar for lang tid å behandle søknaden.*
- *Brukerne har i stor grad tillit til at søknaden deres blir korrekt behandlet, og tilliten er økende sett i forhold til tidligere undersøkelser.*

## Hvem har vi snakket med på telefon?

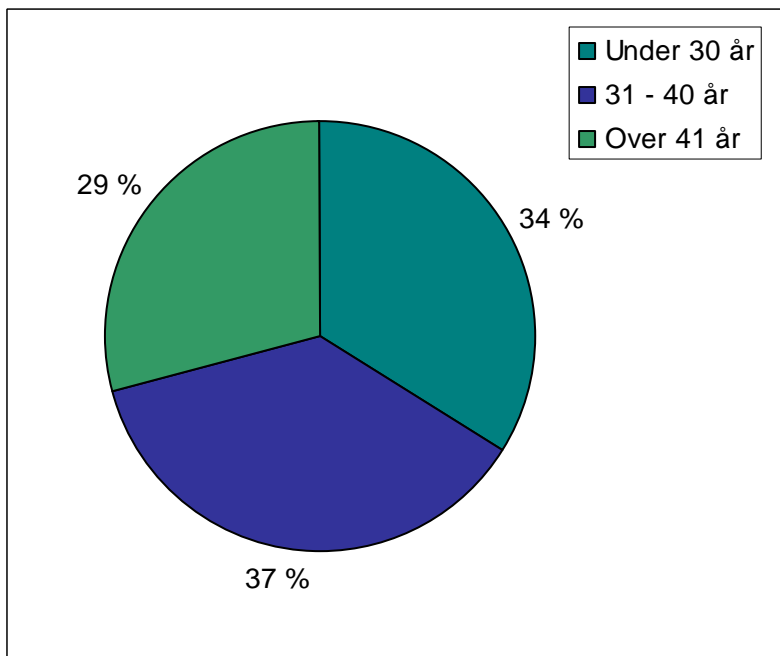
Figur 2: Kjønn. N=500



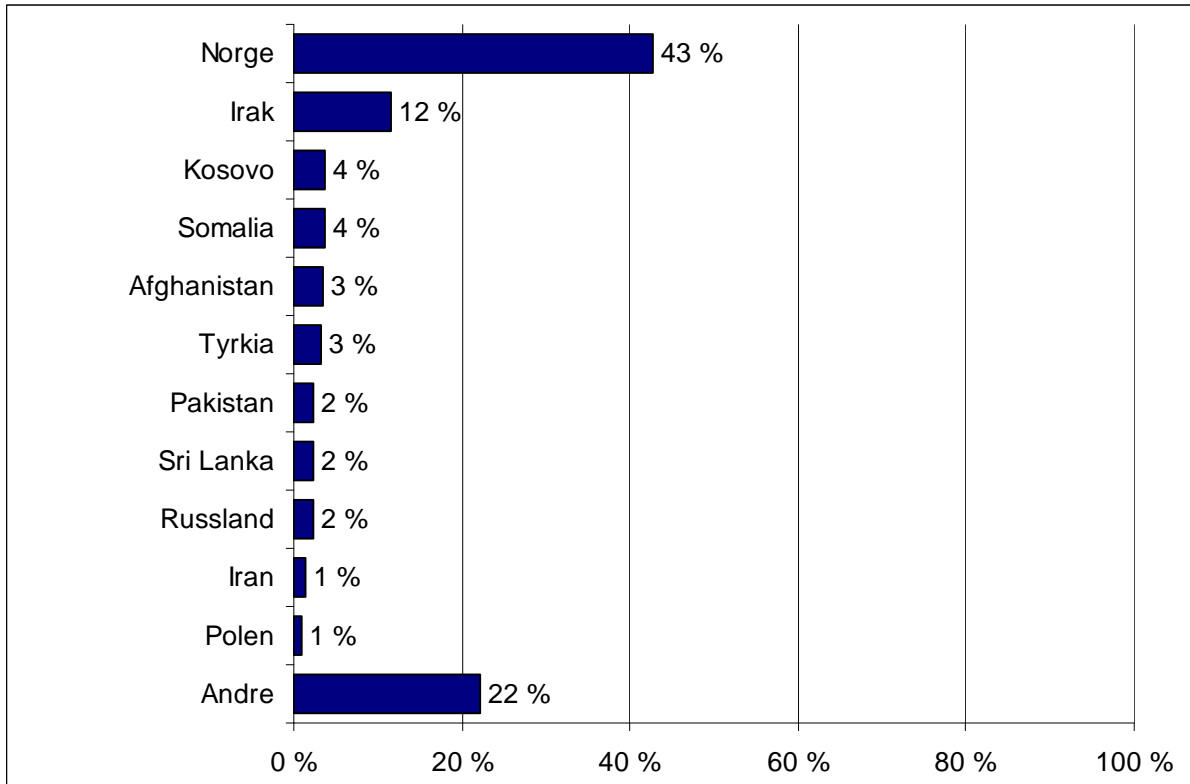
Det er en overvekt av menn som har svart på denne undersøkelsen. 6 av 10 er menn. Dette er tilsvarende tall som for undersøkelsen i 2005.

Ser vi på alder finner vi at snitt alderen for de som svarer er på 36.2 år. Dette gjenspeiler seg i aldersfordelingen vi har under.

Figur 3: Aldersfordeling. N=500



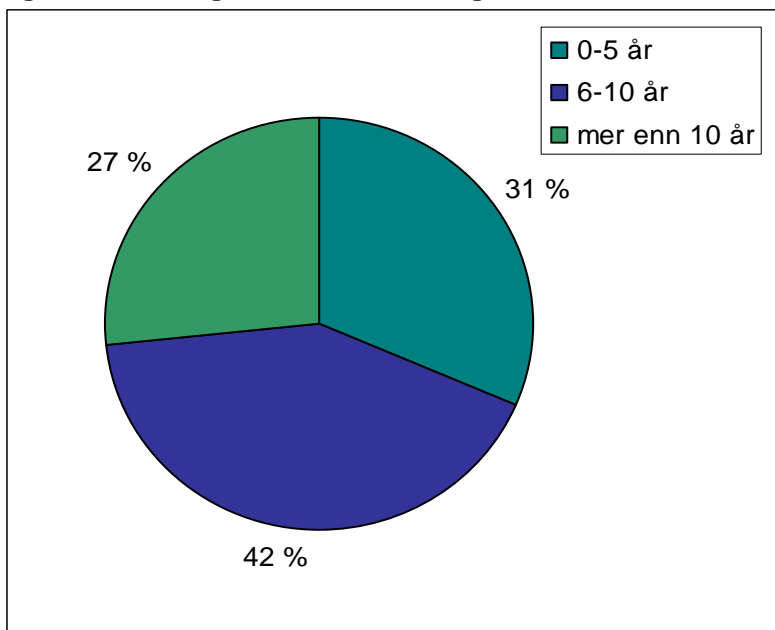
**Figur 4: Nasjonalitet. N=500**



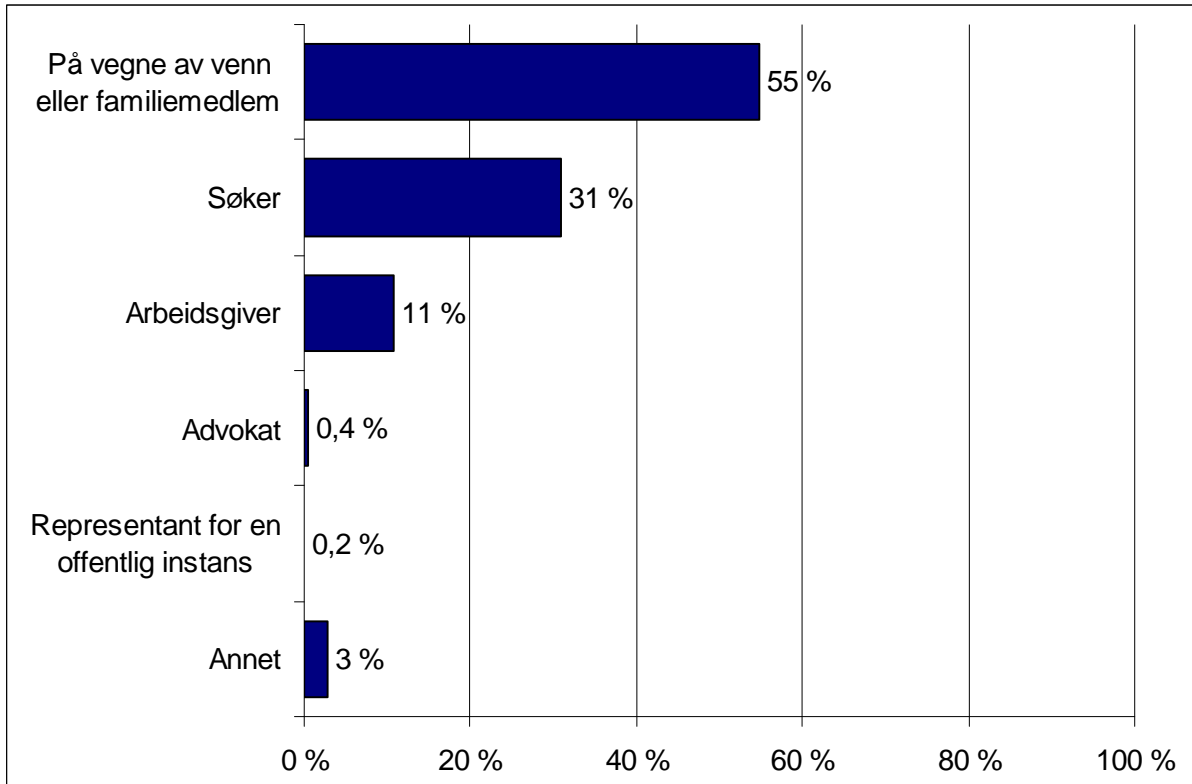
Den største andelen innringere/respondenter kommer fra Norge, mer en 4 av 10 er norske. Dernest ser vi at 12 prosent av de som har svart kommer fra Irak. Ellers er det små forskjeller mellom andre nasjonaliteter. Ser vi på hvem som ligger i kategorien "andre" finner vi en rekke nasjonaliteter fra ulike land i Europa, samt Afrika og Asia. Andel respondenter som er norske er tilsvarende tallene for undersøkelsen i 2005.

De som ikke var norske ble bedt om å angi hvor lenge de hadde bodd i Norge. Under 1/3 av respondentene har bodd her i mindre enn 5 år, mens det er flest respondenter (42 prosent) som har bodd i Norge mellom 6 og 10 år. 31 prosent har bodd her i mer en 10 år. I gjennomsnitt har de bodd her i overkant av 9 år.

**Figur 5: Hvor lenge har du bodd i Norge? N=286**

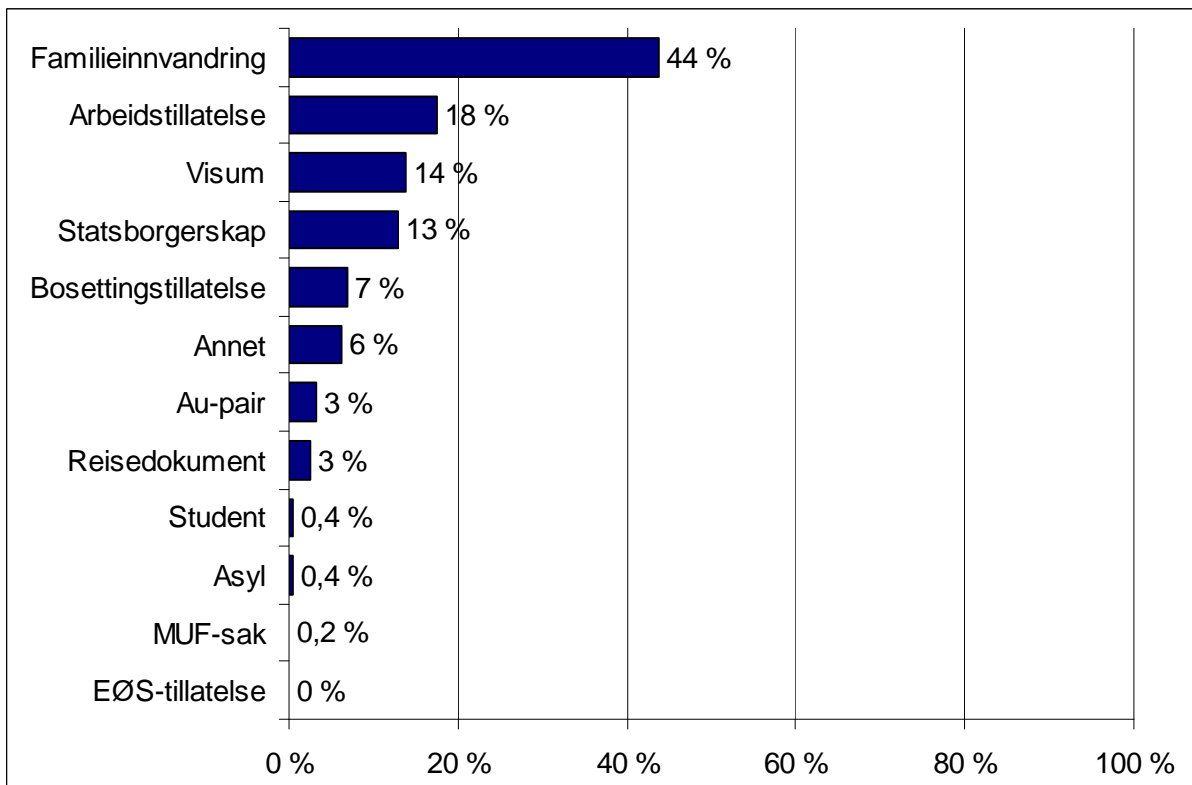


**Figur 6: Hvorfor har du tatt kontakt med Opplysningstjenesten for søkere pr telefon? N=500.**



Figur 6 viser at det er en overvekt av respondentene som tar kontakt med UDI på vegne av venn eller familiemedlem, hele 55 prosent av respondentene er i denne gruppen. Kun 1 av 3 respondenter er søkere, mens 11 prosent av dem vi har snakket med har ringt OTS som arbeidsgivere. Tallene samsvarer med undersøkelsen fra 2005.

**Figur 7: Hva gjelder henvendelsen? N=500.**

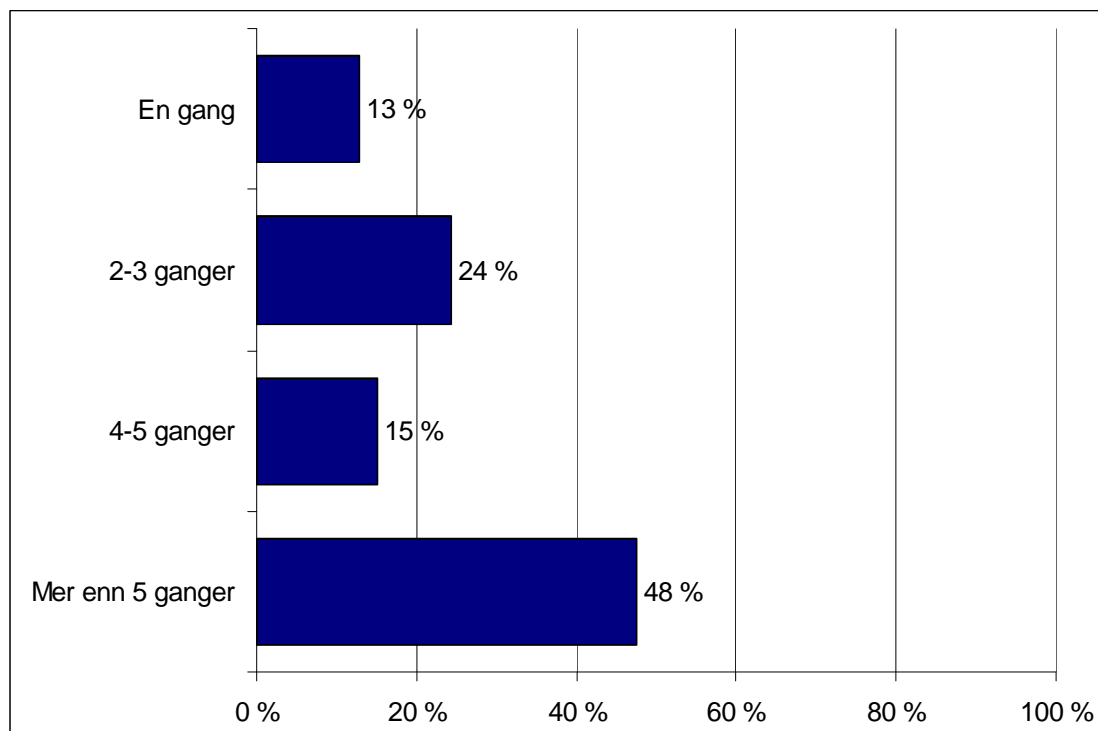


Respondentene ble videre bedt om å nevne årsaken til at de tok kontakt med Opplysningstjenesten for søkere i UDI. I Figur 7 finner vi at de fleste henvendelsene gjelder familieinnvandring, 44 prosent av respondentene nevner dette. Videre ser vi av figuren at arbeidstillatelse, visum samt statsborgerskap er andre viktige grunner som nevnes som årsak til henvendelsen til OTS. Andelen som henvender seg for familiegjennomføring er høyere enn for 2005. Ellers er det kun små endringer når vi sammenligner med tallene for 2005.

Deretter ble respondentene spurt om de har spørsmål om når deres søknad vil bli ferdigbehandlet. Ett overveldende flertall (77 prosent) svarte bekreftende på det, kun 15 prosent hadde andre spørsmål og 8 prosent hadde ingen søknad til behandling, kun et lite antall (1 prosent) ville ikke svare på dette spørsmålet

## Kontakt med UDI

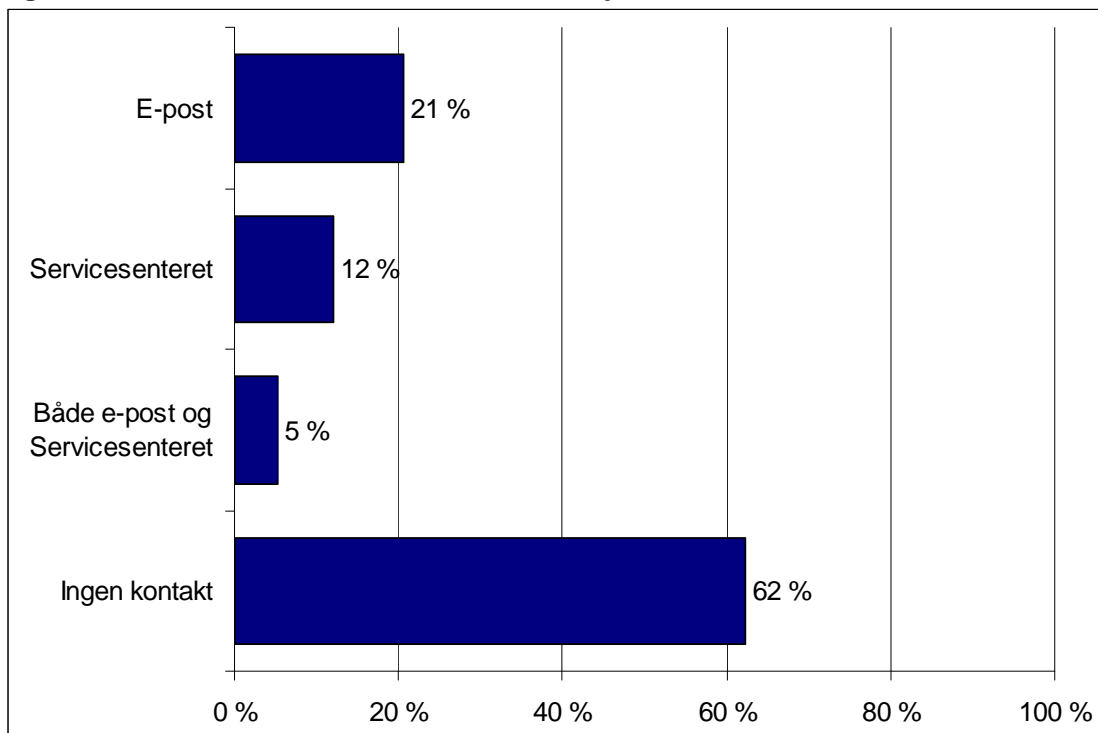
**Figur 8: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med OTS pr telefon i løpet av det siste året? N=500**



Figur 8 viser at nesten halvparten av innringerne har vært i kontakt med OTS mer enn 5 ganger. Kun 13 prosent av respondentene har vært i kontakt med OTS pr telefon bare en gang tidligere.

Innringerne til OTS telefontjeneste ble i tillegg spurt om de har benyttet seg av de andre mulighetene for å ta kontakt med UDI. Fra figur 9 ser vi at de fleste (62 prosent) ikke har hatt annen kontakt med UDI enn via telefon. 21 prosent av innringerne har tatt kontakt med UDI ved bruk av e-post, mens 12 prosent har benyttet Servicesenteret. Kun 5 prosent av utvalget har tatt kontakt UDI ved hjelp av alle kanalene tilgjengelig.

**Figur 9: Annen kontakt med UDI utover Telefontjenesten til OTS. N=500.**



## Tilgjengelighet

Intervjuobjektene fikk opplest tre påstander om tilgjengelighet hvor de ble bedt om å svare i hvilken grad de mente de stemte med deres erfaring fra telefontjenesten til Opplysningstjenesten for søkere (OTS) i UDI. Spørsmålene er i stor grad de samme som for tidligere år, men spørsmålet om det er lett å få kontakt med saksbehandler er tatt ut. I tillegg er det lagt inn et spørsmål til dem som oppga å ha benyttet e-post. De skulle vurdere om UDI klarte å gi et svar innen 3 dager.

Når det gjelder påstandene som omhandler hvor lett det er å komme gjennom på telefon ser vi på svarfordelingen at opp mot 60 prosent av respondentene sier at dette ikke stemmer med deres erfaring. Dette gjenspeiler seg i snittet for disse to påstandene som ligger på 1,7 og 1,9. Tilfredsheten med disse to punktene er markert lavere enn resultatene for 2005. Nordmenn skårer signifikant lavere på tilfredsheten med å komme igjennom på telefon. De som kun har vært i kontakt med UDI en gang er mer tilfreds enn de som har flere kontakter. Det er ellers ingen store forskjeller mellom ulike grupper, for mer informasjon henviser vi til vedlegget.

Ser vi nærmere på påstandene som går på informasjon og veiledning finner vi at det er litt flere som mener det stemmer helt eller ganske godt med deres erfaring at de fikk den veiledningen de var ute etter, men det er verdt å merke seg at nærmere 30 prosent av respondentene mener de ikke får den veiledningen de er ute etter. Snittet for denne påstanden er på 2,6, det er samme resultat som for 2005. Det er kun de som har bodd her i kortere tid som er mer tilfreds med veiledningen enn snittet.

Når det gjelder tilgjengelighet har respondentene best erfaring med det å få informasjon og veiledning på et språk de forstår. Snittet for denne påstanden ligger på hele 3,6. Det indikerer at det ikke er de store språkproblemene generelt sett (det er en liten tendens til at de som har bodd her i kortere tid har litt større problemer, men forskjellen er ikke signifikant). Respondentene har også gode erfaringer når man vurderer om informasjonen de fikk var klar og tydelig. Skåren er på 2,9, men også her ser vi at det er en del som ikke har like god erfaring. 1 av 5 mener at det ikke stemmer i det hele tatt. Sammenlignet med fjorårets undersøkelse ligger snittet litt under i år.

