



Rapport
2025:10

Forståelse og bruk av UDIs skriftlige kommunikasjon: En pilotstudie om søkeres erfaringer

Hajra Tahir, Brit Lynnebakke, Cecilie Ruud Dangmann
og Marianne Takvam Kindt

NIFU

Rapport
2025:10

Forståelse og bruk av UDIs skriftlige kommunikasjon: En pilotstudie om søkeres erfaringer

Hajra Tahir, Brit Lynnebakke, Cecilie Ruud Dangmann
og Marianne Takvam Kindt

Rapport	2025:10
Utgitt av	Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU)
Adresse	Postboks 2815 Tøyen, 0608 Oslo. Besøksadresse: Økernveien 9, 0653 Oslo.
Prosjektnr.	21467
Oppdragsgiver	Utlendingsdirektoratet
Adresse	Postboks 2098 Vika, 0125 Oslo
Fotomontasje	NIFU
ISBN	978-82-327-0711-9
ISBN	978-82-327-0712-6 (online)
ISSN	1892-2597 (online)



Copyright NIFU: CC BY 4.0

www.nifu.no

Forord

På oppdrag fra Utlendingsdirektoratet (UDI) har NIFU, i samarbeid med Universitetet i Innlandet, gjennomført en pilotstudie om søkeres opplevelse av UDIs skriftlige informasjon i familieinnvandringssaker. Studien omfatter søkere fra syv forskjellige land (Afghanistan, Filippinene, India, Pakistan, Nepal, Vietnam og Syria) som har brukt UDIs tjenester i perioden 2021–2024. Rapporten presenterer funn som beskriver deltakernes opplevelse av skriftlig informasjon fra UDI. Hajra Tahir har vært prosjektleder og hatt hovedansvaret for kapittel 1, 2, 3, 5 og 8 samt for datainnsamling i spørreundersøkelsen. Brit Lynnebakke og Marianne Takvam Kindt har hatt ansvar for den kvalitative datainnsamlingen. De er også hovedforfattere av kapittel 6 og 7. Cecilie Ruud Dangmann, tilknyttet Universitetet i Innlandet, har skrevet kapittel 3 og vært hovedforfatter i kapittel 4. Cathrine Pedersen har lest og kvalitetssikret hele rapporten.

NIFU ønsker å takke de 305 deltakerne fra Afghanistan, Filippinene, India, Nepal, Pakistan, Syria og Vietnam som tok seg tid til å besvare spørreundersøkelsen og delta på intervjuene.

Oslo, 25.06.2025

Vibeke Opheim
Direktør

Cay Gjerustad
Forskningsleder

Innhold

Sammendrag	7
Summary	10
1 Introduksjon	13
1.1 Bakgrunn og formål	14
1.2 Teoretisk rammeverk.....	15
1.3 Forskningsspørsmål og metodisk tilnærming.....	16
2 Metoder, analyser og utvalg	17
2.1 Utvalg	17
2.2 Pilotstudier	18
2.3 Gjennomføring av spørreundersøkelsen og deltakelse.....	18
2.4 Datainnsamling og utfordringer	19
2.5 Utvalgskriterier og eksklusjoner.....	19
2.6 Struktur og innhold i spørreundersøkelsen.....	20
2.7 Statistiske analyser og metodevalg.....	21
2.7.1 Analyse av åpne svar	22
2.8 Om deltakerne.....	23
2.9 Demografiske kjennetegn ved utvalget.....	23
2.9.1 Klager og utfall etter klage	25
2.10 Intervjuer.....	26
3 Analyser fra spørreundersøkelse.....	29
3.1 Informasjonskilder i søknadsprosessen	29
3.2 Tillit og nytteverdi av informasjonskilder	32
3.3 Hjelp i søknadsprosessen.....	36
3.3.1 Kontakt med UDI.....	37
3.3.2 Digital kompetanse.....	40
3.4 Oppsummering	42