Spørsmålet om erfaring med å få svar på e-post innen 3 dager ble kun spurt dem som hadde sendt e-post (N=129). Erfaringene med dette er todelt, enten har de fått svar innen UDIs stipulerte frist eller så har de det ikke. Snittet ligger på 2,5.

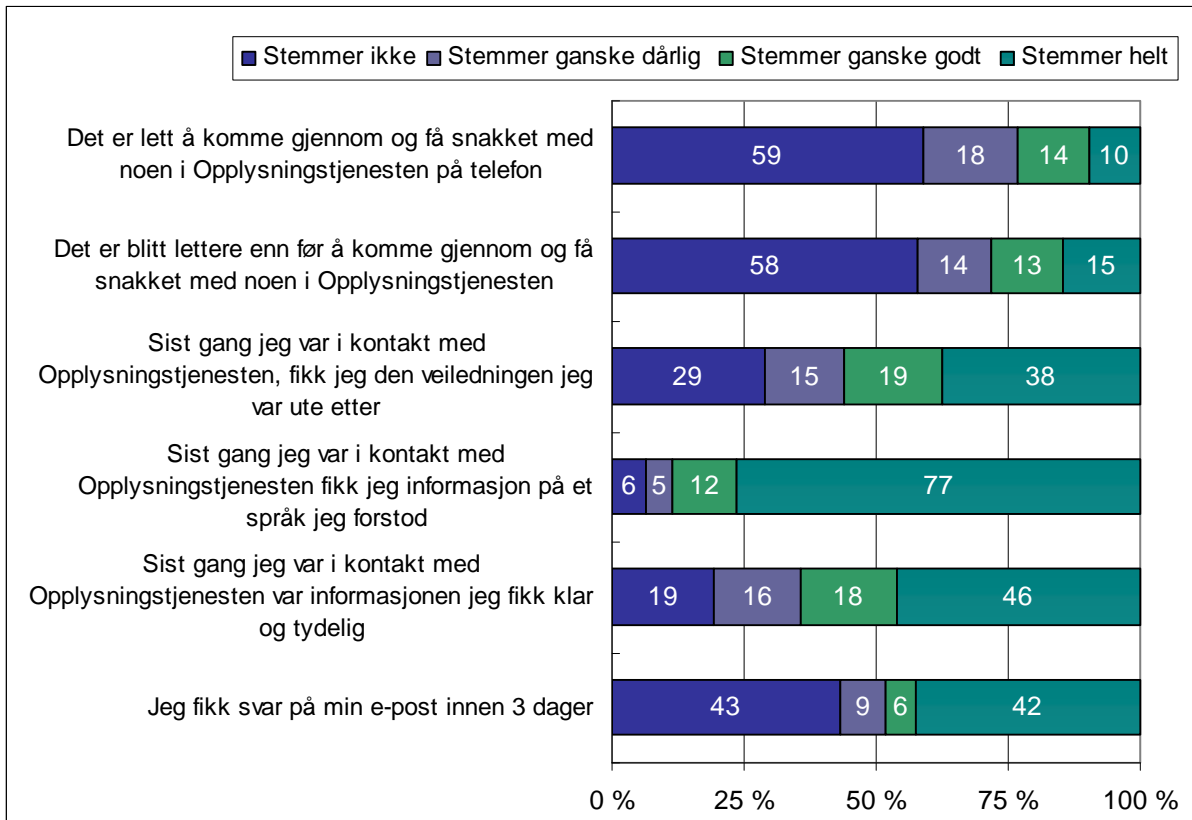
Med bakgrunn i disse resultatene kan man si at det bør gjøres noe med telefontjenesten og muligheten for å oppnå kontakt med UDI for å øke tilfredsheten med denne tjenesten.<sup>1</sup> Ventetiden oppleves som lite akseptabel, noe som utdypes i kommentarene fra respondentene.

Når vi vurderer tilgjengelighet opp mot utfallet av den siste saken de har hatt hos UDI, finner vi ingen signifikante forskjeller mellom gruppene.

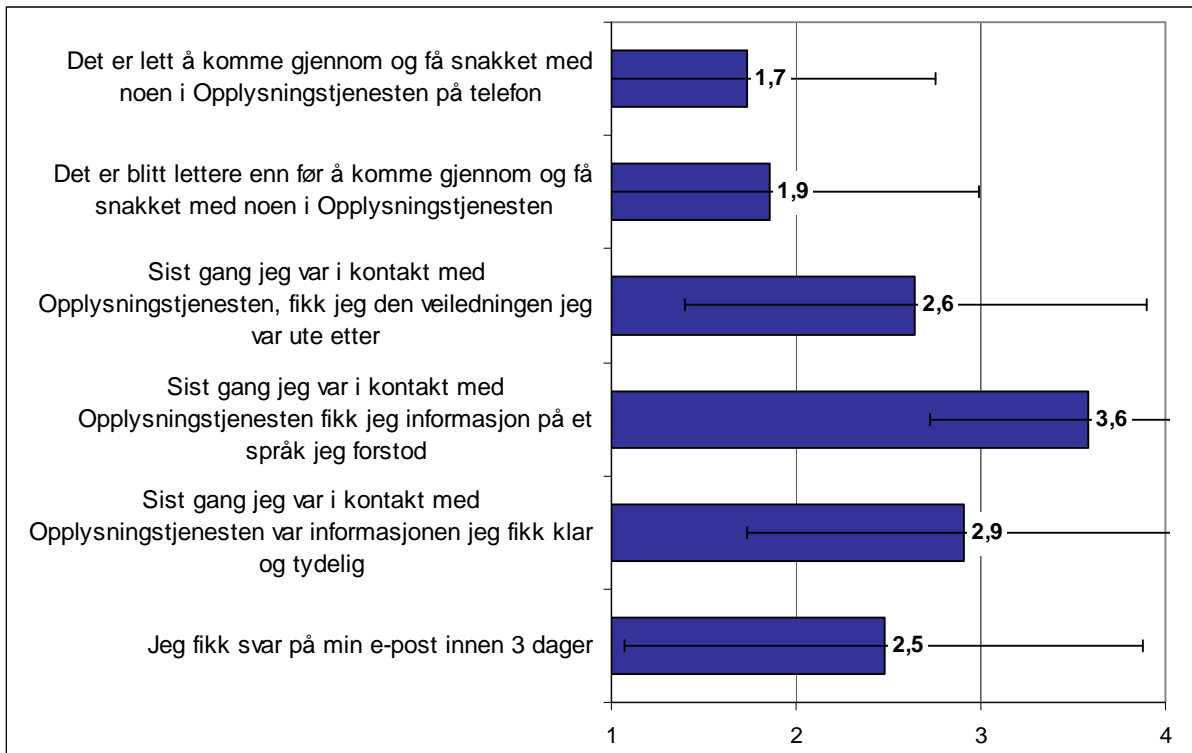
---

<sup>1</sup> Påstand om 'det er lettere å komme gjennom enn før' er kun stilt til dem som har vært i kontakt med UDI mer enn en gang tidligere.

**Figur 10: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring fra Telefontjenesten til OTS? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 11: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring i møte med OTS pr telefon? Skåre på en skala fra 1 til 4 der 1 "stemmer ikke med min erfaring" og 4 "stemmer helt med min erfaring".**



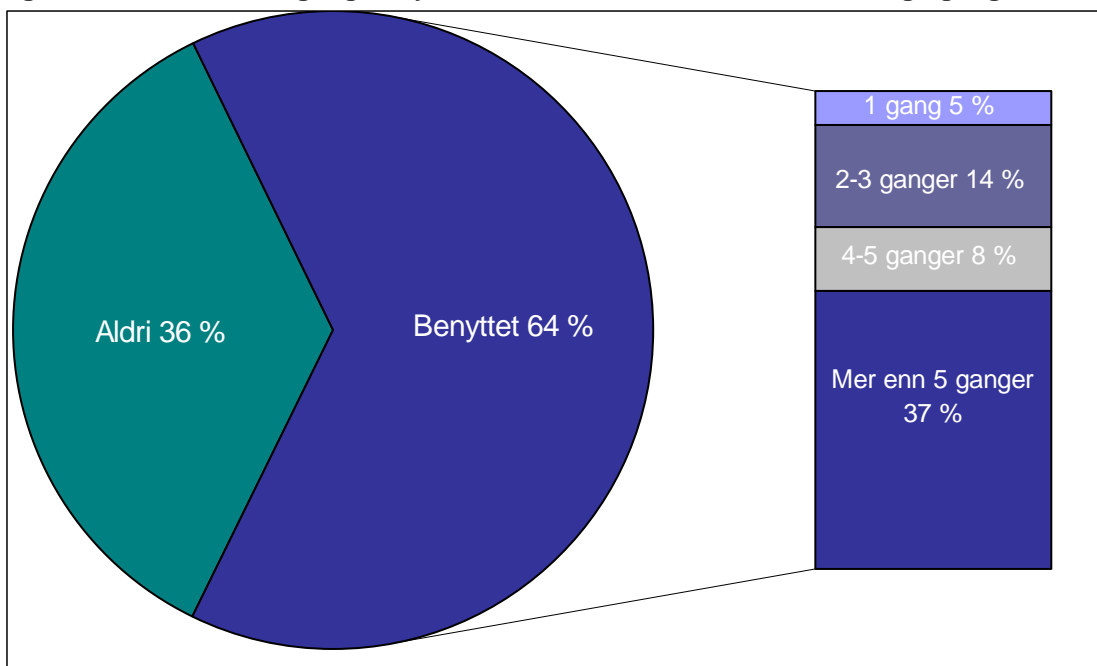
## Informasjon

UDI ønsker å få en oversikt over hvor mange som har benyttet seg av deres hjemmesider. Fra figur 12 ser vi at over 1 av 3 aldri har benyttet seg av UDIs nettsider. Blant dem som har benyttet seg av nettsidene ser vi videre at nesten 1 av 10 har vært inne mer enn 5 ganger. Det kan synes som om dem som bruker nettsidene benytter seg av disse for å innhente informasjon. Dette gjenspeiler seg i hvilke grad de fant den informasjonen de søkte (figur 13). Over halvparten av respondentene fant i stor eller svært stor grad den informasjonen de søkte på UDIs nettsider. Snittet ligger på 3,4 på en skala fra 1 til 5.

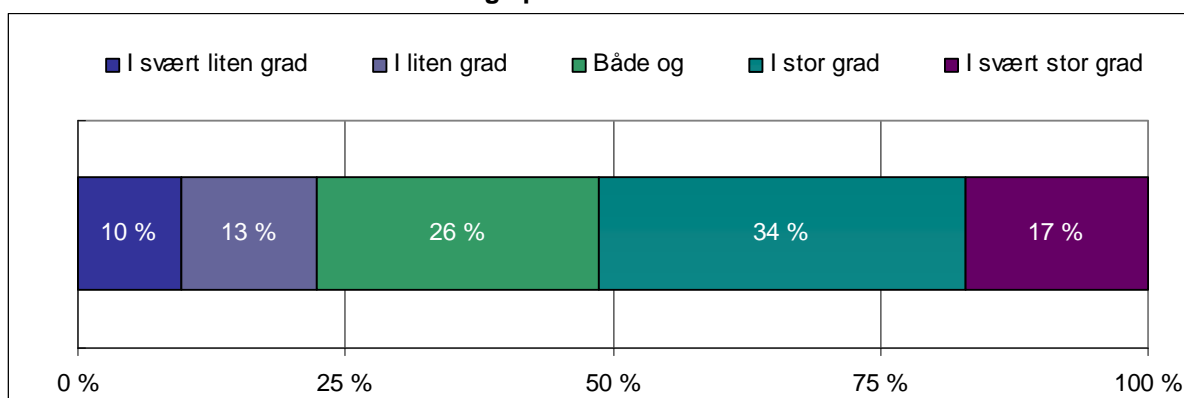
Sammenligner vi tallene med undersøkelsen fra 2005 finner vi at andelen som har benyttet UDIs nettsider øker med hele 10 prosentpoeng fra 54 prosent i fjor til 64 prosent i år. Det er flere nordmenn enn personer av annen landbakgrunn som benytter UDIs nettsider. Det er også flere som tar kontakt flere enn en gang som benytter nettsidene. Som i fjor finner vi at det er arbeidsgiverne som oftest benytter nettsidene for å innhente informasjon.

Når vi vurderer tilfredsheten med nettsidene og i hvilken grad respondentene fant den informasjonen de søkte, finner vi at det er en tendens til at de som har hyppig kontakt med UDI i større grad finner den informasjonen de trenger på nettet. Eller ser det kun små forskjeller mellom de ulike gruppene.

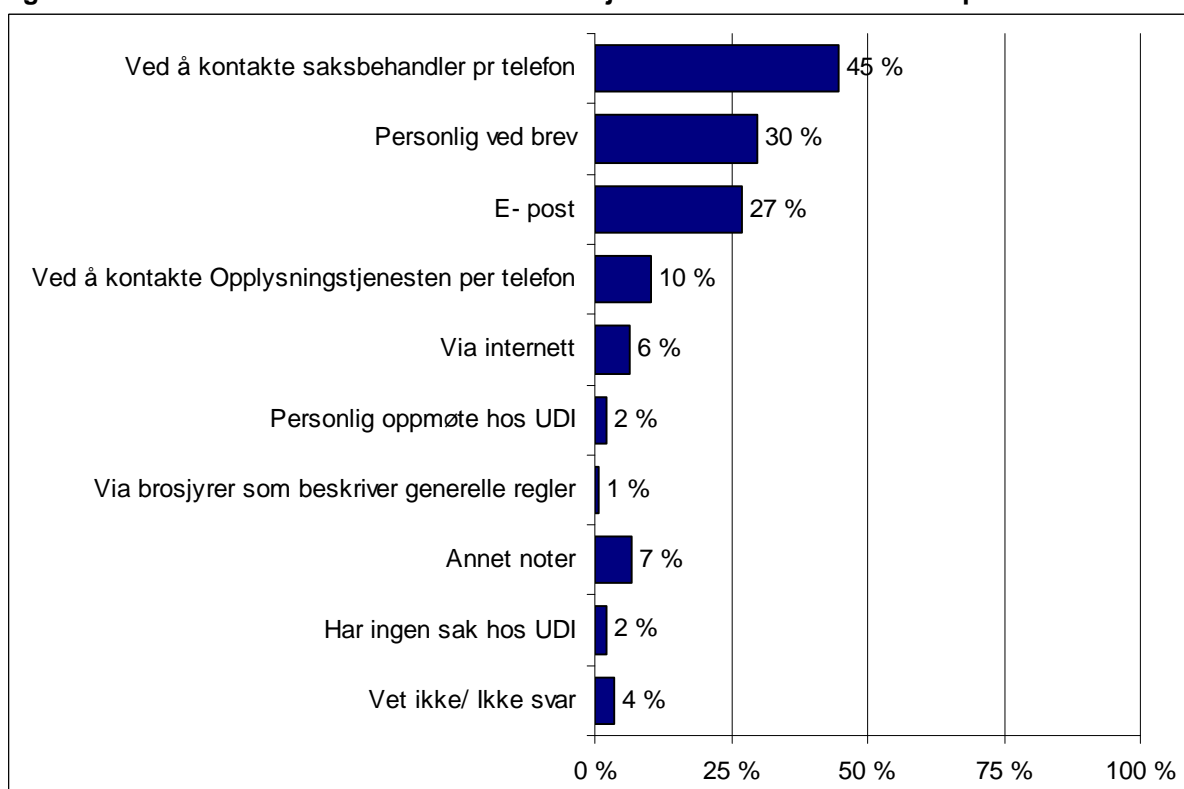
**Figur 12: Har du noen gang benyttet UDI's nettsider, i tilfelle hvor mange ganger?**



**Figur 13: I hvilken grad vil du si at du fant den informasjonen du søkte etter sist du benyttet UDIs nettside? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 14: Hvordan ønsker du helst å få informasjon fra UDI vedrørende din spesielle sak?**



Respondentene ble spurt om hvordan de helst ønsker å motta informasjon fra UDI vedrørende deres spesielle sak. De kunne sette inntil 3 kryss. Det ble i snitt satt 1,3 kryss. Det betyr at en stor del av respondentene kun har satt 1 kryss (66 prosent).

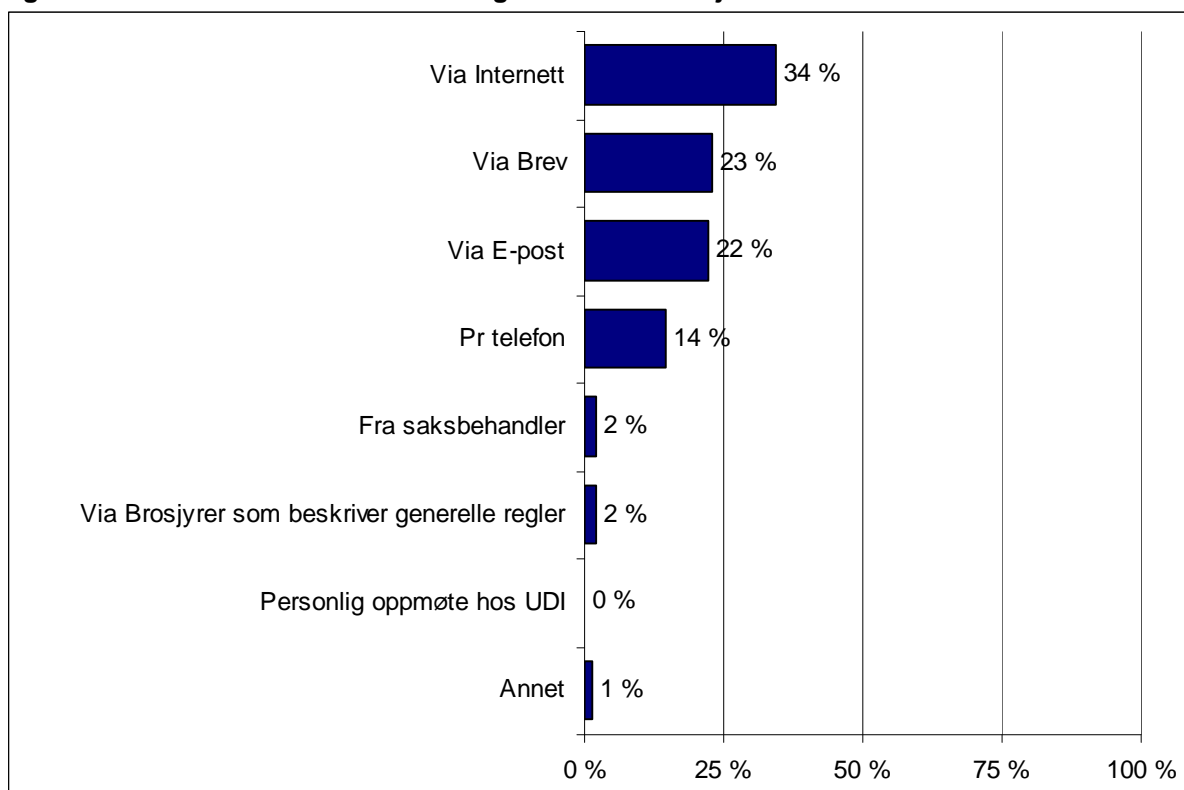
Det er en overveiende stor andel som ønsker informasjon ved å kontakte saksbehandler pr telefon. Dette blir nevnt av hele 45 prosent av utvalget. Deretter er personlig brev eller e-post nevnt som andre kanaler for å motta informasjon om sin spesielle sak. Kun 2 prosent av brukerne vil møte opp personlig hos UDI for å få informasjon om sin spesielle sak. 7 prosent har beskrevet "andre" muligheter, og der kommer det frem at mange synes UDI skal kontakte dem på telefon når søknaden er ferdigbehandlet eller annen informasjon er nødvendig.

Ser vi nærmere på hvem som ønsker å bli kontaktet av saksbehandler, eller motta brev eller e-post finner vi at det er de som ofte tar kontakt som ønsker å få informasjon om sin

spesielle sak ved å kontakte saksbehandler. Det er en liten tendens til at nordmenn mer enn personer med annen landbakgrunn, samt kvinner mer enn menn ønsker å kontakte saksbehandler når de skal informeres om egen sak, men det er ikke signifikante forskjeller. Det er de med annen landbakgrunn og de som oppgir å være søkere som i størst grad ønsker å få informasjonen i brev form. Det er videre en tendens til at yngre respondenter i større grad enn eldre ønsker informasjonen i form av brev. Resultatene følger i stor grad tallene fra fjorårets undersøkelse.

Når vi vurderer kanaler for hvor brukerne ønsker å få generell informasjon fra UDI, finner vi at flest (34 prosent) ønsker slik informasjon via internett (dvs. UDIs hjemmeside). Det er også en god del som ønsker den generelle informasjonen tilsendt enten via vanlig brev i posten eller via e-post. 14 prosent ønsker helst å få generell informasjon pr telefon.

**Figur 15: Hvordan ønsker du helst å få generell informasjon fra UDI?**



## Imøtekommenhet

Intervjuobjektene ble videre bedt om å ta stilling til noen påstander som går på imøtekommenhet. Fra figur 16 ser vi i hvilken grad de mener de ulike påstandene stemmer med deres erfaring fra telefontjenesten til OTS i UDI.

Hele 80 prosent av respondentene mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de ble behandlet med vennlighet og respekt sist de tok kontakt med OTS på telefon. Denne høye andelen trekker opp snittet til en skåre på 3,3, noe som sammenfaller med resultatet fra 2005. Vi finner at de som har oppholdt seg her i kortere tid i større grad enn andre opplever å bli møtt med vennlighet og respekt. Ellers er det små forskjeller mellom gruppene.

Når vi vurderer service ser vi at det er en mindre andel av respondentene som mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" (17 prosent + 27 prosent) med deres erfaring at de ble møtt med dårligere service enn forventet. 57 prosent mener at dette "stemmer ganske dårlig" eller "ikke stemmer" med deres erfaring. Dette indikerer altså at det er mange som mener servicenivået er godt nok, men ser man på en del av kommentarene som er gitt finner vi at en stor del synes at enkelte ved telefontjenesten er korte og avmålte og ofte oppleves som lite hyggelig. Mye av denne frustrasjonen kan ha sammenheng med utfall av telefonsamtalen og saksbehandlingen. Snittet ligger på 2,3 og er identisk med fjorårets undersøkelse.

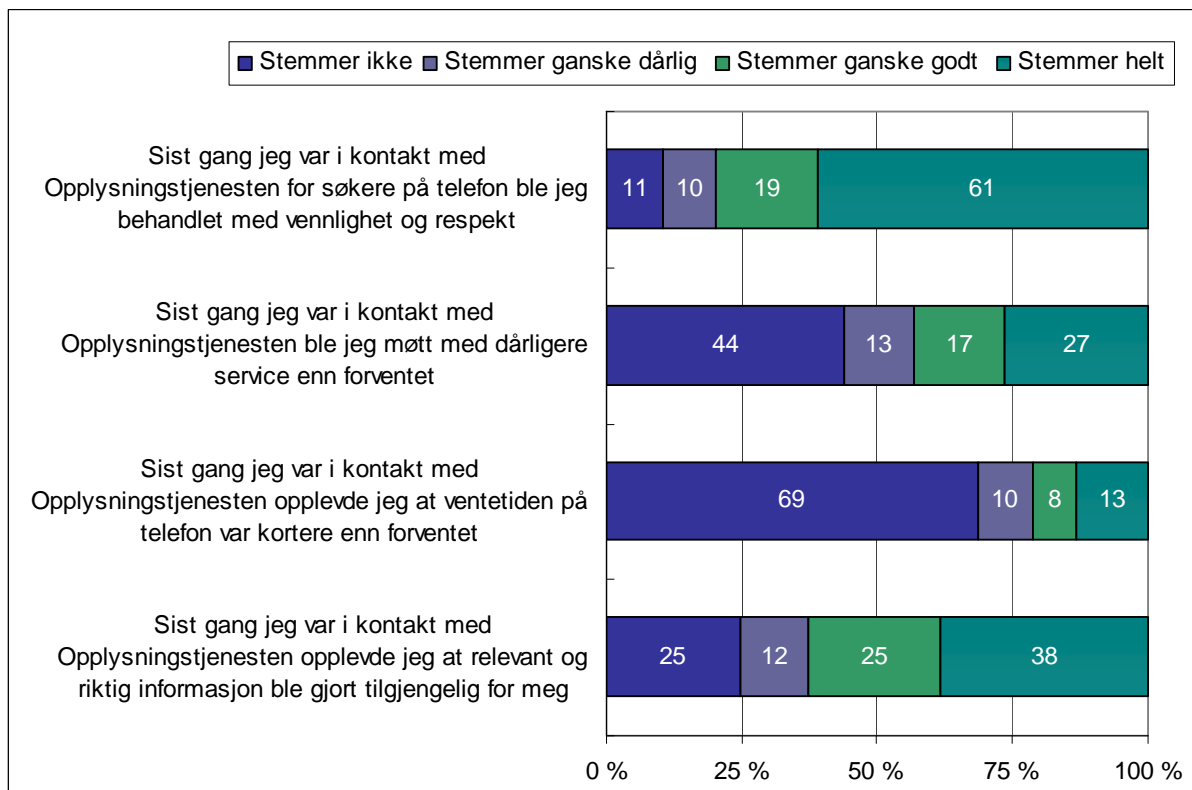
Ser vi på erfaringene med ventetid finner vi at dette punktet er det innringerne har dårligst erfaring med, snittet for skåren er på kun 1,7 og trekkes ned av den store andelen respondenter (69 prosent) som mener at det "ikke stemmer" at ventetiden er kortere enn forventet. Ytterlig 10 prosent mener at det "stemmer ganske dårlig" med deres erfaringer. Kun 13 prosent mener det "stemmer helt" at ventetiden på telefon er kortere enn forventet. Det er ingen store forskjell mellom gruppene, men igjen ser vi en tendens til at de som har færre kontakter med UDI er mer tilfreds med ventetiden selv om skåren fremdeles er lav.

En overvekt av respondentene opplevde at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for dem sist de i kontakt med OTS på telefon. Hele 63 prosent mener at det "stemmer ganske" eller "helt" med deres erfaring. 25 prosent mener dette "ikke stemmer" med deres erfaring, mens 12 prosent mener det "stemmer ganske dårlig". Snittet for denne skåren ligger på 2,8.

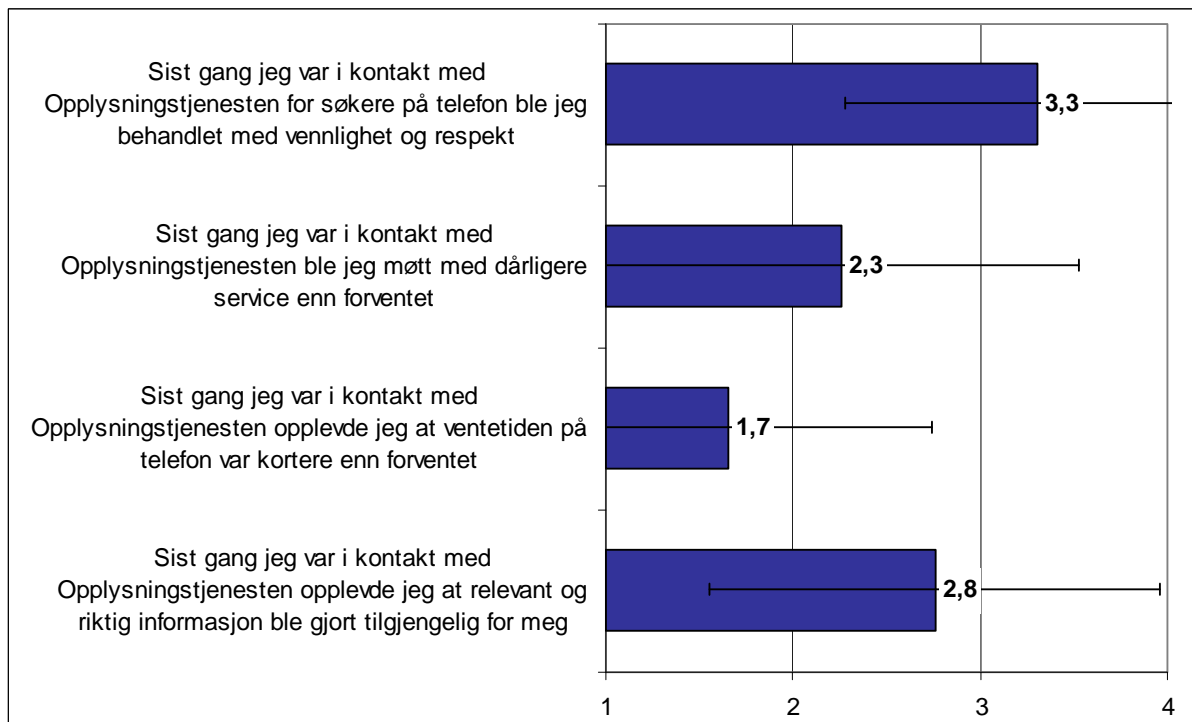
Utfall av saken har ingen signifikante påvirkning i forhold til de ulike deler som inngår i imøtekommenhet, men det er en tendens til at de som oppgir negativt vedtaket skårer lavere på vennlighet og respekt.

De fleste av innringerne til OTS opplever at de blir møtt med vennlighet og respekt, og at servicen er akseptabel, men det er en del å hente både på å gjøre relevant og riktig informasjon mer tilgjengelig for søkeren og redusere ventetiden på telefon. Mange opplever den som unødvendig lang.

**Figur 16: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om imøtekommenhet stemmer med din erfaring fra telefontjenesten til OTS? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 17: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om imøtekommenhet stemmer med din erfaring fra telefontjenesten til OTS? Skåre på en skala fra 1 til 4 der 1 "stemmer ikke med min erfaring" og 4 "stemmer helt med min erfaring".**



## Behandling av søknad

Intervjuobjektene ble også bedt om å vurdere enkelte påstander i forhold til den siste saken de har eller hadde til behandling i UDI.

Fra figur 18 finner vi at nærmere halvparten av respondentene mener at det "stemmer ikke" eller "stemmer ganske dårlig" med deres erfaring om at de har fått beskjed om hvor lang behandlingstid det er for deres søknad. Snittet på skåren er på 2,5, dette er betydelig lavere enn fjorårets resultat og følger trenden fra 2003 da snittet for skåren lå på 3.

Ser vi på spørsmålet om de har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden, finner vi at over halvparten av respondentene mener dette "stemmer helt" med deres erfaringer. Det er likevel verd å merke seg at nesten 1 av 4 respondenter mener at det "ikke stemmer" at de har fått informasjon om hvilke opplysninger som trengs for å behandle deres søknad. Det faktum at over 50 prosent sier det stemmer med egen erfaring er med på å trekke opp snittet for skåren som ligger på 3,0.

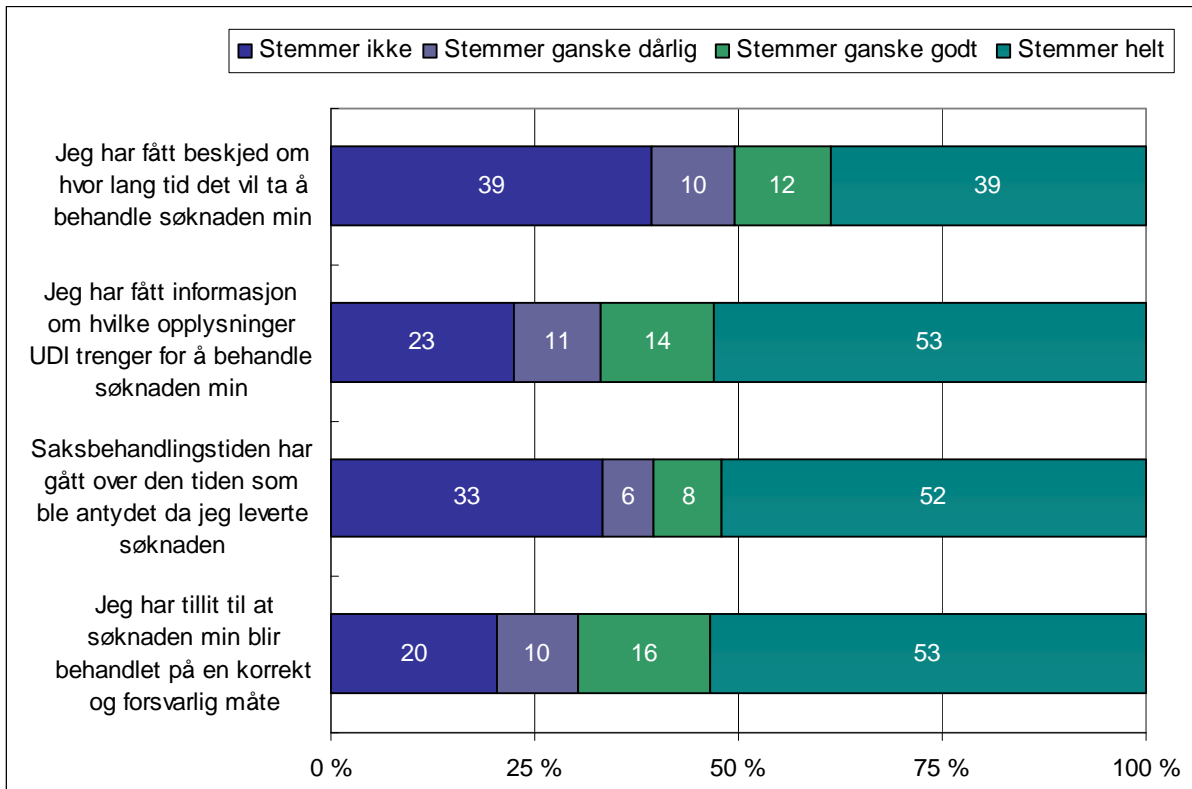
52 prosent av respondentene mener det "stemmer helt" med deres erfaring at saksbehandlingstiden er lengre enn det som blir antydnet i ved innlevering av søknad. Det er relativt få som sier at dette "stemmer ganske dårlig" eller "ganske godt" med deres erfaring, kun 6 og 8 prosent svarer dette. 33 prosent mener at dette "stemmer dårlig" med deres erfaringer, noe som indikerer at de har fått svar på søknaden innen tiden antydnet ved levering av søknad. Snittet for skåren ligger på 2,8, dette er en liten nedgang sammenlignet med undersøkelsen fra 2005.

Det er nærmere 70 prosent som sier at de mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de har tillit til at søknaden vil bli behandlet på en korrekt og forsvarlig måte. 10 prosent mener det "stemmer ganske dårlig", mens 20 prosent mener at det "ikke stemmer" med egen erfaring. I bunn og grunn er det en gjennomgående tillit til at søknaden blir behandlet i henhold til forventningene, snittet for skåren ligger på 3,0. Dette er over tilfredshet med tilliten for 2005.

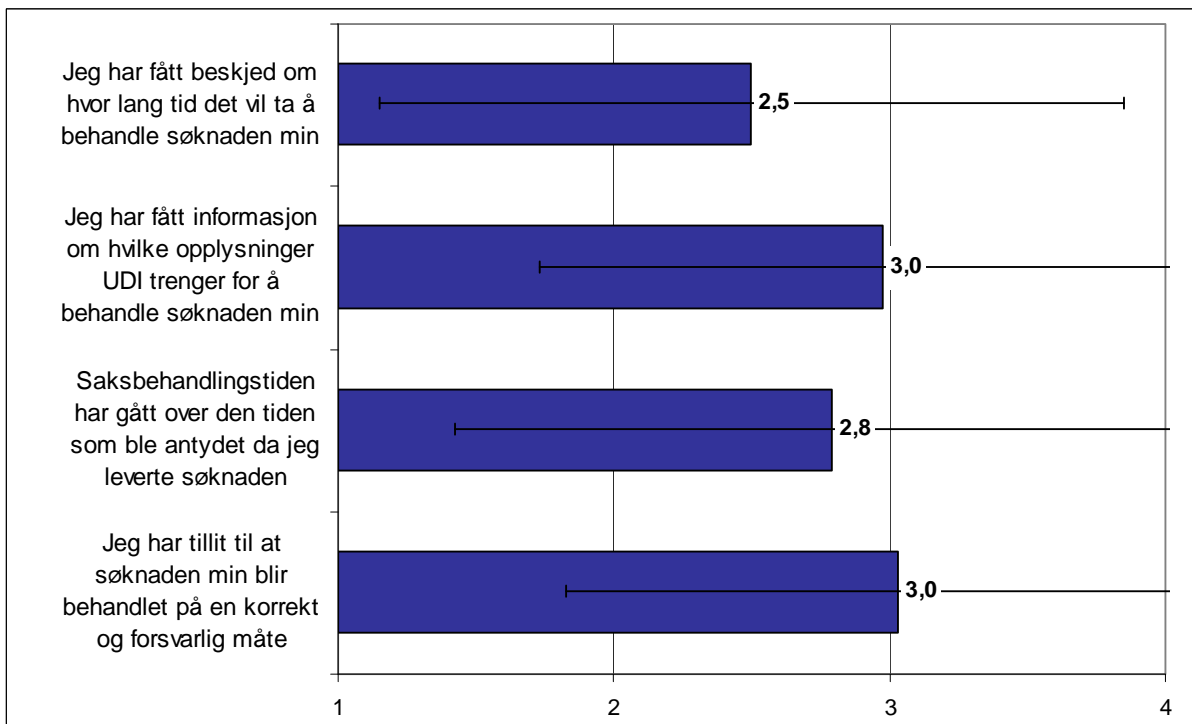
Det er kun ved vurdering av saksbehandlingstiden at vi finner en forskjell mellom gruppene, de som har mottatt et positivt vedtak skårer signifikant lavere enn de som har mottatt et negativt vedtak. Det betyr at de som har fått avslag på søknaden opplever at behandlingstiden har vært gått over den tid som ble antydnet ved levering av søknaden. De som har mottatt et positivt vedtak skårer også signifikant høyere på tillit til at søknad er behandlet på en korrekt og forsvarlig måte enn de som har fått et negativt vedtak.

Det er flere forhold i forbindelse med behandling av søknad som bør bedres for å heve tilfredsheten på dette punktet. Det er en gjennomgående trend at søkerne opplever at de ikke får god nok informasjon om behandlingstiden. Her bør UDI sette inn tiltak slik at de er sikker på at søkeren er kjent med behandlingstiden på deres søknad. Dette kan gjenspeile seg i tilfredsheten i forhold til saksbehandlingstiden. En del av innringerne opplever at saksbehandlingen tar lengre tid enn antydnet. Nær 1 av 3 mener de ikke har fått tilstrekkelig med informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden.

**Figur 18: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om behandling av søknad stemmer med din erfaring fra telefontjenesten til OTS? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 19: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om behandling av søknad stemmer med din erfaring fra telefontjenesten til OTS? Skåre på en skala fra 1 til 4 der 1 "stemmer ikke med min erfaring" og 4 "stemmer helt med min erfaring".**



## Kommentarer

Respondentene fikk i tillegg mulighet til å komme med egne kommentarer til UDI. Det vi finner her støtter opp under resultatene vi ellers har funnet gjennom undersøkelsen. Brukerne gir tilbakemelding på at det er alt for lang ventetid på telefon, og det blir i tillegg sagt at *"ventemusikken er fryktelig"*. Noen etterlyser en tilbakeringingstjeneste. De mener videre det burde vært flere folk til å ta seg av denne tjenesten, og det er viktig at de som jobber der er kompetente og kan gi den informasjonen de ønsker. Enkelte har erfaring med at *"de vet ikke noe og svarer forskjellig hver gang"*.

Flere opplever at det er vanskelig å få snakke med rette vedkommende, og de ønsker mer direkte kontakt med saksbehandler. Mye av den informasjonen de får blir for generell og de ønsker mer informasjon om sin konkrete situasjon. Det er også flere som mener det bør tas hensyn til spesielle ting ved behandling av søknader og de ønsker å snakke med saksbehandler for å være sikker på at de får forklart situasjonen så det ikke oppstår misforståelser. Noen mener de ikke blir behandlet rettferdig og at *"... det er bedre hvis de ser helheten, vinklinger, kommer litt rundt på de sakene de behandler. Sakene må behandles som en enkeltsak, og ikke ta alle over alle kam"*.

Ellers er det mange som synes behandlingstiden av søknader er for lang, ofte lengre enn det de har fått opplyst. Det er også flere som savner å få informasjon/ bli oppdatert under behandlingstiden så de vet at de ikke er glemt.

En del har vært i kontakt med UDI pr e-post og flere sier de ikke har fått svar (selv om de har blitt bedt om å sende e-post), eller at svaret har vært kort og mangelfullt i forhold til de spørsmål som ble stilt. Også her er det lang svartid.

Flere sier de har opplevd dårlig service, og ord som blir brukt om møte med UDI er at folk har vært *"sure, vemmelige, arrogant og overfladisk"*. Det blir sagt at UDI må bli flinkere til *"... å ta hensyn til at vi er mennesker og ikke roboter i systemet som dere kan leke med livet til. Dere må prøve å forstå situasjonene istedenfor å komme med påstander som ødelegger."* Andre sier derimot at de har hatt positive erfaringer med UDI og er fornøyd. De har fått den hjelpen de trenger og opplevd å bli tatt på alvor og behandlet med respekt. Videre er det noen som er fornøyd med den servicen de har fått, men de mener systemet er tungt og fungerer dårlig. *"Alt er veldig byråkratisk og regelverket er vanskelig - hele systemet er feil"*.

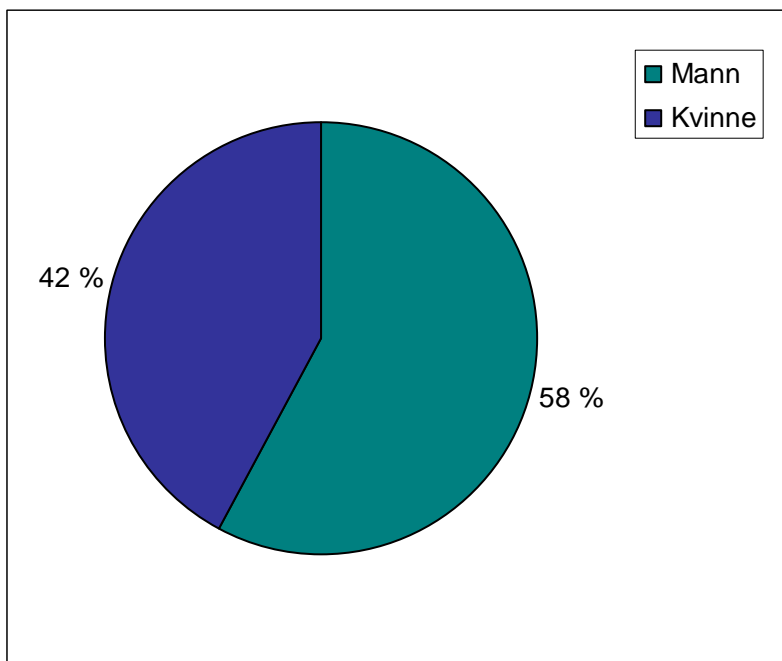
## E-post/web undersøkelsen

### Hovedfunn fra webundersøkelsen

- *De fleste opplever det som et problem å komme igjennom på telefon til UDI og velger derfor å ta kontakt via e-post. E-post oppleves også som en enklere måte å kommunisere på enn de andre kontaktmåtene.*
- *Vurderer vi de andre faktorene som inngår i tilgjengelighet, finner vi at både veiledning og informasjon forelagt er noe respondenten i stor grad er fornøyd med.*
- *UDI's nettsider blir benyttet i stor grad, det er kun en håndfull som ikke har benyttet disse sidene for å skaffe seg informasjon. Snittet på 3,4 indikerer at det er noe å hente på tilfredsheten her. Ved å utvikle nettsidene kan man øke graden av nytten med dem.*
- *En overveiende stor andel av respondenten fra webundersøkelsen ønsker informasjon om deres spesielle sak via e-post. Det nevnes dobbelt så mye som andre kanaler.*
- *Respondentene fra webundersøkelsen har i stor grad erfaring med god service, vennlighet og respekt fra deres møte med UDI. Det er likevel flere som er misfornøyd med ventetiden, og en del mener at relevant og korrekt informasjon bør gjøres mer tilgjengelig.*
- *Det er en del å hente i forhold til å bedre brukernes tilfredshet med saksbehandlingen, spesielt når det gjelder saksbehandlingstiden.*
- *Tilliten til at søknaden behandles korrekt og forsvarlig er svært god. Dette vedvarer fra både fjorårets undersøkelse og bekrefter funnene fra undersøkelsen som var rettet mot innringere til OTS.*

## Hvem har svart på e-post/web?

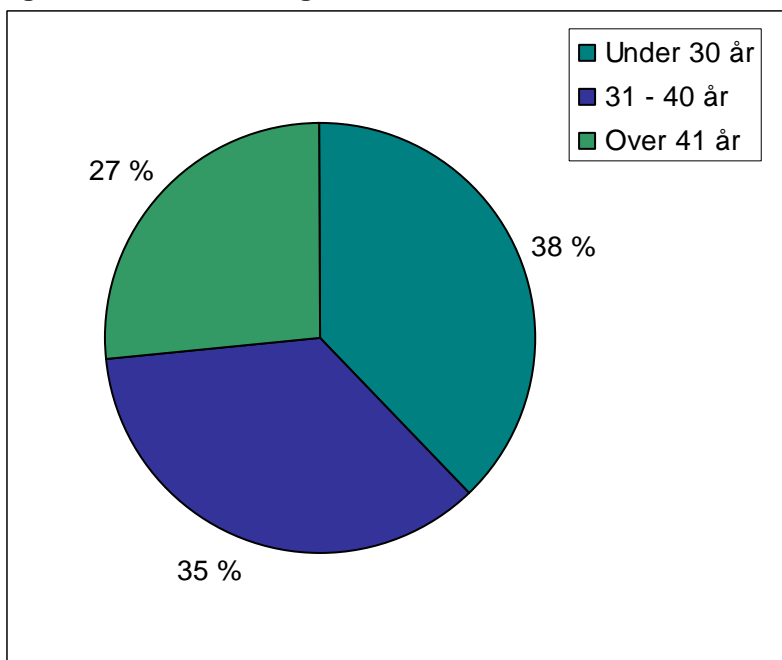
Figur 20: Kjønn. N=1162



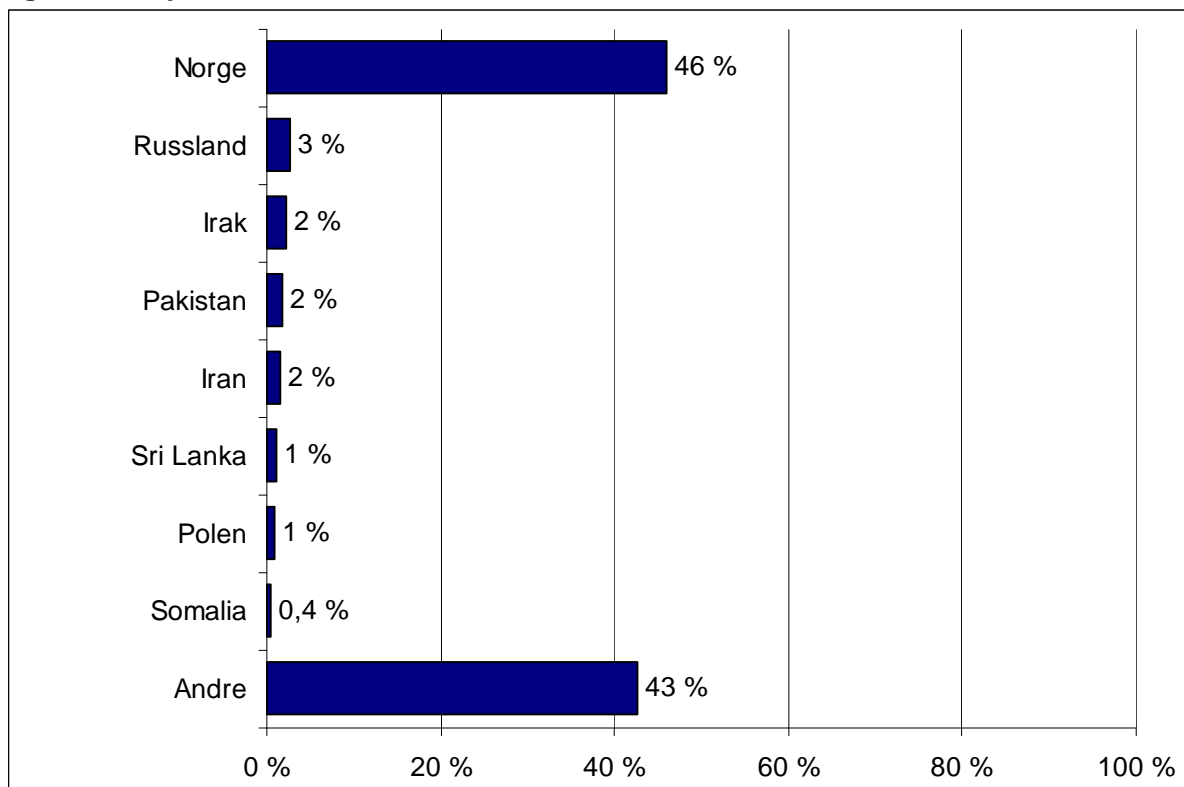
Det er en overvekt av menn som har svart på denne undersøkelsen. 6 av 10 er menn. Dette er tilsvarende tall som for undersøkelsen i 2005.

Ser vi på alder finner vi at snitt alderen for de som svarer er på 35,1 år. Dette gjenspeiler seg i aldersfordelingen vi har under, der vi ser at det er en jevn fordeling på alderskategoriene (Figur 21).

Figur 21: Aldersfordeling. N=1114



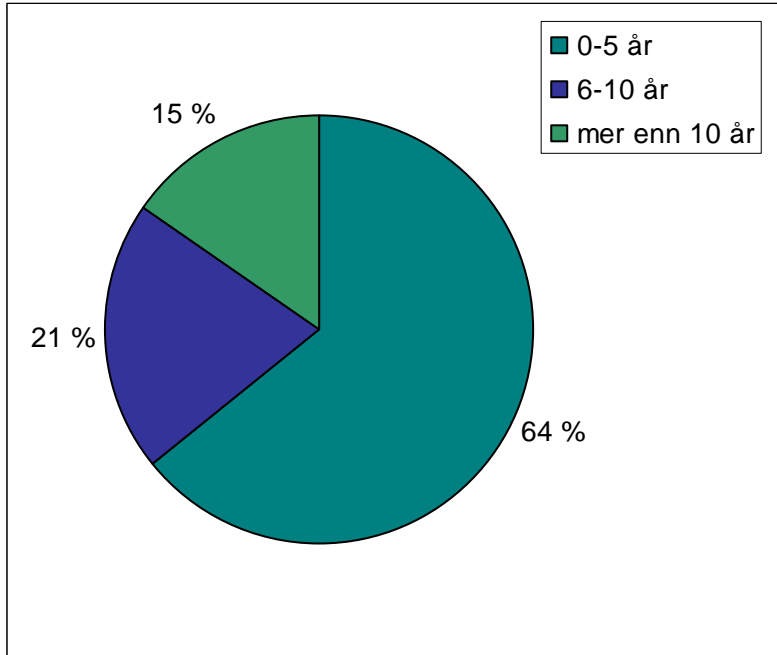
**Figur 22: Nasjonalitet. N=1168.**



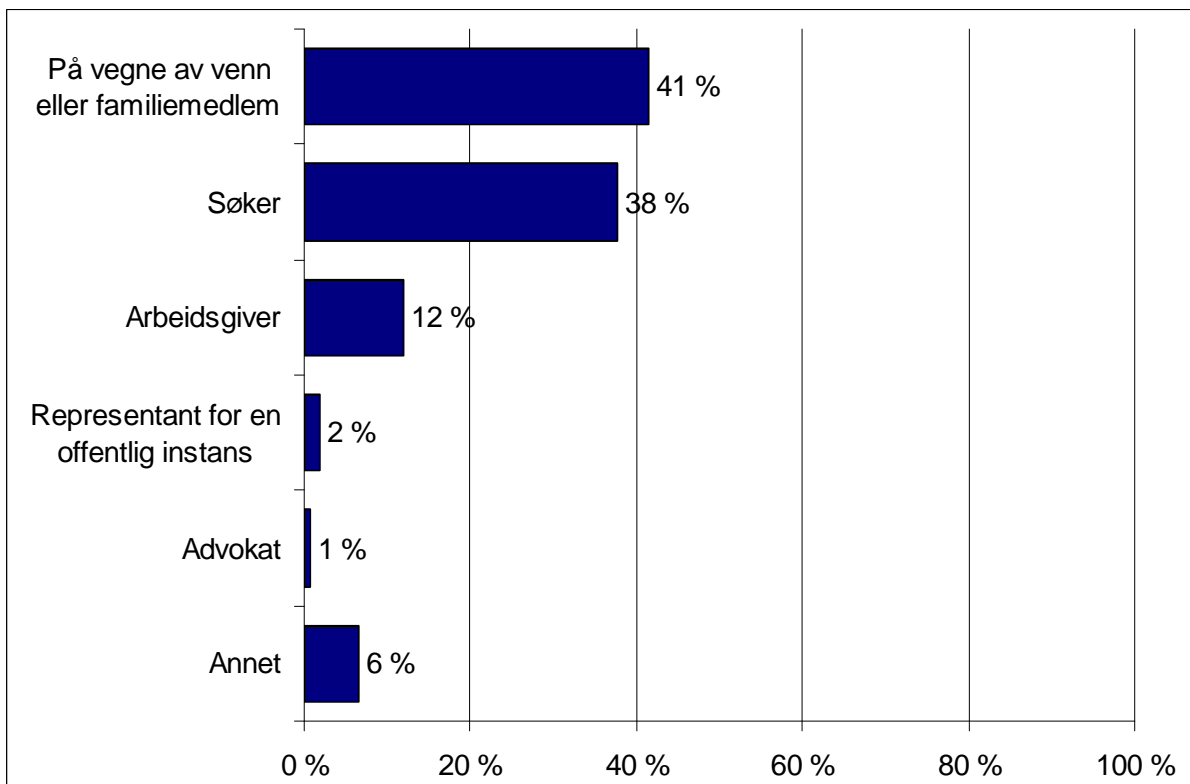
Den største andelen respondenter kommer fra Norge, nærmere 5 av 10 er norske. Dernest ser vi at kategorien for andre nasjonaliteter er på hele 43 prosent. Det nevnes over 100 ulike land fra alle deler av verden i denne kategorien. Det er små forskjeller i størrelsen på nasjonalitetene, men det er ingen nasjonaliteter som overstiger 3 prosent totalt. Det er en litt høyere andel norske her i forhold til telefondelen, men forskjellene er små (Figur 22).

De som ikke var norske ble bedt om å angi hvor lenge de hadde bodd i Norge. Nærmere 2/3 av respondentene har bodd her i mindre enn 5 år. Noen oppgir å ikke ha bodd her i det hele tatt. 21 prosent har bodd her i mellom 5 og 10 år, mens kun 15 prosent av respondentene har bodd her i mer enn ti år. I gjennomsnitt har de bodd her i overkant av 5 1/2 år.

**Figur 23: Hvor lenge har du bodd i Norge? N=520**

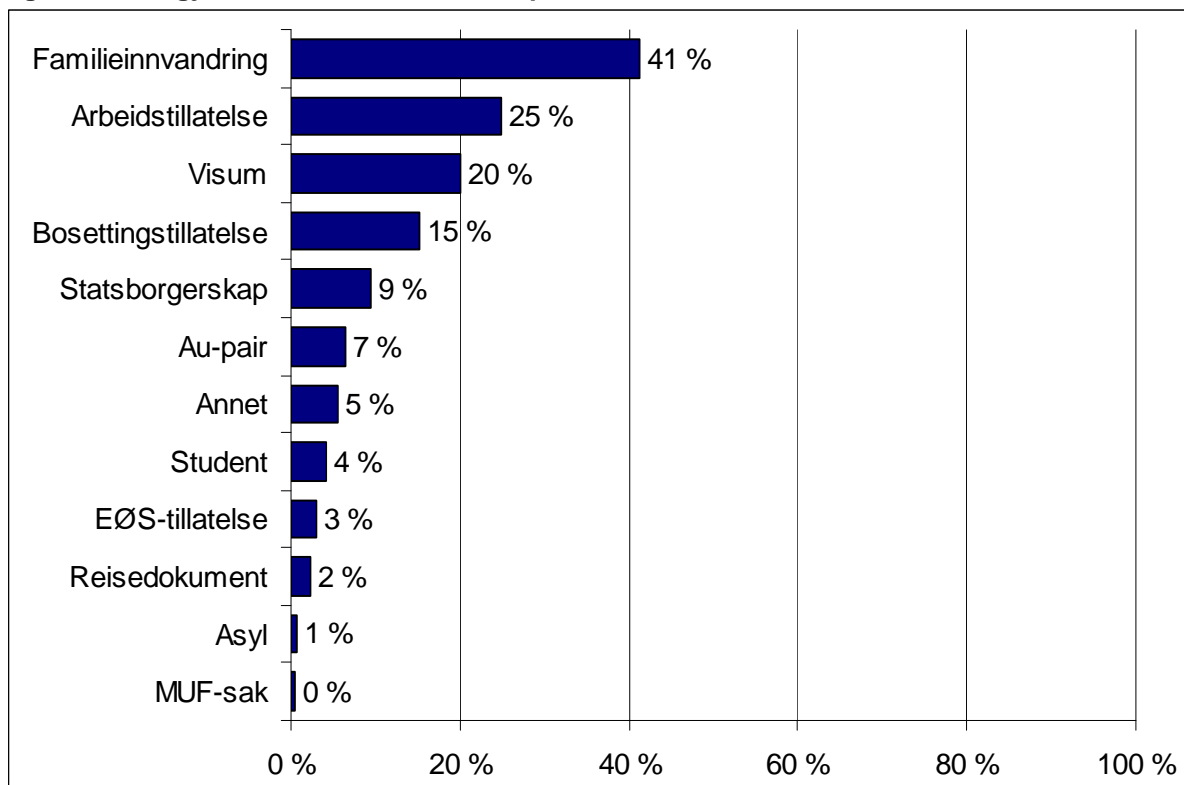


**Figur 24: På vegne av hvem har du tatt kontakt med Opplysningstjenesten for søkere på e-post? N=1149.**



Respondentene ble bedt om å angi om de kontaktet OTS på vegne av andre eller som søker. Fra figur 24 ser vi at 38 prosent av respondentene er søkere, mens 41 prosent tok kontakt på vegne av familiemedlem eller venn. Dette er en forskyvning i forhold til telefondelen der det var langt flere som tok kontakt på vegne av andre. Igjen ser vi at 1 av 10 er arbeidsgivere.

**Figur 25: Hva gjelder henvendelsen? Svarprosent av total. N=1168**

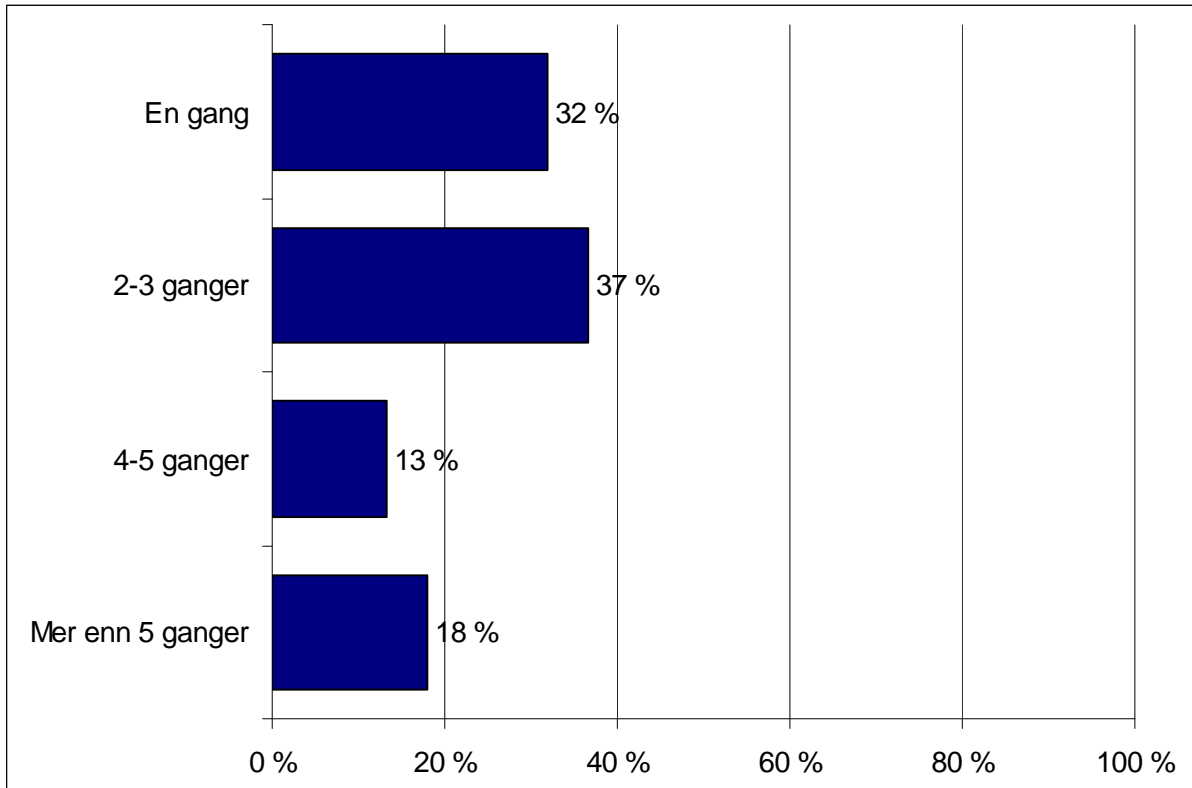


Respondentene ble bedt om å nevne årsaken til at de tok kontakt med Opplysningstjenesten for søkere i UDI. I Figur 25 finner vi at de fleste henvendelsene gjelder familieinnvandring, 41 prosent av respondentene nevner dette. Videre ser vi av figuren at 25 prosent nevner arbeidstillatelse, 20 prosent sier visum og 15 prosent nevner bosettingstillatelse. Dette er de viktigste grunnene til at respondentene tar kontakt. MUF-saken nevnes kun av en håndfull respondenter.

Deretter ble respondentene spurt om de har spørsmål om når deres søknad vil bli ferdigbehandlet. Ett flertall (62 prosent) svarte bekreftende på det, 18 prosent hadde andre spørsmål og 17 prosent hadde ingen søknad til behandling. 3 prosent av respondentene ønsker ikke å svare på dette spørsmålet.

## Kontakt med UDI

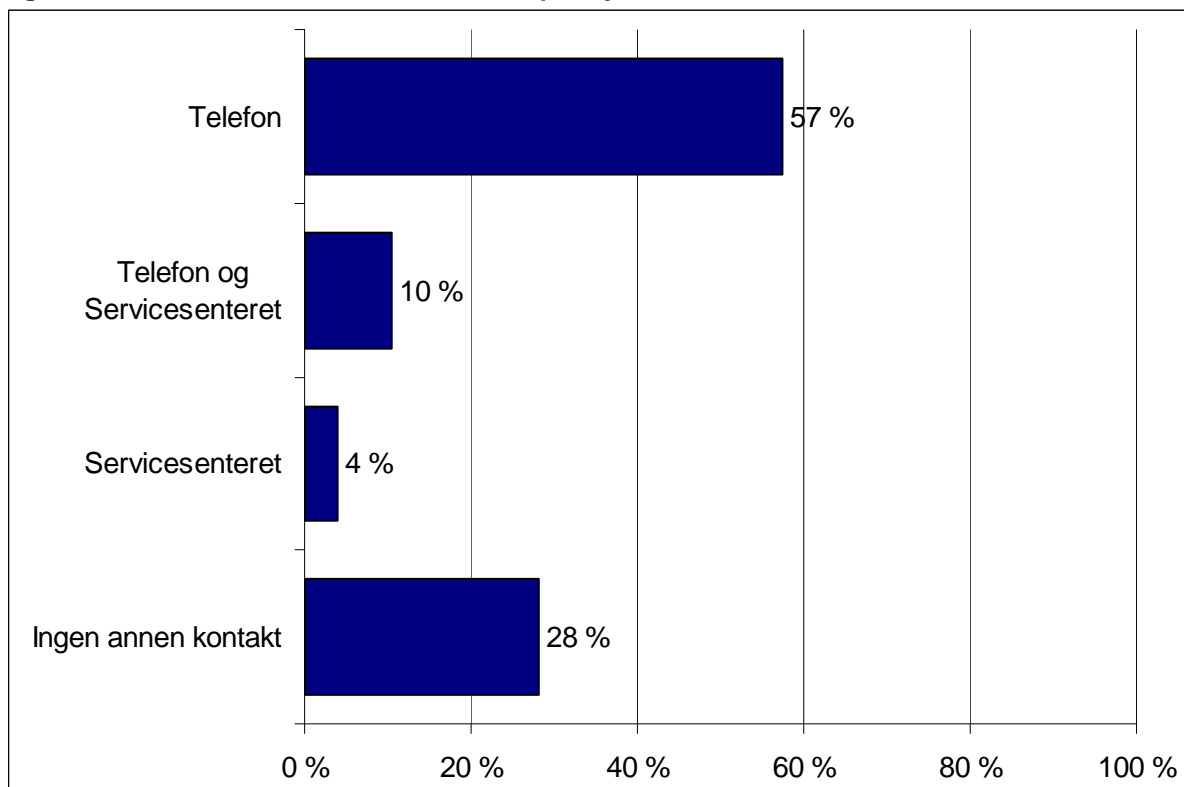
Figur 26: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med OTS via e-post i løpet av det siste året? N=1156.



I figur 26 finner vi at de fleste har vært i kontakt med OTS via e-post inntil 3 ganger tidligere (37 prosent). Rundt 1 av 5 har tatt kontakt via e-post mer enn 5 ganger.

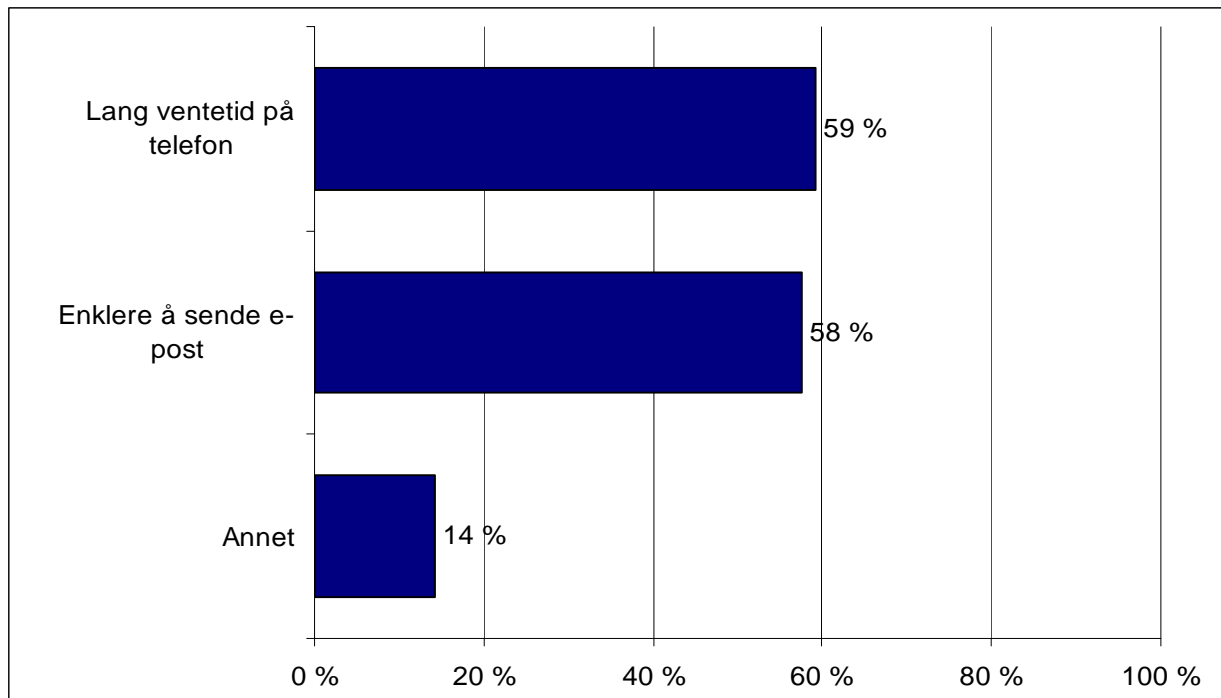
Respondentene ble videre spurt om de benyttet seg av andre kontaktmuligheter som telefon eller om de har besøkt Servicesenteret i Hausmannsgate 21 i Oslo. Fra figur 27 ser vi at en stor del av respondentene har vært i kontakt med OTS pr telefon, hele 57 prosent sier at de har ringt inn til OTS. Det er et fåtall (4 prosent) som har vært på Servicesenteret i Hausmannsgate 21 i Oslo. 28 prosent har ikke tatt kontakt med UDI på noen annen måte enn via e-post.

**Figur 27: Annen kontakt med UDI utover e-posttjenesten til OTS. N=1168.**



Respondentene ble spurt om hvorfor de hadde valgt å kontakte UDI på e-post. De kunne krysse av på flere alternativer og som vi ser er ventetiden på telefon (59 prosent) en viktig grunn til å sende en e-post. Det er også mange som mener at det er enklere å sende e-post (58 prosent). Av dem som nevner andre årsaker finner vi en stor del som ønsker dokumentasjon på kontakt med UDI. Det er også en del som sier at det gjør det mulig å ta opp flere spørsmål samtidig, og enkelte tok kontakt på e-post pga at de oppholdt seg i utlandet og måtte ta hensyn til tidsforskjeller.

Figur 28: Hvorfor har du valgt å ta kontakt med OTS pr e-post. N=1168.



## Tilgjengelighet

Respondentene ble bedt om å ta stilling til i hvilken grad de mente påstander om tilgjengelighet stemte med deres erfaring fra e-posttjenesten til Opplysningstjenesten for søkere (OTS) i UDI. Spørsmålene er i stor grad de samme som for tidligere år, men spørsmålet om det er lett å få kontakt med saksbehandler er tatt ut.

Når det gjelder påstandene som omhandler hvor lett det er å komme gjennom på telefon ser vi på svarfordelingen at rundt halvparten (55 prosent og 46 prosent) av respondentene mener at det "ikke stemmer" med deres erfaring (Figur 29). Dette gjenspeiler seg i snittet for disse to påstandene som ligger på 1,7 og 1,9. Sammenligner vi med tilfredsheten fra telefondelen finner vi ingen forskjeller, skårene er lik på begge "telefonspørsmålene". Videre finner vi at nordmenn gir en signifikant lavere skåre på tilfredsheten med å komme igjennom på telefon enn folk med annen landbakgrunn. De som kun har vært i kontakt med UDI en gang er også i denne undersøkelsen mer tilfreds enn de som har tatt kontakt flere ganger. Vi finner også at de som har bodd i Norge i mindre enn 5 år er mer tilfreds med å komme gjennom å få snakket med noen enn det som er snittet for alle som svarte på web. Det er ellers ingen store forskjeller mellom ulike grupper, for mer informasjon henviser vi til vedlegget.

Når det gjelder påstandene som går på informasjon og veiledning finner vi at 65 prosent av respondentene mener at det "stemmer ganske godt" eller "helt" at de fikk den veiledningen de var ute etter. Kun 16 prosent mener denne påstanden "ikke stemmer". Snittet for påstanden er på 2,8, og det er signifikant høyere enn skåren for telefondelen. Vi finner i tillegg at de som har bodd i Norge mindre enn 5 år er mer tilfreds enn resten med veiledningen de fikk fra OTS. Igjen ser vi at folk fra Norge er signifikant mindre tilfredse med veiledningen de har fått enn personer med annen landbakgrunn. De med annen landbakgrunn ligger også signifikant høyere enn snittet for hele gruppen.

Når det gjelder tilgjengelighet har respondentene best erfaring med det å få informasjon på et språk de forstår. Hele 80 prosent av respondentene mener at det "stemmer helt" med deres erfaringer. Det høye snittet på 3,7 er signifikant høyere enn snittet for telefondelen. Det indikerer at det heller ikke her er de store språkproblemene. De som kun har tatt kontakt en gang tidligere er signifikant mer tilfreds og mener påstanden stemmer i større grad enn dem som har flere kontakter med OTS/UDI.

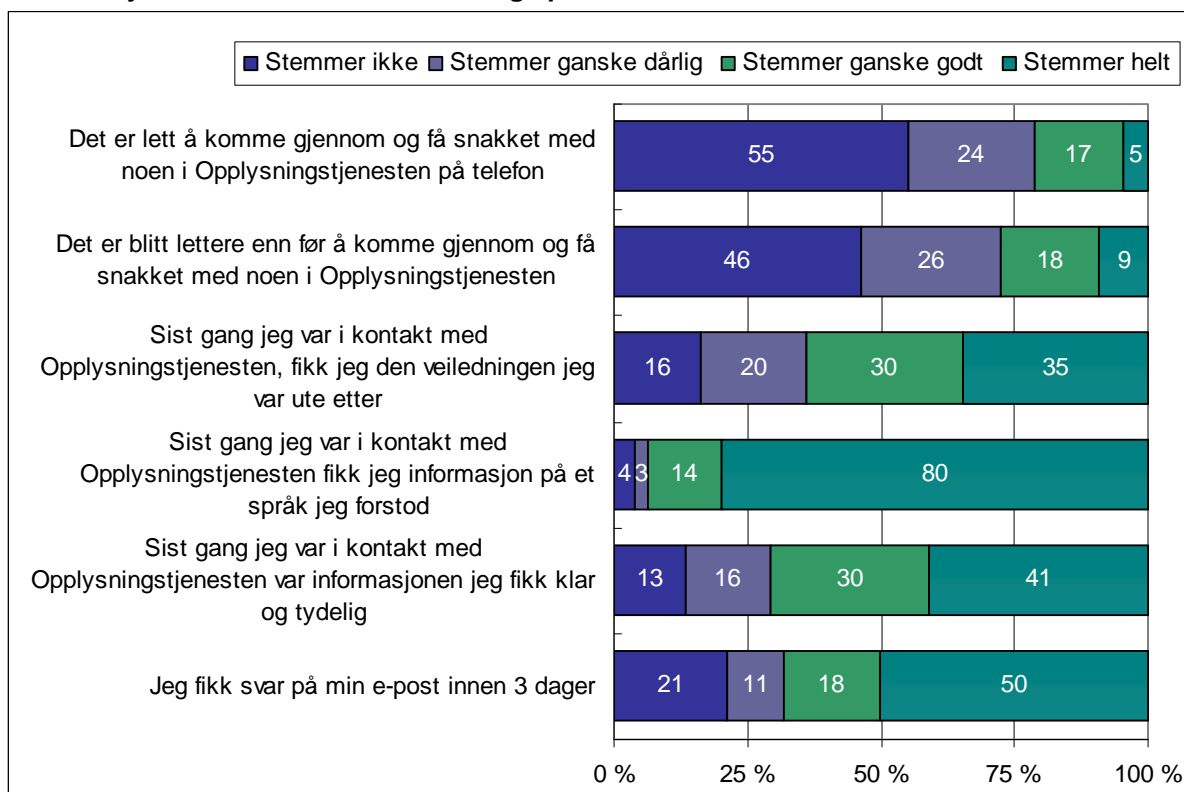
Respondentene har også gode erfaringer når man vurderer om informasjonen de fikk var klar og tydelig. Skåren er på 3,0, og det er kun i underkant av 30 prosent som mener at det "ikke stemmer helt" eller "ganske" med deres erfaring. Sammenlignet med telefonundersøkelsen ligger snittet litt over men det er ingen signifikant forskjell. Det er ingen store ulikheter mellom gruppene. (Se vedlegg for mer informasjon.)

Spørsmålet om erfaring med å få svar på e-post innen 3 dager er tatt inn som en del av servicegraden til OTS. Målet er at alle skal motta svar på e-post innen 3 virkedager, men erfaringene med dette er delte. Vi ser likevel at det er en overveiende stor andel som har positive erfaringer. Snittet på 3,0 er signifikant høyere enn for dem som har svart på telefondelen. Det er altså mange som har mottatt svar innen UDIs stipulerte tidsfrist. De som har kun tatt kontakt en gang tidligere mener i signifikant større grad at det stemmer med deres erfaring. Ellers er det igjen kun små forskjeller mellom gruppene.

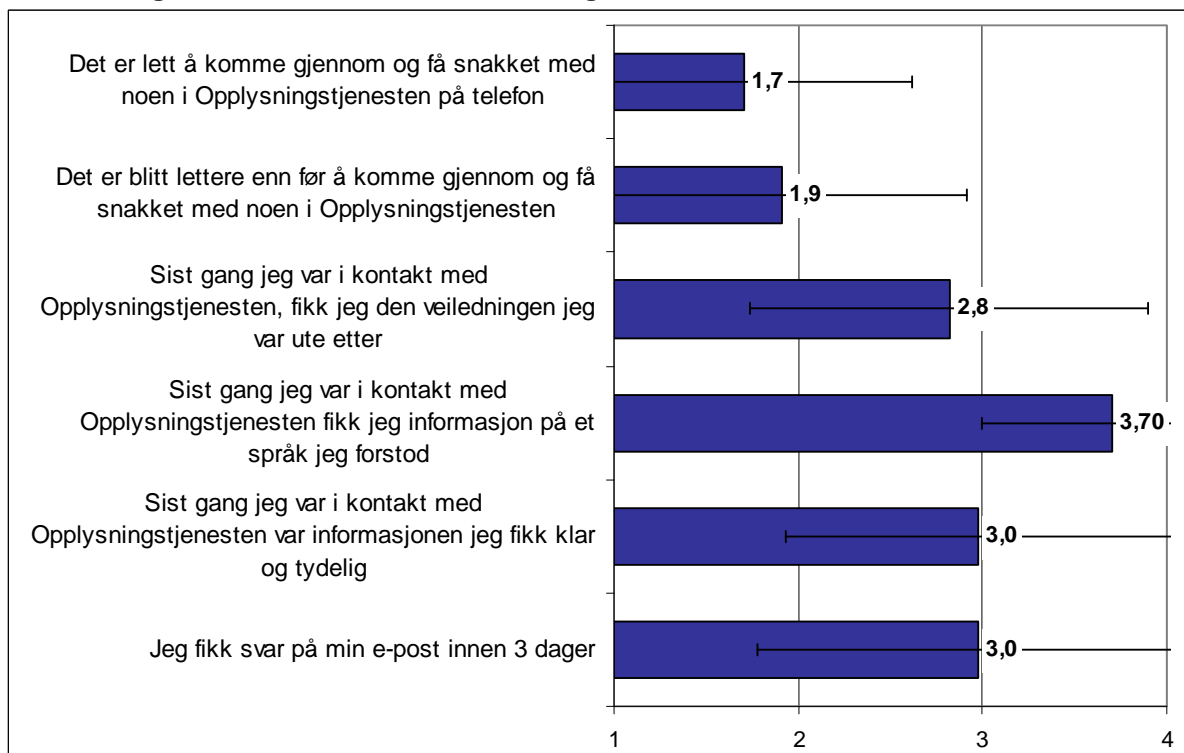
De som har fått ett positivt vedtak skårer signifikant høyere enn snittet for resten når vi vurderer hvor lett det er å komme igjennom på telefon. Ser vi på veiledning ser vi igjen at de med positivt vedtak skårer signifikant høyere enn både de med negativt vedtak eller dem som ikke har fått noe vedtak. Når det gjelder om informasjonen var klar og tydelig skårer de som ikke har fått et vedtak signifikant lavere enn de som har fått et positivt vedtak.

Det er mye å hente på tilgjengelighet når vi vurderer hvor lett det er å komme igjennom på telefon. Vi finner også at det er en del å hente på veiledningen. Mange opplever at de får veldig standardiserte svar som ikke nødvendigvis er relatert til spørsmålet de har.

**Figur 29: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring fra E-post-tjenesten til OTS? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 30: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring i møte med OTS pr e-post? Skåre på en skala fra 1 til 4 der 1 "stemmer ikke med min erfaring" og 4 "stemmer helt med min erfaring".**



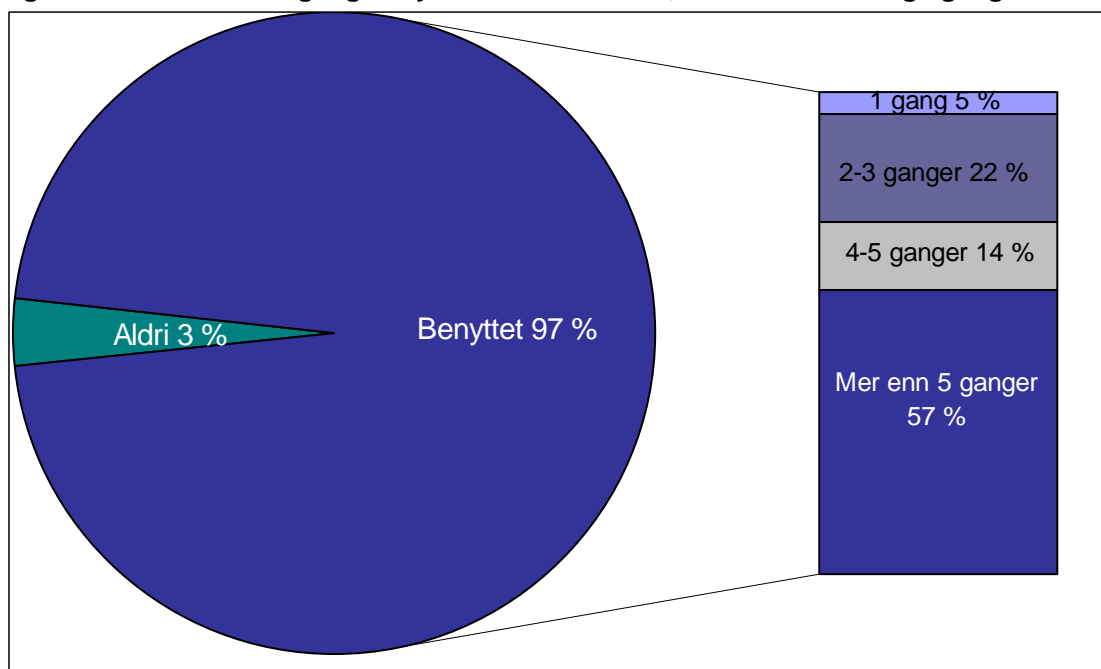
## Informasjon

UDI ønsker å få en oversikt over hvor mange som har benyttet seg av deres hjemmesider. Av dem som har svart på e-postundersøkelsen har kun 3 prosent aldri vært inne på eller benyttet seg av UDIs hjemmesider.

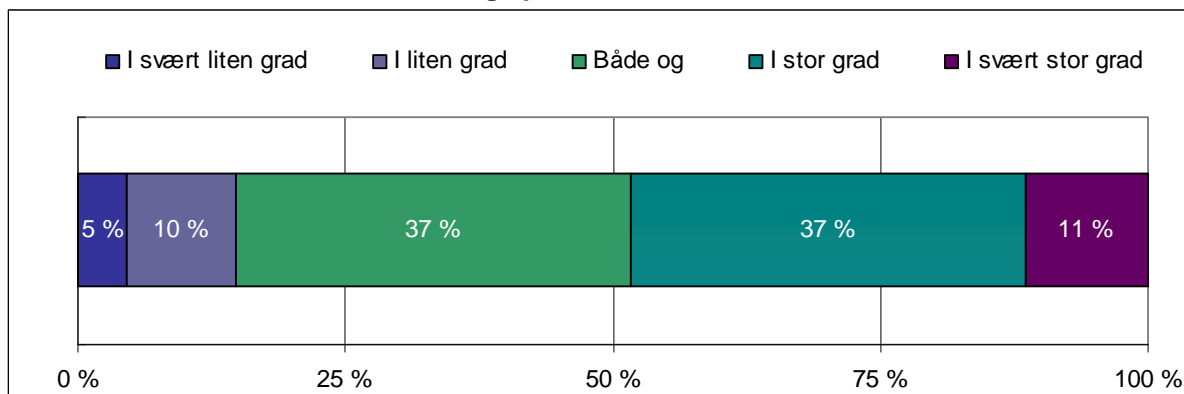
Figur 31 ser vi at blant dem som faktisk har benyttet seg av UDIs hjemmesider har over halvparten av alle respondentene benyttet dem mer enn 5 ganger. Igjen finner vi at de som kjenner til nettsiden benytter seg av dem flittig. Dette kan vi også se av kommentarfeltet hvor flere nevner at det er lettere å stille spørsmål mer direkte og rettet mot egen sak etter å ha skaffet seg informasjon på nettet.

De færreste (15 prosent) oppgir at de "i svært liten" eller "ganske liten grad" finner det de søkte informasjon om, mens nærmere 50 prosent sier de "i stor" eller "svært stor grad" finner den informasjon de søkte på UDIs nettsider (Figur 32). Snittet ligger på 3,4 og er lik skåren for telefondelen.

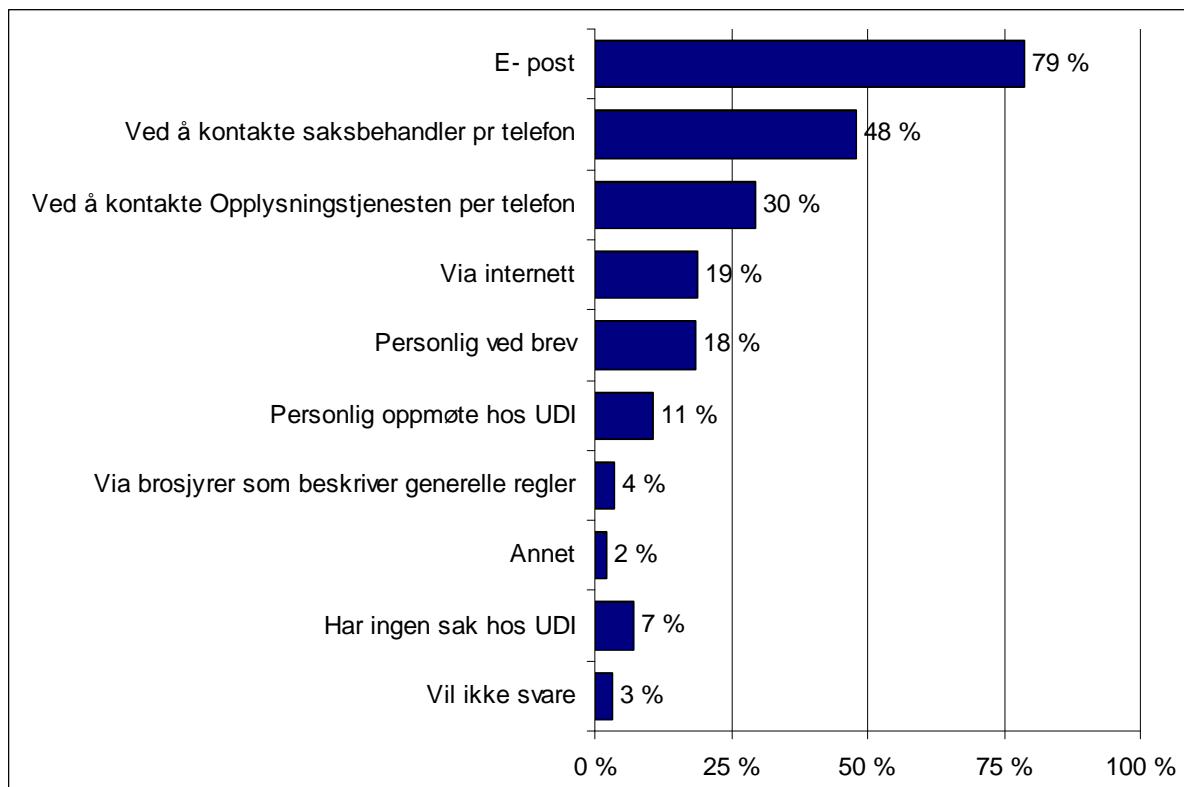
**Figur 31: Har du noen gang benyttet UDI's nettsider, i tilfelle hvor mange ganger? N=1158.**



**Figur 32: I hvilken grad vil du si at du fant den informasjonen du søkte etter sist du benyttet UDIs nettside? Svarfordeling i prosent. N=1100.**



**Figur 33: Hvordan ønsker du helst å få informasjon fra UDI vedrørende din spesielle sak?**  
Prosent av N, N=1168.



Respondentene ble spurt om hvordan de helst vil ønske å motta informasjon fra UDI vedrørende deres spesielle sak. De kunne sette inntil 3 kryss og vi finner at det snitt ble satt 2,1 kryss.

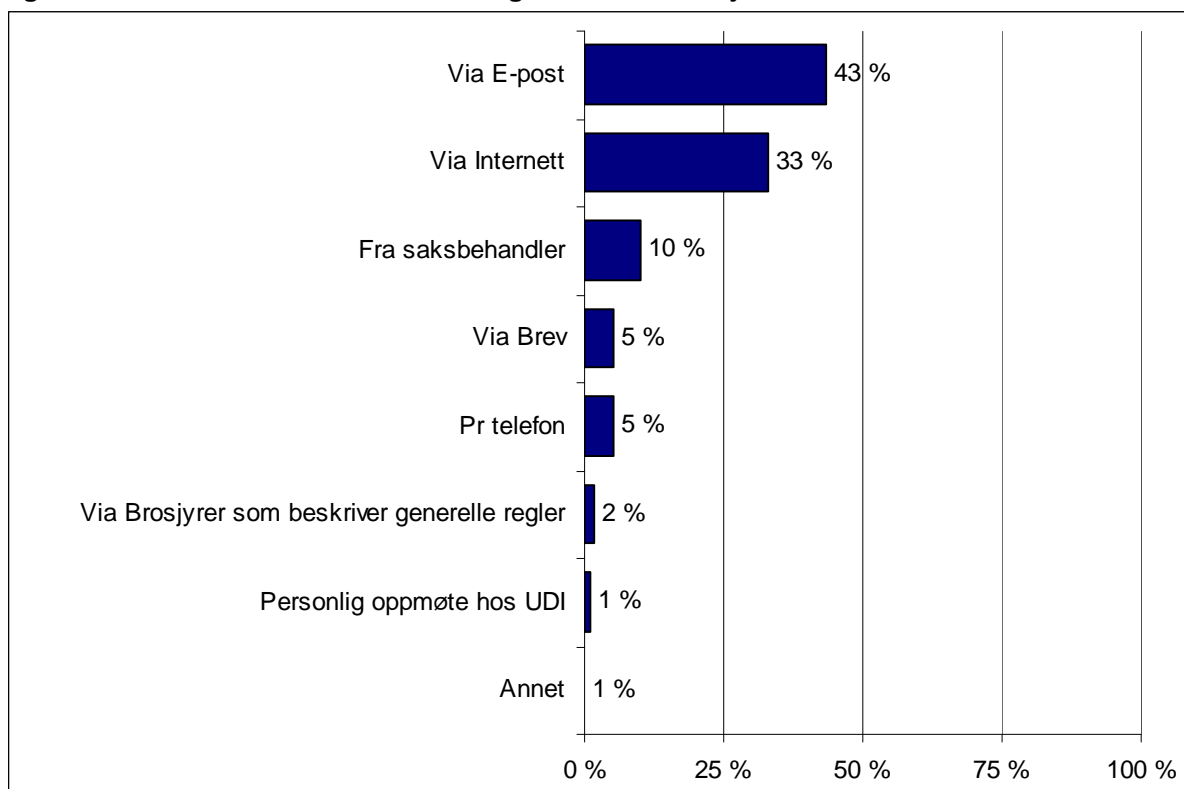
Det er en overveiende stor andel som ønsker informasjon ved e-post. 4 av 5 respondenter ønsker informasjonen om deres sak på denne måten (Figur 33). Deretter ser vi at nær halvparten ønsker informasjon ved å kontakte saksbehandler pr telefon. Dette blir nevnt av hele 48 prosent av respondentene. Videre ser vi at kontakt med OTS på telefon også er en viktig måte å bli formidlet informasjon om sin spesielle sak, 1 av 3 ønsker dette. Internett og personlig brev er også nevnt til en viss grad. Dette avviker til dels med resultatene fra telefondelen der respondentene i størst grad ønsket å bli informert via telefon. Det kan synes som valg av kontaktkanal er avgjørende for hvordan de ønsker å motta informasjon om deres spesielle sak. 2 prosent har svart "annet" og her inngår svar som at de ønsker at saksbehandler tar kontakt med dem og ikke motsatt.

Ser vi nærmer på hvem som ønsker å få informasjon gjennom e-post, ved å kontakte saksbehandler pr telefon eller kontakte av OTS på telefon finner vi at det kun er en forskjell mellom menn og kvinner. Menn ønsker i større grad informasjon pr e-post. Det er i tillegg en tendens til at de som oftere tar kontakt ønsker informasjonen tilsendt på e-post, men forskjellen er ikke signifikant. Videre finner vi at det er de som har bodd i Norge i lengre tid (over 5 år), samt de som har hyppigere kontakt med UDI, som ønsker å kontakte saksbehandler for informasjon om sak. Det er også flere med norsk bakgrunn som ønsker å kontakte saksbehandler på telefon. Vi finner til dels de samme resultatene når vi ser på kontakt med OTS på telefon. Det er de som har bodd i Norge i lengre tid som ønsker å få informasjon ved å ringe OTS, dette gjelder også dem som har hyppig kontakt med OTS. Igjen ser vi i at det er nordmenn som oftere nevner denne informasjonskanalen enn personer

med annen landbakgrunn. Det er en tendens til at økt alder har innvirkning på valg av denne kanalen.

Når vi vurderer hvilke kanaler brukerne ønsker å få generell informasjon fra UDI, finner vi at 43 prosent ønsker slik informasjon via e-post, mens 33 prosent ønsker generell informasjon via internett (dvs. UDIs hjemmeside) (Figur 34). Det er kun 10 prosent som ønsker generell informasjon fra saksbehandler og kun 5 prosent som ønsker informasjon i brevets form. Igjen ser vi at det er en tendens til at de som har svart på e-post i større grad ønsker informasjon tilbake via e-post eller internett. Det blir også nevnt av en av respondentene at det kunne vært en 'min side' der søker selv kunne fulgt med i saken sin og skaffet seg mer informasjon.

**Figur 34: Hvordan ønsker du helst å få generell informasjon fra UDI? N=1161**



## Imøtekommenhet

Respondentene ble videre bedt om å ta stilling til noen påstander som går på imøtekommenhet. Fra figur 35 ser vi i hvilken grad de mener de ulike påstandene stemmer med deres erfaring fra e-posttjenesten til OTS i UDI.

Igjen ser vi at en stor del av respondentene opplever å bli møtt med vennlighet og respekt i deres siste kontakt med OTS, 76 prosent av respondentene mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring (Figur 35). Snittet er på 3,1 og ligger litt under det som var gjeldene for telefonundersøkelsen. Her må det derimot tas i betraktning at respondentene i utgangspunktet ikke snakker direkte til noen og at det derfor kan være vanskelig å vurdere vennlighet og respekt opp mot en e-postbesvarelse. Dersom vi ser mer på bakgrunnsvariablene finner vi at personer som har oppholdt seg i Norge i mindre enn 5 år i større grad enn resten opplever å bli møtt med vennlighet og respekt. Samtidig finner vi at de som har bodd i Norge mer enn 10 år mener at de blir møtt med signifikant lavere grad av vennlighet og respekt enn snittet for alle. De som kun har tatt kontakt en gang tidligere mener at de i større grad enn andre opplever vennlighet og respekt i møte med UDI. Nordmenn er signifikant mindre tilfreds med dette punktet enn personer med annen landbakgrunn.

Det er færre respondenter som oppgir at det "stemmer ganske" eller "helt" med deres erfaring at servicen var dårligere enn forventet. 12 prosent mener at servicenivået er dårligere enn forventet, mens det er hele 56 prosent som mener at det ikke stemmer i det hele tatt. Igjen finner vi at det fleste mener at servicenivået er bra, men det nevnes i kommentarene at svarene på deres e-post ikke helt har sammenheng med det de spør om. Snittet for denne skåren ligger på 1,8 og er signifikant bedre enn for telefonundersøkelsen. De som kun har tatt kontakt en gang tidligere mener at servicen er signifikant bedre enn de med mer hyppig kontakt. Det er også en tendens til at personer med annen landbakgrunn er mer tilfreds med servicen enn nordmenn, men forskjellen er ikke signifikant.

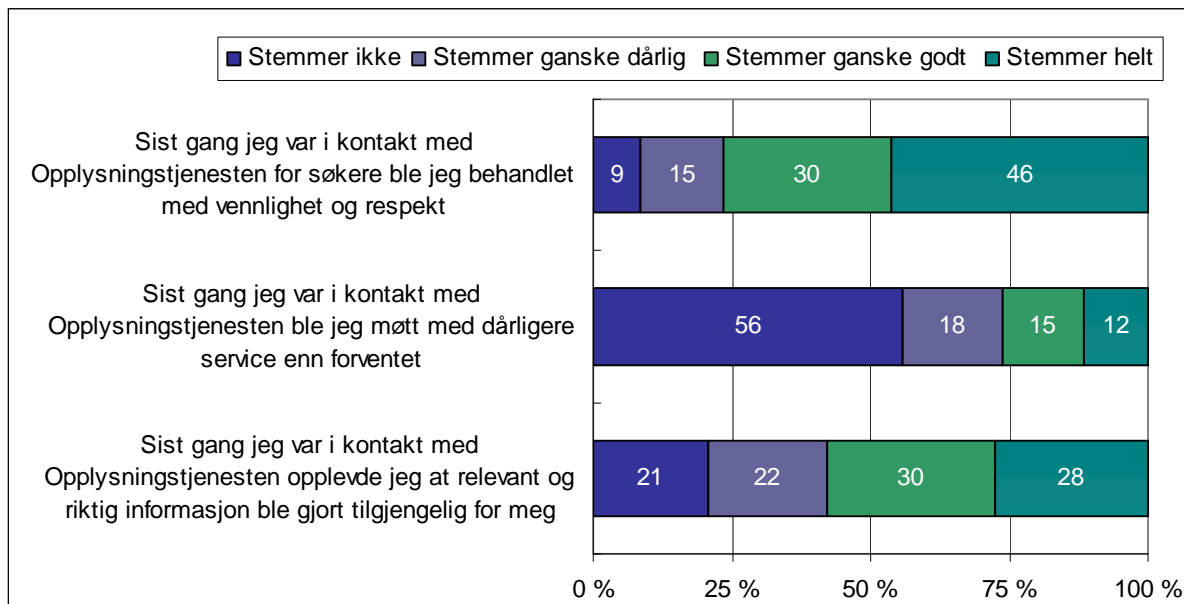
En overvekt av respondentene opplevde at relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for dem sist de var i kontakt med OTS på e-post. I overkant av 60 prosent mener dette "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring. Snittet for skåren er 2,7 og ligger litt under resultatet fra telefonundersøkelsen. Som tidligere nevnt ligger det en del informasjon i kommentarene som går på at det ifølge søkeren ikke alltid blir gitt nok informasjon til søkeren. Det kan videre synes som om kontakthypighet og hvor lenge man har oppholdt seg i landet spiller inn på tilfredsheten rundt dette spørsmålet. De som har bodd her i mindre enn 5 år mener at det stemmer i større grad enn resten at de får relevant og riktig informasjon gjort tilgjengelig. Igjen ser vi at de med kun en tidligere kontakt er mer enig i at dette er tilfellet enn dem som har tatt kontakt flere ganger. Vi finner i tillegg at nordmenn er signifikant mindre tilfreds enn personer med annen landbakgrunn når det gjelder om informasjon er gjort tilgjengelig.

De som har mottatt et positivt vedtak skårer signifikant høyere enn både dem som ikke har mottatt et vedtak og dem som har fått negativt vedtak på sin sak når det gjelder vennlighet og respekt. Utfall av saken har ingen signifikante påvirkning i forhold til servicenivået, men det er en tendens til at de som oppgir negativt vedtaket skårer høyere enn de som har ett positivt vedtak. Dette er også tendensen når vi vurderer om relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for søkeren. De som ikke har mottatt noe svar på søknaden skårer signifikant lavere enn både snittet for resten og for dem som har fått ett positivt vedtak.

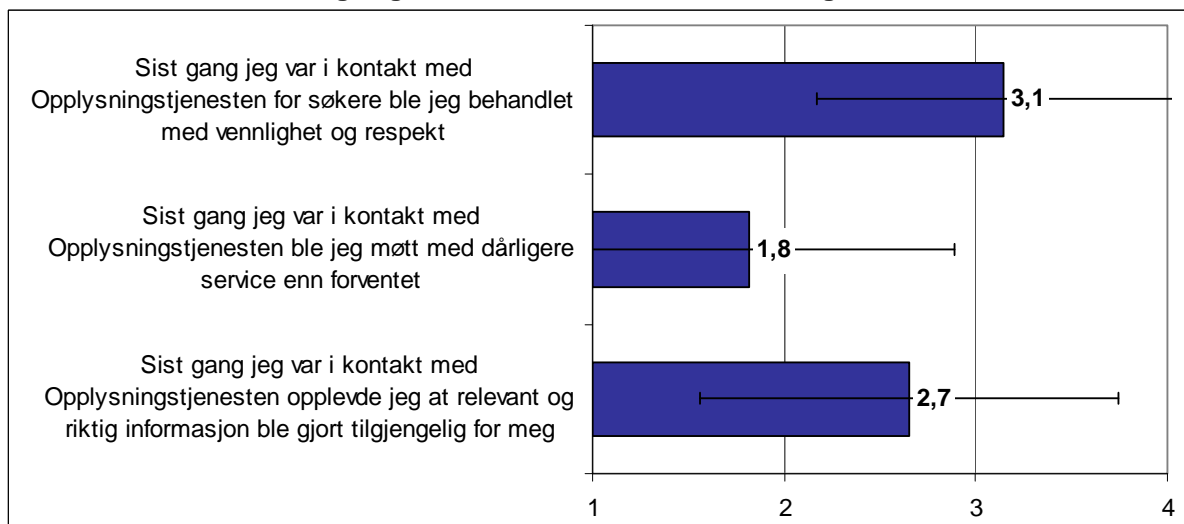
Det kan synes som om de fleste opplever UDI som mer imøtekommende ved første kontakt, men at deres opplevelse og erfaringer gjør at tilfredsheten med dette faller med antall kontakter og hvor lenge de har bodd her. Det er derfor en del å hente på å både kommunikasjon utad og informasjonsflyten, men også hvordan de som tar kontakt opplever møte med UDI. En del av frustrasjonen over det de opplever som lang saksbehandlingstid kan nok relateres til redusert tilfredsheten på andre områder. I kommentarene som respondentene har gitt, finner vi en del frustrerte søkere etc. som tar kontakt fordi de ikke har

hørt noe fra UDI om deres sak og at de opplever at de blir avvist ved forespørsel om utviklingen i saken.

**Figur 35: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om imøtekommenhet stemmer med din erfaring fra e-post tjenesten til OTS? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 36: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om imøtekommenhet stemmer med din erfaring fra e-posttjenesten til OTS? Skåre på en skala fra 1 til 4 der 1 "stemmer ikke med min erfaring" og 4 "stemmer helt med min erfaring".**



## Behandling av søknad

Respondentene ble også bedt om å vurdere enkelte påstander i forhold til den siste saken de har eller hadde til behandling hos UDI.

En overvekt av respondenter mener at det "stemmer" med deres erfaring at de har fått informasjon om behandlingstiden på deres søknad. 60 prosent av respondentene har svart dette (Figur 37). Snittet på skåren er 2,6, noe som er litt over snittet for telefondelen men forskjellen er ikke signifikant. Nok en gang er nordmenn signifikant mindre tilfreds enn andre nasjonaliteter. Videre finner vi at det spiller en rolle hvor lenge man har bodd i landet, og nok en gang er det de som har oppholdt seg her i mindre enn 5 år som i større grad enn resten av populasjonen mener påstanden stemmer med deres erfaringer.

Ser vi på spørsmålet om de har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden, finner vi at det er en mye jevnere fordeling av respondentene over svarkategoriene enn for telefonundersøkelsen. Mens over halvparten av respondentene mener dette "stemmer helt" med deres erfaringer i telefonundersøkelsen, er det nå kun 36 prosent som sier dette. Det betyr at snittet for denne skåren som er på 2,9 er lavere enn i telefondelen, men forskjellen er ikke signifikant.

Det er også her en lavere andel (27 prosent) enn i telefonundersøkelsen som mener det "stemmer helt" med egen erfaring at saksbehandlingstiden er lengre enn antydnet. Det indikerer at saksbehandlingstiden ikke overholdes for en del av utvalget. Det kan likevel nevnes at over 30 prosent ikke opplever at saksbehandlingstiden er lengre enn antydnet. Skåren (2,7) ligger litt under skåren for telefonundersøkelsen, men det er ingen signifikant forskjell.

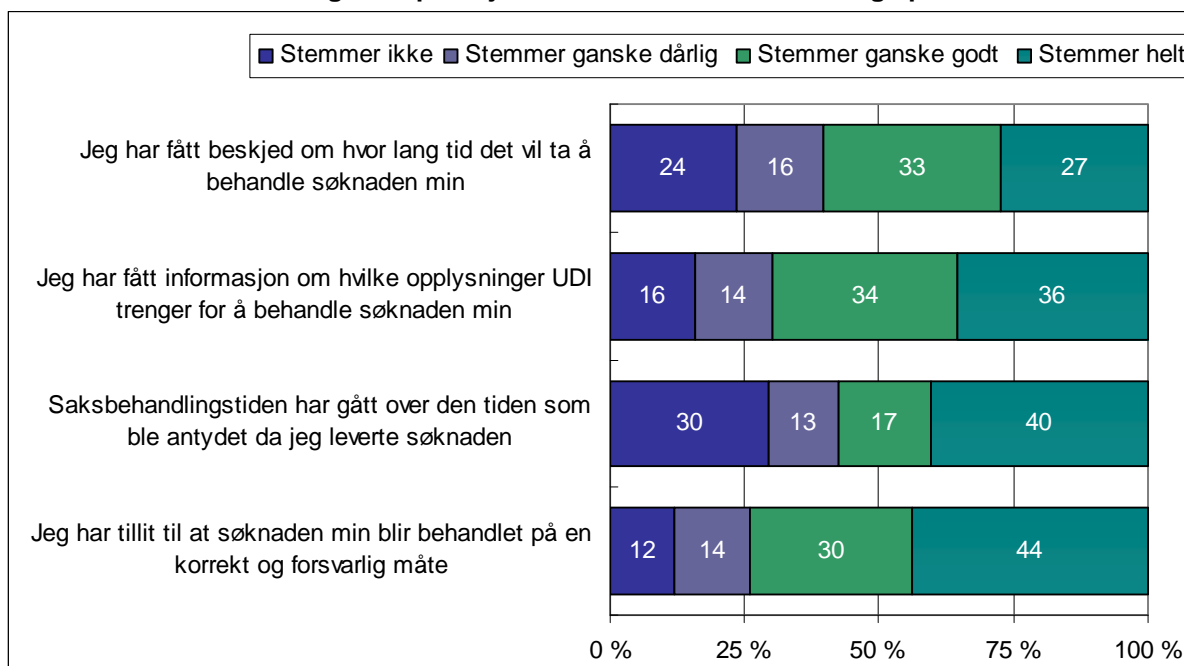
Det er over 70 prosent som mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de har tillit til at søknaden vil bli behandlet på en korrekt og forsvarlig måte. 13 prosent mener det "stemmer ganske dårlig", mens kun 12 prosent mener at det "ikke stemmer" med egen erfaring. I bunn og grunn er det en gjennomgående tillit til at søknaden blir behandlet i henhold til forventningene. Snittet for skåren ligger på 3,1 og det er over skåren for tillit i telefondelen. Ser vi på antall år bosatt i Norge finner vi at de som har vært bosatt i landet i mindre enn 5 år har signifikant høyere tillit til at søknaden vil bli behandlet på en korrekt og forsvarlig måte enn snittet for populasjonen. Videre finner vi at de som kun har tatt kontakt med UDI en gang tidligere har signifikant høyere tillit enn dem som har tatt kontakt flere ganger. Personer med annen landbakgrunn enn norsk har signifikant høyere tillit til at søknaden får en korrekt behandling.

Det er en gjennomgående lavere andel av respondentene i web-undersøkelsen som mener at de ulike påstandene "stemmer helt" med deres erfaring enn i telefondelen. Det er en jevnere fordeling av svarene over kategoriene som medfører at snittet for de ulike metodene for å innhente data fra ikke er spesielt avvikende.

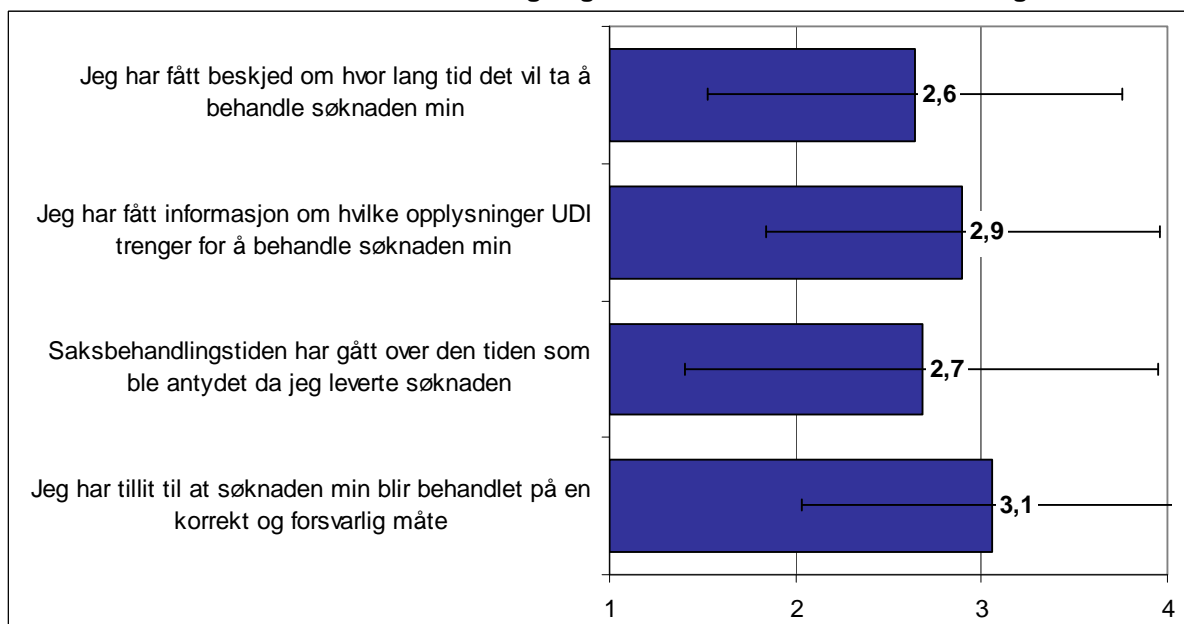
Positiv vedtak skårer signifikant høyere enn snittet når det gjelder informasjon om saksbehandlingstid, samtidig finner vi at de som ikke har mottatt vedtak skårer signifikant lavere enn resten på det samme punktet. Vurderer vi utfall av søknad opp mot informasjon om opplysninger UDI trenger for å vurdere søknaden, er det igjen de med positivt vedtak som skårer gjennomgående høyere enn resten. De er også gjennomgående mer fornøyd enn resten når det gjelder saksbehandlingstiden, de skårer signifikant lavere enn de som ikke har mottatt noe svar på søknaden. Tilliten til saksbehandlingen er også signifikant høyere for dem som har fått ett positivt svar på søknaden enn resten av populasjonen. De som ikke har fått svar eller har mottatt et negativt svar skårer gjennomgående under snittet for hele populasjonen

Det er en del å hente på å kommunisere og informere bedre om saksbehandlingstiden i hver enkelt sak. Det kan i neste omgang redusere frustrasjonen med at saksbehandlingstiden stipulert på generell basis ikke overholdes.

**Figur 37: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om behandling av søknad stemmer med din erfaring fra e-post tjenesten til OTS? Svarfordeling i prosent.**



**Figur 38: I hvilken grad vil du si at følgende påstander om behandling av søknad stemmer med din erfaring fra e-post tjenesten til OTS? Skåre på en skala fra 1 til 4 der 1 "stemmer ikke med min erfaring" og 4 "stemmer helt med min erfaring".**



## Kommentarer

Respondentene fikk også mulighet til å komme med egne kommentarer til UDI. Det som kommer frem her er først og fremst at mange sier de er misfornøyd med at det er så lang behandlingstiden av søknader. Det er også frustrasjon over at man ikke får beskjed om hvor lang tid det tar å behandle søknadene, eller at den beskjeden man får er feil. *"Det er helt umulig å få svar hvor lang tid behandlingen av min søknad vil ta. Det henvises til 6-7 måneder, kanskje lengre, kanskje kortere. Det er vanskelig å planlegge noe med slike svar"*. Det er også flere som sier de har fått mangelfull informasjon om hvilken dokumentasjon som kreves ved de enkelte søknader, noe som har forlenget behandlingstiden.

Det er videre mange som klager over lang ventetid på telefon. Det blir også sagt at når man først får kontakt med noen så får man gjerne veldig generelle svar og lite informasjon i forhold til egen sak. Enkelte har erfaring med at de som svarer snakker dårlig norsk, og de opplever det derfor som problematisk å forklare seg og de er usikre på de svarene de har fått. Folk ønsker mer direkte kontakt med saksbehandler for å få svar i forhold til sin konkrete sak. Flere opplever systemet som uoversiktlig og sier at *"UDI fører et vanskelig og uforståelig språk hvor den ene paragrafen slår den andre i hjel"*.

Ved e-posthenvendelser er det noen som mener det bør sendes en kvitteringsmail om at mailen er kommet fram, *"...da er det enklere å akseptere at det tar noen dager før svaret kommer"*. Noen sier de ikke har fått svar på e-post, mens andre klager over at de får standard svar; *"UDI bryr seg ikke med å lese mine e-poster og gi ett skikkelig svar. Jeg har fått samme standard svar 4-5 ganger og ingen forklaring på hvorfor saken er gått flere mnd over tiden"*. Det er videre noen som sier de får forskjellige svar, *"...jeg kan få to mail samme dag med forskjellig svar. Dette er jo helt håpløst"*. Motstridende svar blir også sagt å være et problem på telefon.

Noen har opplevd å bli møtt med *"... mangel på respekt og veldig dårlig behandling, veldig dårlig, strykkarakter..."*, mens andre sier de er fornøyd med hjelpen de har fått av UDI. *"Min kontakt med UDI i Norge har jeg ingenting å utsette på. Det har vært god service, og jeg har alltid snakket med hyggelige og høflige folk. Det eneste minuset er lang kø..."*

## Servicesenteret

Servicesenteret er en del av brukertilbudet til UDI hvor folk kan henvende seg for å få svar på hvordan de skal søke, saksbehandlingstider, om søknader er ferdig behandlet osv. For å kunne evaluere tjenestene til UDI er det viktig å snakke med brukerne av dette Servicesenteret.

### Metode og gjennomføring

Evalueringen av Servicesenteret ble gjennomført ved personlige intervju av brukerne. Intervjuene ble gjennomført over tre dager i perioden 21. til 23. november 2006. To intervjuere fra Sentio var til stede i åpningstiden samtlige dager, og i tillegg var prosjektleder samt en prosjektkonsulent fra Sentio innom flere ganger for oppfølging og observasjon i forbindelse med gjennomføringen av undersøkelsen. Intervjuerne bar navneskilt som viste at de kom fra Sentio, og de var vennlige og imøtekommende. Det ble lagt ut informasjon om undersøkelsen på ulike språk i servicesenteret, og intervjuobjektene ble i tillegg informert om målsetningen med undersøkelsen samt at det var frivillig å delta. Det ble understreket at UDI ikke får vite hvem som har svart på undersøkelsen og at svarene de gir ikke har noe å si for en eventuell søknad.

God svarrespons fra varierte brukergrupper er viktig for å oppnå høy kvalitet på undersøkelsen. For å sikre at også brukerne som ikke snakker engelsk eller norsk fikk mulighet til å si sin mening, var det tolker til stede for å hjelpe til med intervjuene to av dagene undersøkelsen ble gjennomført. Intervjuerne fikk god veiledning av UDI i hvordan man gjennomfører intervju ved bruk av tolk.

UDI stilte et egnet lokale i tilknytning til Servicesenteret til disposisjon for gjennomføring av undersøkelsen. Enkelte av intervjuene ble gjennomført her, men en del opplevde dette som uegnet da de var redd for å gå glipp av sin tur i køen om de forlot lokalet. Gjennomføringen av intervjuene i Servicesenteret gikk derimot fint og uten problemer.

Det ble antydnet at det var noe roligere enn vanlig på Servicesenteret to av dagene undersøkelsen ble gjennomført. Dette mente de skyldtes at politiet hadde stengt disse dagene og at en del derfor antok at også Servicesenteret til UDI var stengt.

### Kvalitativ undersøkelse

Det er viktig å understreke at undersøkelsen har en kvalitativ tilnærming. Det vil si at hensikten ikke er å kunne generalisere resultatene, men å gi en beskrivelse av hvordan ting fungerer på Servicesenteret. Fokuset ved denne typen undersøkelser er altså å kunne gi dybdeinformasjon. Intervjuene er gjennomført ved bruk av en forholdsvis strukturert intervjuguide, men ved at de er gjennomført "ansikt til ansikt" har intervjuerne hatt mulighet til å fange opp eventuelle andre innspill og meninger som intervjuobjektene måtte ha. Det er lagt vekt på at intervjuobjektene skal få si sin mening, også om det skulle gjelde forhold som ikke er berørt direkte av intervjuguiden. En annen fordel ved gjennomføring av intervju "ansikt til ansikt" er at intervjuerne har mulighet til å fange opp stemningen i lokalet, i intervjusituasjonen, kroppsspråk og andre hendelser som eventuelt kan ha en innvirkning på resultatene.

Det ble gjennomført 57 intervju til sammen. Dette gir et meget godt grunnlag for å kunne beskrive hvordan ting fungerer på Servicesenteret.

## Om rapporten

Siden intervjuene er gjennomført etter en strukturert intervjuguide er resultatene registrert i SPSS slik at de kan presenteres statistisk. Vi har valgt å oppgi resultatene i antall og ikke prosent siden utvalget er forholdsvis lite. Resultatene blir stort sett presentert ved bruk av figurer, og siden undersøkelsen har en kvalitativ tilnærming vil det i tillegg også bli kommentert utover tall i de tilfeller vi har innhentet mer dybdeinformasjon gjennom intervjuene.

## Hovedfunn fra Servicesenteret

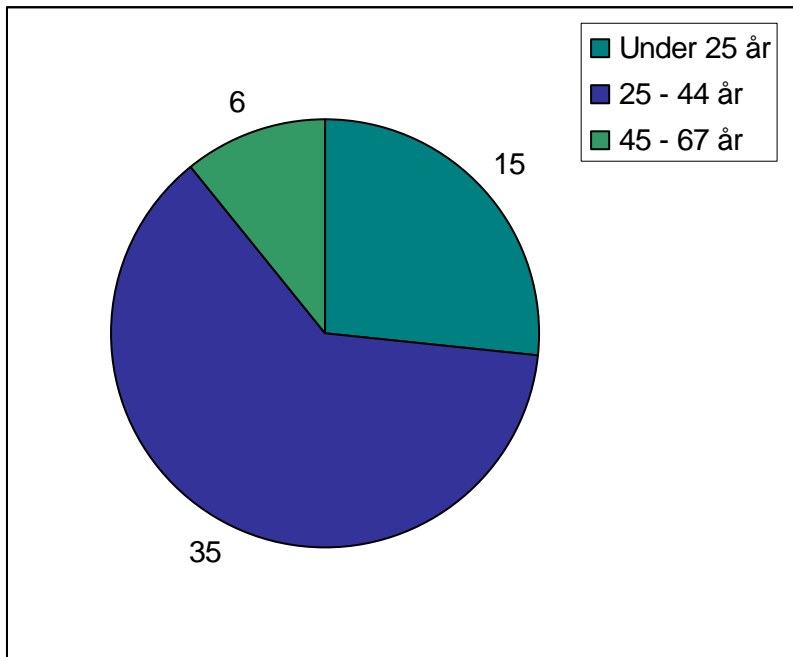
- Når det gjelder tilgjengelighet har intervjuobjektene best erfaring med å få informasjon på et språk de forstår. De har ikke like god erfaring med å få den veiledningen de har vært ute etter ved besøket.
- UDI's nettsider blir benyttet i liten grad.
- Intervjuobjektene ønsker å få informasjon om egen sak først og fremst gjennom personlig oppmøte hos UDI og personlig brev.
- Når det gjelder generell informasjon fra UDI er det internett, personlig oppmøte hos UDI og via brev som først og fremst er de ønskede informasjonskanalene.
- De fleste opplever imøtekommenheten i form av service, vennlighet og respekt ved Servicesenteret. Det er derimot flere som har dårlig erfaring med ventetiden, samt at det savnes at relevant og riktig informasjon gjøres tilgjengelig.
- Det er en del å hente i forhold til å bedre brukernes tilfredshet med saksbehandlingen. Over halvparten opplever at saksbehandlingen tar lengre tid enn antydnet, og nesten halvparten mener de ikke har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden. Det er også nesten halvparten av de som er intervjuet som ikke har tillit til at søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte.
- De fleste har valgt å komme på Servicesenteret fordi det er lang ventetid på telefon. Det er også en stor andel som er der fordi de foretrekker personlig kontakt.
- Servicesenteret er dårlig tilrettelagt for at brukerne skal kunne snakke privat om sine saker. "Alle" kan høre hvorfor du er der, noe som oppleves som ubehagelig av flere, både ved at de kan lytte til andre og fortelle sin egen sak.

## Hvem bruker Servicesenteret og hvorfor?

### Hvem har vi snakket med?

Av de 57 som ble intervjuet var det 45 menn og 12 kvinner. Aldersfordelingen var fra 18 år til 58 år, og figur 39 viser at størst andel (35) av respondentene er mellom 25 og 44 år. 15 er under 25 år, mens 6 er over 45 år.

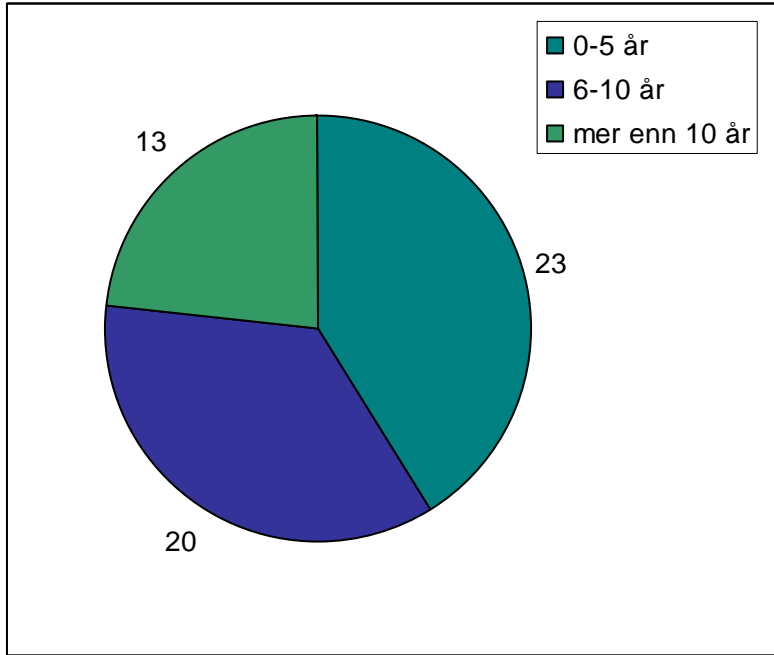
Figur 39: Aldersfordeling.



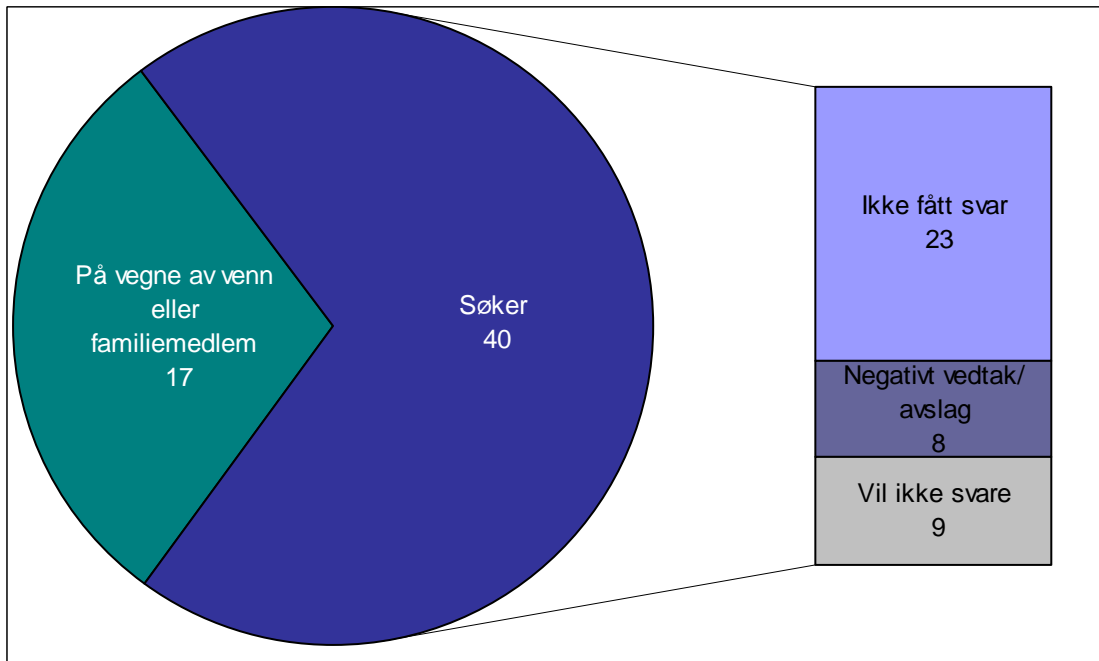
37 av intervjuene ble gjennomført på norsk, 9 på engelsk, 7 på somali og 4 på arabisk. Vi har flest respondenter fra Irak (16) og fra Somalia (14). 3 av intervjuobjektene kommer fra Iran og 3 fra Sri Lanka, og vi har videre intervjuet 2 personer fra Norge, 2 fra Marokko, 2 fra Etiopia og 2 fra Palestina. Ellers er det intervjuet en person fra Afghanistan, Chile, Eritrea, Estland, Japan, Kongo, Latvia, Makedonia, Mauritania, Tanzania, Tyrkia og Usbekistan.

Figur 40 viser hvor lenge respondentene har bodd i Norge. Vi ser at størst andel (23) av intervjuobjektene har vært i Norge mellom 0 og 5 år. 20 personer har bodd i Norge mellom 6 og 10 år, mens 13 har bodd her i mer enn 10 år.

Figur 40: Hvor lenge har du bodd i Norge?



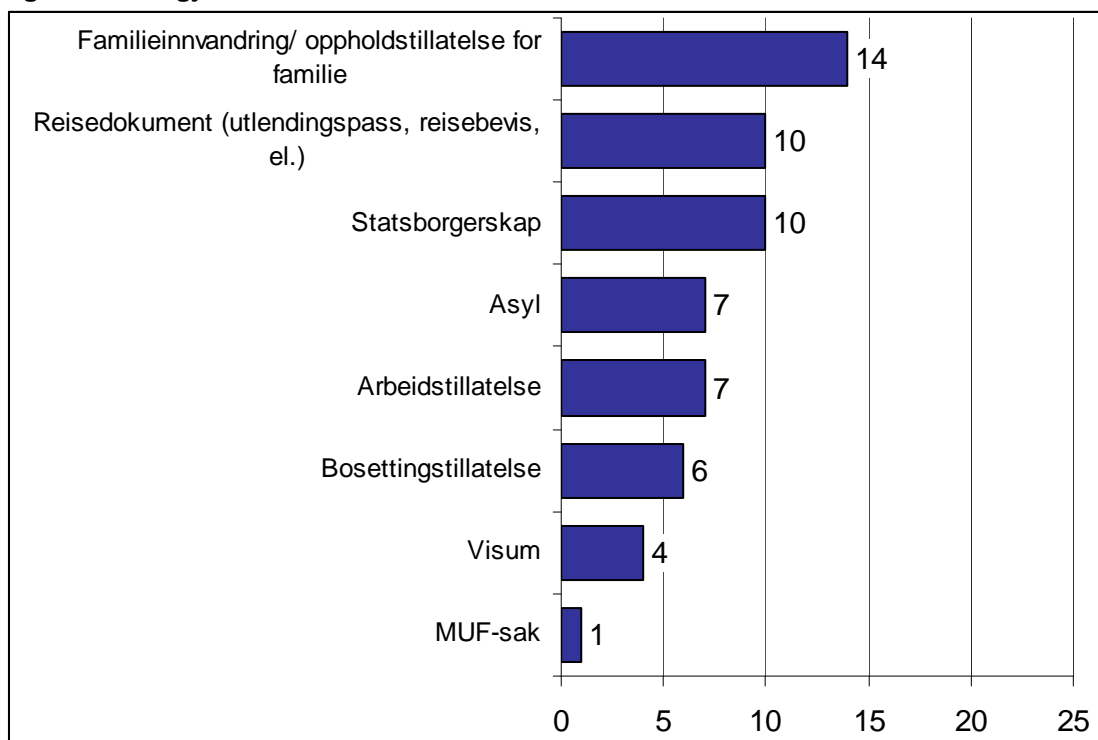
Figur 41: Hvorfor er du på Servicesenteret?



Figur 41 viser at de aller fleste av intervjuobjektene (40 personer) var på Servicesenteret som søker, mens 17 oppga å være der på vegne av venn eller et familiemedlem. Figuren viser videre at 23 av personene som var der i forbindelse med en søknad oppgir at de ikke har fått svar på søknaden, 8 har fått negativt vedtak (avslag), mens de andre søkerne ikke ønsker å svare på dette spørsmålet. Intervjuobjektene ble også spurt om de har spørsmål om når deres søknad vil bli ferdigbehandlet. Det er 46 som sier de har spørsmål om dette, mens 7 ikke har det.

Figur 42 viser mer konkret hva henvendelsen til Servicesenteret gjelder. Vi ser at 14 av personene som er intervjuet er på Servicesenteret i forbindelse med familieinnvandring. 10 er der for reisedokumenter og 10 for statsborgerskap. 7 av intervjuobjektene er på Servicesenteret i forbindelse med asyl, 7 for arbeidstillatelse og 6 for bosettingstillatelse. 4 er der for visum og 1 i forbindelse med MUF-sak. 7 har svart "annet" på dette spørsmålet, en av disse er der i forbindelse med krangle med datter, en i forbindelse med forespørsel omkring DUF-nr til egne barn, en vil endre navn og ellers er det noen som ikke vil si hva henvendelsen gjelder.

**Figur 42: Hva gjelder henvendelsen?**

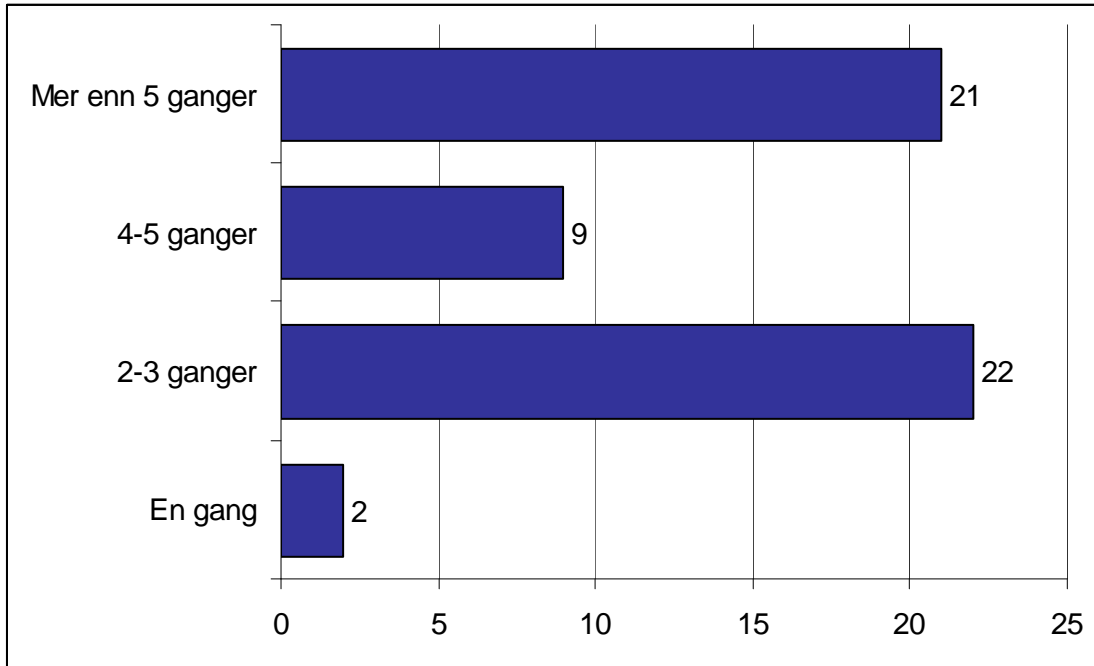


## Kontakt med UDI

Fra figur 43 ser vi at 22 av intervjuobjektene har vært på Servicesenteret 2-3 ganger i løpe av det siste året. 21 har vært der mer enn 5 ganger og 9 mellom 4 og 5 ganger. 2 personer har vært på Servicesenteret 1 gang tidligere, mens 3 ikke har vært i kontakt med UDI det siste året.

11 personer sier de i tillegg har vært i kontakt med UDI ved bruk av e-post og 37 ved bruk av telefon.

**Figur 43: Hvor mange ganger har du vært på Servicesenteret i løpe av det siste året?**



## Tilgjengelighet

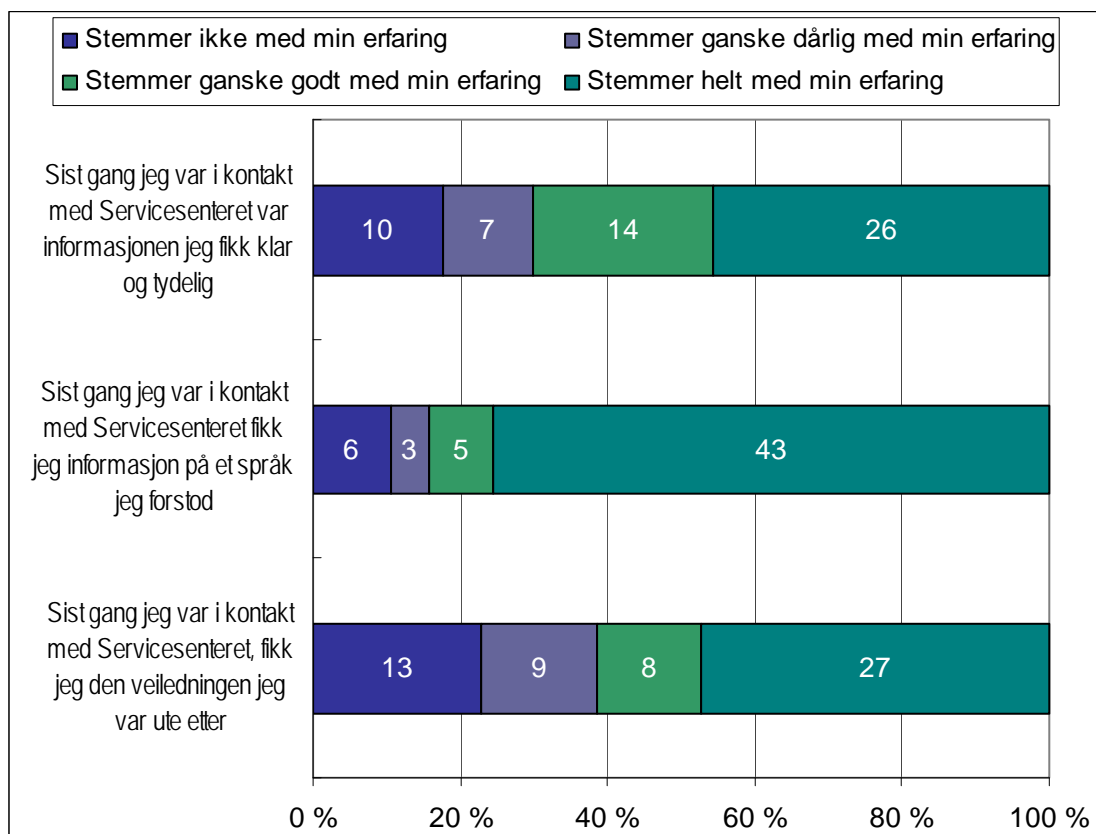
Intervjuobjektene fikk opplest tre påstander om tilgjengelighet hvor de ble bedt om å svare i hvilken grad de mente de stemte med deres erfaring fra Servicesenteret<sup>2</sup>. Fra figur 44 ser vi at 40 av intervjuobjektene mente det stemmer "helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de *fikk klar og tydelig informasjon sist de var i kontakt med Servicesenteret*. 10 mente denne påstanden "ikke stemmer" med deres erfaring og 7 mente den "stemmer ganske dårlig".

Når det gjelder påstanden om at de *fikk informasjon på et språk de forstår* ser vi at hele 43 sa det "stemmer helt" med deres erfaring og 5 mente det "stemmer ganske godt". 6 mente det "ikke stemmer" at de fikk informasjon på et språk de ikke forstod, mens 3 mente det "stemmer ganske dårlig".

Figur 44 viser videre at 35 av de som ble intervjuet mente det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de *fikk den veiledningen de var ute etter sist de var på Servicesenteret*. 13 mente denne påstanden "ikke stemmer" med deres erfaring, og 9 mente det "stemmer ganske dårlig" med deres erfaring.

Når det gjelder tilgjengelighet har intervjuobjektene altså best erfaring med å få informasjon på et språk de forstår. De har ikke like god erfaring med å få den veiledningen de har vært ute etter ved besøket.

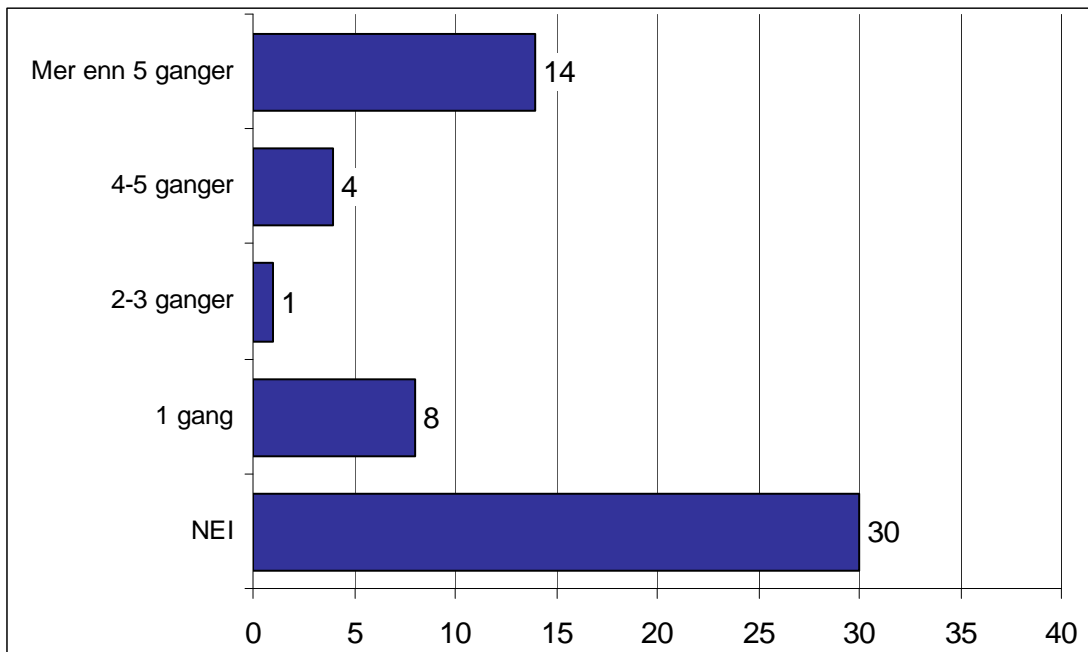
**Figur 44: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring fra Servicesenteret?**



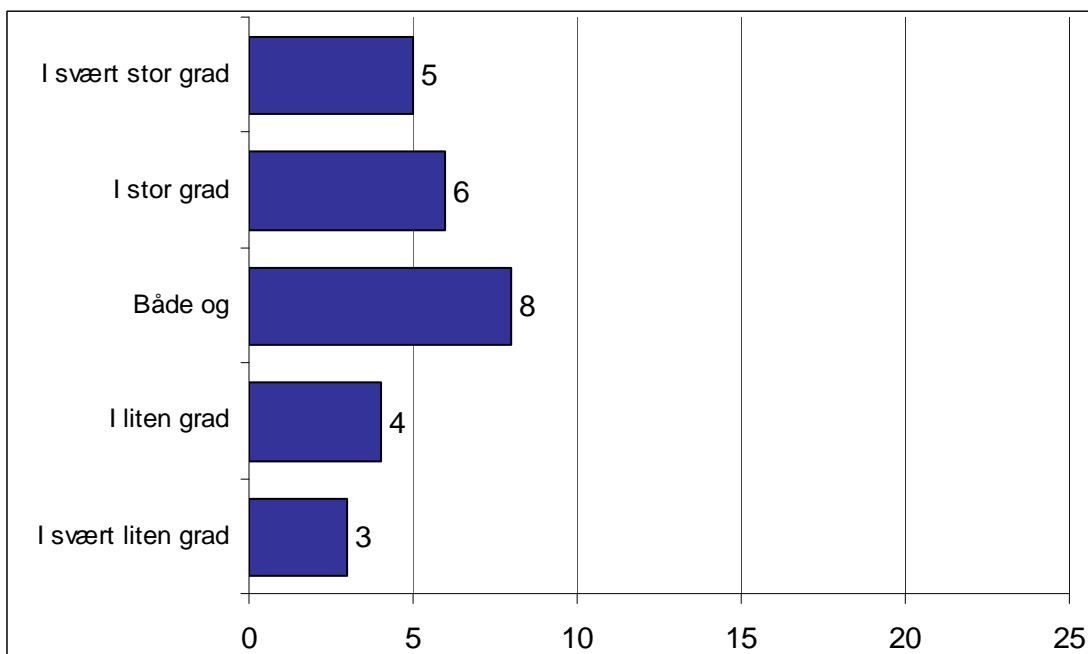
<sup>2</sup> Enkelte av respondentene syntes det var vanskelig å svare på spørsmålet. De syntes det var lettere å svare på en skala fra 1 til 4, hvor 1 vil si "stemmer ikke med min erfaring" og 4 vil si "stemmer helt med min erfaring".

## Informasjon

**Figur 45: Har du noen gang benyttet UDI's nettsider, i tilfelle hvor mange ganger?**



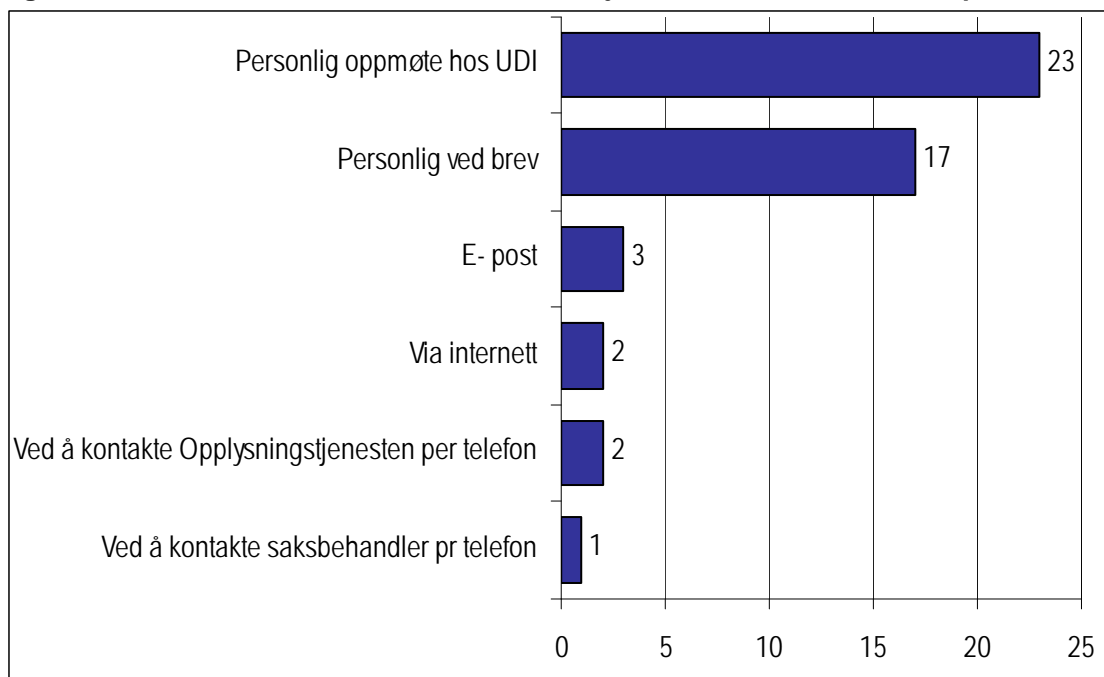
**Figur 46: I hvilken grad vil du si at du fant den informasjonen du søkte etter sist du benyttet UDIs nettside?**



Figur 45 viser at intervjuobjektene i liten grad har benyttet UDI's nettsider. 30 sier de aldri har benyttet de, og 8 sier de har benyttet sidene 1 gang. Kun 14 har benyttet nettsidene mer enn 5 ganger.

Fra figur 46 ser vi i hvilken grad de som har benyttet nettsidene fant det de søkte etter sist de benyttet de. 5 har svart "i svært stor grad" og 6 "i stor grad". Dette er først og fremst de som har benyttet nettsidene flere enn 5 ganger eller 4-5 ganger. 3 har svart at de "i svært liten grad" fant det de søkte etter, og 2 av disse har kun benyttet sidene 1 gang, mens 1 har benyttet sidene mer enn 5 ganger.

**Figur 47: Hvordan ønsker du helst å få informasjon fra UDI vedrørende din spesielle sak?**



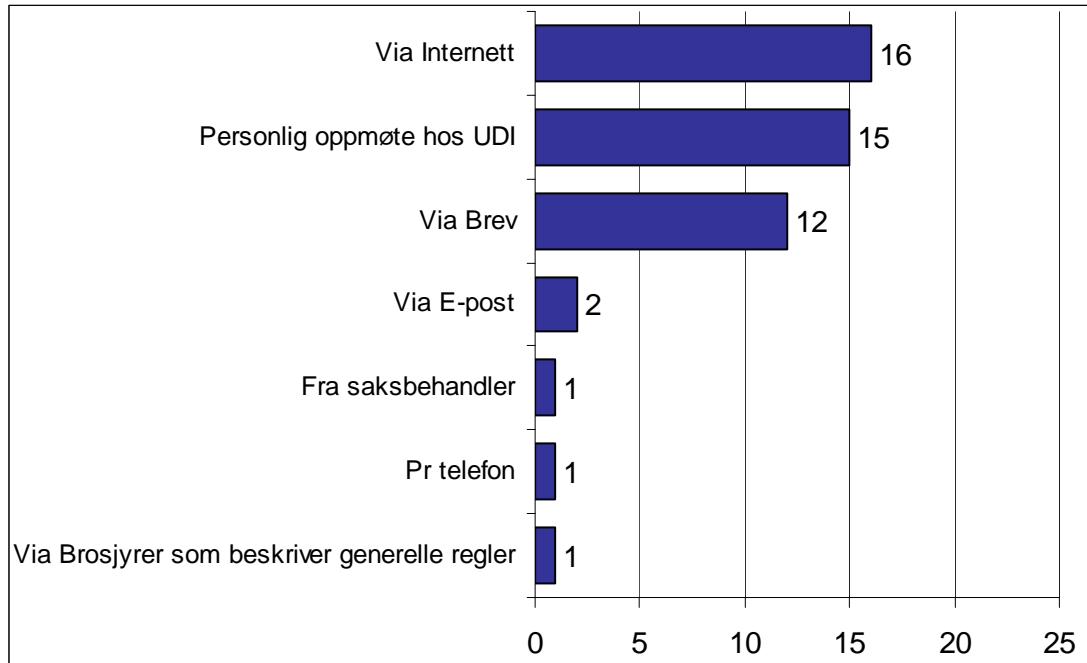
Intervjuobjektene ble videre spurt om hvordan de helst ønsker å få informasjon fra UDI vedrørende deres spesielle sak. Fra figur 47 ser vi at 23 av intervjuobjektene ønsker å få informasjon om saken sin ved personlig oppmøte hos UDI. 17 ønsker personlig brev. E-post, internett, Opplysningstjenesten og kontakt med saksbehandler pr telefon blir kun nevnt av få.

Det er de som kun har bodd i Norge mellom 0 og 5 år som i størst grad foretrekker informasjon vedrørende deres sak ved personlig oppmøte hos UDI. Ser vi på alder finner vi at det er de over 45 år som i størst grad foretrekker personlig oppmøte, men også ca halvparten av de under 25 år har svart dette.

Når det gjelder generell informasjon fra UDI er det 16 som ønsker å få denne informasjonen ved å bruke internett. Videre er det 15 som ønsker å få generell informasjon ved personlig oppmøte hos UDI og 12 ønsker denne typen informasjon via brev. Det er få som har nevnt e-post, saksbehandler, telefon og brosjyrer (Figur 48).

Ingen av de over 45 år ønsker generell informasjon gjennom internett, denne gruppen foretrekker personlig oppmøte. Personlig oppmøte er det de under 25 år også foretrekker, i tillegg til brev og internett. Det er de mellom 25 og 44 år som i størst grad ønsker internett som kanal for denne typen informasjon.

**Figur 48: Hvordan ønsker du helst å få generell informasjon fra UDI?**



## Imøtekommenhet

Intervjuobjektene ble videre bedt om å ta stilling til noen påstander som går på imøtekommenhet. Fra figur 49 ser vi i hvilken grad de mener de ulike påstandene stemmer med deres erfaring fra Servicesenteret.

34 personer mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at *relevant og riktig informasjon ble gjort tilgjengelig for dem sist de var på Servicesenteret*. 15 mener dette "ikke stemmer" med deres erfaring, mens 7 mener det "stemmer ganske dårlig".

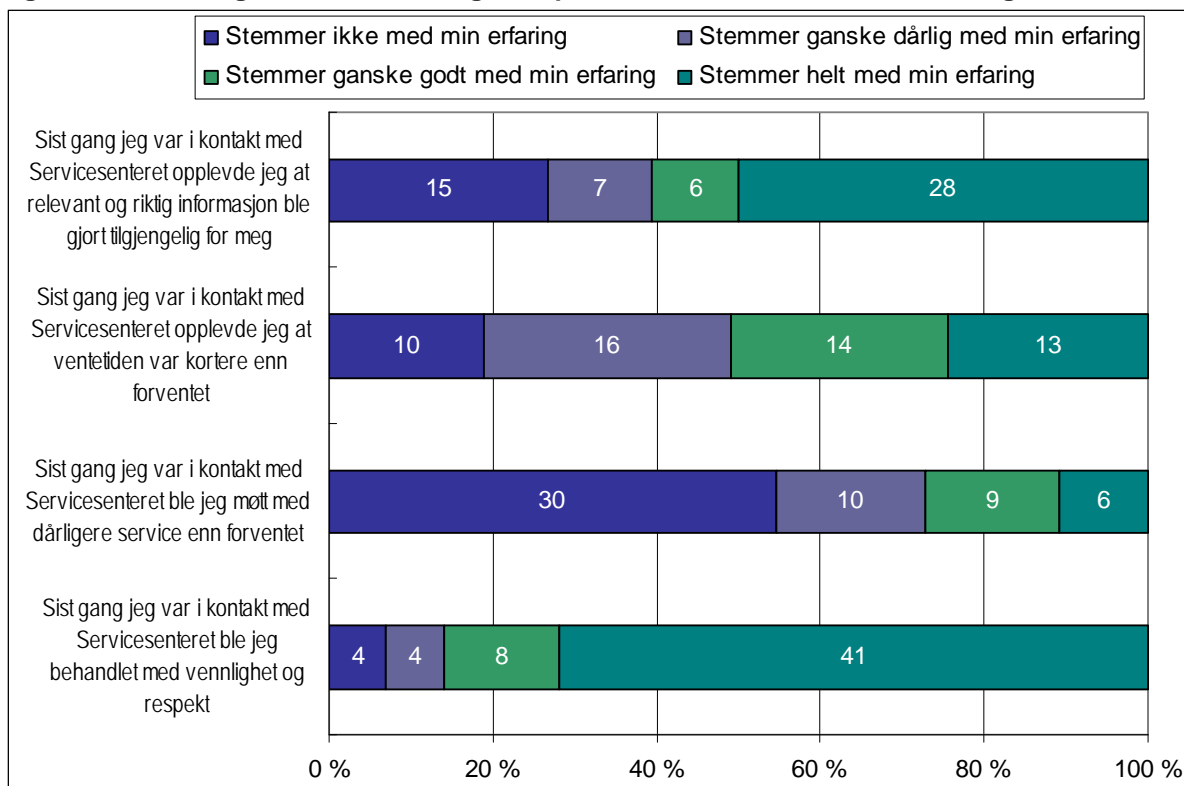
Vi ser videre at 27 personer mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at *ventetiden var kortere enn de forventet*. 10 mener det "ikke stemmer", mens 16 mener det "stemmer ganske dårlig" med deres erfaring.

Når det gjelder service ser vi fra figur 49 at 15 er mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de *ble møtt med dårligere service enn forventet sist de var i kontakt med Servicesenteret*. 30 mener dette "ikke stemmer" med deres erfaring, mens 10 mener det stemmer "ganske dårlig".

Figur 49 viser videre at 49 av intervjuobjektene mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" at de *ble behandlet med vennlighet og respekt sist de var i kontakt med Servicesenteret*. 4 mener dette "ikke stemmer" med deres erfaring, og 4 mener det "stemmer ganske dårlig" med deres erfaring.

Imøtekommenheten i form at service, vennlighet og respekt er altså noe de fleste opplever ved Servicesenteret. Det er derimot litt mer å hente på å gjøre relevant og riktig informasjon tilgjengelig for brukerne, samt ventetiden.

**Figur 49: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring?**



## Behandling av søknad

Intervjuobjektene ble også bedt om å vurdere enkelte påstander i forhold til den siste saken de har eller hadde til behandling i UDI. Fra figur 50 ser vi at 27 av personene som er intervjuet mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at de *har tillit til at deres søknad blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte*. 13 av personene mener derimot at dette "ikke stemmer", og 10 har svart at det "stemmer ganske dårlig" med deres erfaring.

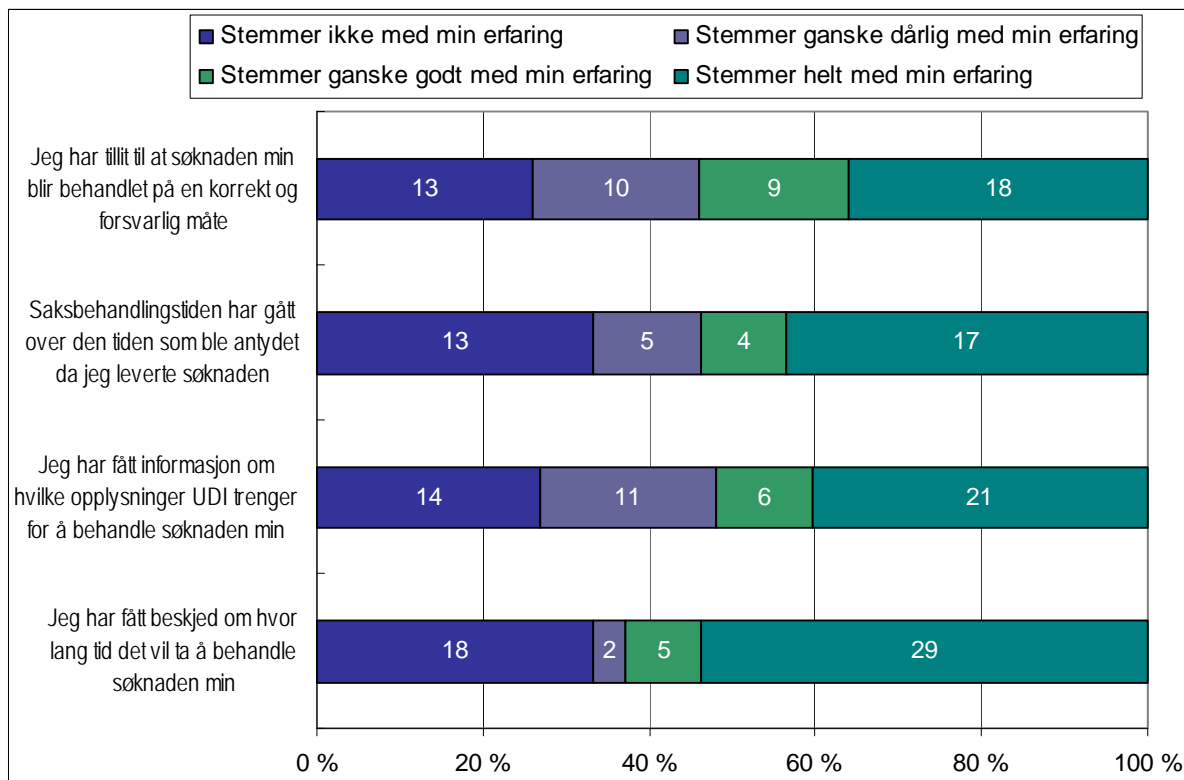
Videre ser vi at når det gjelder *saksbehandlingstiden* så er det 21 personer som mener det "stemmer helt" eller "ganske godt" med deres erfaring at den *har gått over den tiden som ble antydnet da de leverte søknaden*. 13 personer mener dette "ikke stemmer" med deres erfaring, mens 5 mener det "stemmer ganske dårlig".

27 personer mener at det "stemmer helt" eller "ganske godt" at de *har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden deres*. 14 mener dette "ikke stemmer" med deres erfaring, og 11 mener det "stemmer ganske dårlig".

29 personer mener det "stemmer helt", og 5 mener det "stemmer ganske godt" at de *har fått beskjed om hvor lang tid det vil ta og behandle søknaden deres*. 18 av de som ble intervjuet mener dette "ikke stemmer", mens 2 mener det "stemmer ganske dårlig".

Alt i alt er det en del å hente i forhold til å bedre brukernes tilfredshet med ulike forhold rundt saksbehandlingen. Over halvparten opplever at saksbehandlingen tar lengre tid enn antydnet, og nesten halvparten mener de ikke har fått informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden. Det er også nesten halvparten av de som er intervjuet som ikke har tillit til at søknaden deres blir behandlet på en korrekt og forsvarlig måte.

**Figur 50: I hvilken grad vil du si at følgende påstander stemmer med din erfaring?**



## **Hvorfor benyttes Servicesenteret?**

De som ble intervjuet ble spurt om hvorfor de hadde valgt å komme på Servicesenteret fremfor å ta kontakt ved bruk av telefon eller e-post. De fleste sier dette skyldes lang ventetid på telefon, og det er også en stor andel som er på Servicesenteret fordi de foretrekker personlig kontakt. De har mer tillit til informasjonen de får personlig og mener det gir mindre rom for misforståelser. Enkelte har problemer med språket og synes det er lettere å kommunisere ved personlig oppmøte. Det er også en del som benytter Servicesenteret fordi det er mest praktisk ved at de bor i nærheten eller var i nærheten likevel, og noen er der for å overlevere brev eller dokumentasjon, noe de ønsker å gjøre personlig.

Servicesenteret merker spesiell stor pågang på ettermiddagen og intervjuobjektene ble derfor spurt om hva de mener er årsaken til dette. Noen foretrekker ettermiddagen fordi det er mest praktisk på grunn av jobb eller skole. Andre mener det er lengre kø på formiddagen og tror det går raskere på ettermiddagen. Det er også en del som sier det er tilfeldig at de er der på ettermiddagen.

## **Fysisk tilrettelegging på Servicesenteret**

Det ble videre stilt noen spørsmål som går på den fysiske tilretteleggingen på Servicesenteret. Når det gjelder tilgang på informasjon og brosjyrer mener folk stort sett at de finner det de er ute etter. 14 mener derimot at det ikke er nok informasjon på Servicesenteret, og noen av disse savner informasjon på sitt eget språk.

Folk er stort sett fornøyd med den hjelpen de får i Servicesenteret. Det er kun 9 av de som blir intervjuet som sier de ikke får den hjelpen de trenger, mens resten er helt eller delvis fornøyd.

Stemningen i lokalene blir stort sett beskrevet som "grei", men enkelte opplever det som stressende med ventetid. Det er også noen som opplever besøket på Servicesenteret som utleverende, og flere forteller at det tar på å se folk som blir opprørt i skranken. Dette henger sammen med at lokalet gir lite rom for å snakke fortrolig og privat. Flere påpeker at lokalet er lite og at "alle" kan høre hva du snakker om i skranken. Mange er på Servicesenteret i forbindelse med sensitive tema og forhold, og de opplever det som ubehagelig å ikke kunne snakke privat. Lokalene blir videre oppfattet som oversiktlige, men det blir nevnt at det er for lite sitteplasser.

## **Kommentarer**

Til slutt fikk intervjuobjektene mulighet til å komme med egne kommentarer til den kontakten de har hatt med UDI. Det som kommer frem her er først og fremst at folk synes saksbehandlingstiden er for lang. Ellers er det mange som ønsker personlig kontakt med saksbehandler. Flere opplever systemet som uoversiktlig og frustrerende og savner derfor mer personlig oppfølging. Enkelte har lite tiltro til systemet og noen påpeker at det er dårlig informasjonsflyt og de etterlyser bedre veiledning og service. Ellers er ventetid generelt noe som blir nevnt.

## Oppsummering

Sentio har på vegne av UDI gjennomført brukerundersøkelser på telefon, web/e-post og på Servicesenteret for å evaluere brukernes oppfatninger av tjenestenivået til Opplysningstjenesten for søkere i UDI. Undersøkelsene har fokusert på områder som tilgjengelighet, informasjon, imøtekommenhet og behandling av søknaden.

Der det har vært mulig har vi forsøkt å sammenligne resultatene med tidligere undersøkelser gjennomført i regi av andre leverandører (Burston Marsteller).

Når det gjelder resultatene i forhold til tilgjengelighet finner vi fra samtlige undersøkelser at brukerne opplever det som et problem å komme gjennom på telefon og å få snakket med noen om deres sak. Ventetiden er lang. Når man først får hjelp opplever derimot de fleste at veiledningen de mottar er god og at informasjonen i stor grad er klar og tydelig. Det er ingen store språkproblemer å spore.

Når det gjelder bruk av UDIs hjemmeside finner vi at det er betydelig flere av dem som har svart på web/e-post undersøkelsen som har benyttet seg av hjemmesidene til UDI en hva resultatet er fra telefonundersøkelsen. Når vi vurderer tilfredsheten med hjemmesidene finner vi ikke store forskjeller mellom de som har svart på telefon og web. De som besøker Servicesenteret benytter disse sidene i svært liten grad.

Det er litt avvikende svar i hvordan respondenten ønsker å motta informasjon om deres spesielle sak. Personer intervjuet på Servicesenteret i Hausmannsgate ønsker personlig kontakt med UDI, mens innringere til OTS ønsker å kontakte sin saksbehandler på telefon. De som har sendt inn e-post ønsker informasjon pr e-post. I tillegg til disse nevnes personlig brev og telefonkontakt med OTS, samt internett.

De fleste av de som kontakter OTS/UDI opplever å bli møtt med stor grad av vennlighet og respekt, og servicenivået oppleves også som akseptabelt.

Når det gjelder saksbehandlingen finner vi at brukerne generelt er misfornøyd med behandlingstiden. Det er også en del som mener de ikke har fått tilstrekkelig informasjon om hvilke opplysninger UDI trenger for å behandle søknaden. Resultatene fra telefon- og webundersøkelsen viser derimot at brukerne har tillit til at søknaden deres blir behandlet på en korrekt måte. Dette funnet er ikke like tydelig fra intervjuene gjennomført ved Servicesenteret.