4	Informasjonskompetanse og skriftlig informasjon fra UDI	44
4.1	Å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon fra UDI	45
4.1.1	Finne informasjon.....	45
4.1.2	Forstå informasjon	47
4.1.3	Vurdere informasjon	49
4.1.4	Bruke informasjon.....	50
4.2	Finne og forstå informasjon i UDIs vedtaksbrev	52
4.3	Kommentarer i fritekstfelt.....	54
4.4	Oppsummering	57
5	Forskjell etter demografiske kjennetegn blant søkere fra fem ulike land.....	59
5.1	Afghanistan.....	59
5.2	Filippinene	61
5.3	India	62
5.4	Pakistan.....	64
5.5	Syria	64
5.6	Sammenligning av domener i egen søknadsprosess og UDIs vedtaksbrev	65
5.7	Variasjoner i forståelse av vedtaksbrev mellom søkergrupper.....	67
5.8	Oppsummering	68
6	Å forstå UDI: Utfordringer, barrierer og ressurser	70
6.1	Innledning	70
6.2	Barrierer og ressurser for å bruke UDIs informasjon.....	70
6.2.1	Erfaringer med mangelfull informasjon.....	71
6.2.2	Navigering og informasjon i UDI- nettsiden.....	74
6.2.3	Erfaringer med UDIs chat- og telefontjenester	76
6.2.4	Språk, digital kompetanse og byråkratisk erfaring	77
6.2.5	Sosiale relasjoner og nettverk.....	80
6.3	Oppsummering	81
7	Tillit til UDI: Mellom autoritet og byråkratisk emosjonalitet.....	83
7.1	UDI som «loven» - den ultimate autoritet	83
7.1.1	Rettferdighet og likebehandling.....	84
7.1.2	Frykt for å gjøre feil forsterker tillit til UDI	85
7.2	Finne, forstå og anvende informasjon i et vedtaksbrev	87
7.2.1	Den umiddelbare responsen: «Ja, jeg forstår dette».....	88
7.2.2	Ulike tolkninger (vurderinger) av lik informasjon.....	88
7.2.3	Fra forståelse til handling: Tre typiske strategier	89

7.3	Oppsummering	90
8	Diskusjon og anbefalinger	92
8.1	Ulike erfaringer med å finne og forstå informasjon	93
8.1.1	Tillit og informasjon: mellom systemtro og avmakt	93
8.1.2	Vedtaksbrevet: et krevende dokument for mange	94
8.1.3	Sosiale og individuelle forutsetninger påvirker forståelsen	94
8.2	Anbefalinger	94
8.2.1	Anbefalte tiltak for å forbedre skriftlig kommunikasjon til utvalgte brukergrupper	95
8.2.2	Generelle anbefalinger for bredere brukergrupper	95
8.3	Metodiske refleksjoner og forslag til fremtidig arbeid	97
	Referanser	100
	Tabelloversikt	103
	Figuroversikt	104

Sammendrag

Denne rapporten presenterer funn fra en pilotstudie gjennomført av NIFU i samarbeid med Universitetet i Innlandet på oppdrag fra Utlendingsdirektoratet (UDI). Formålet med studien er å gi kunnskap om hvordan søkere fra utvalgte land (Afghanistan, Syria, Pakistan, India, Nepal, Vietnam og Filippinene), opplever skriftlig informasjon fra UDI i forbindelse med søknad om familieinnvandring. Studien er forankret i Helsekompetansemodellen, som vektlegger fire kjerneferdigheter i møte med skriftlig informasjon: å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon. UDI har et behov for mer kunnskap om hvordan ulike søkergrupper forholder seg til skriftlig informasjon på tvers av kanaler, inkludert nettsider, e-poster, vedtaksbrev og søknadsportaler, for å kunne tilpasse og forbedre kommunikasjonen til brukergruppens ulike forutsetninger.

Resultatene fra studien viser at det er betydelige variasjoner i hvordan ulike grupper oppfatter og bruker informasjon fra UDI. Søkere med høyere utdanning, god digitalkompetanse, og lang botid i Norge oppgir færre utfordringer. Dette gjelder særlig deltakere fra India, Pakistan og Filippinene. Samtidig viser funnene at enkelte typer skriftlig informasjon, som vedtaksbrev, oppleves som komplekse og lite handlingsrettede, også for søkere med relativt sterke ressurser. Søkere med lavere utdanning, kortere botid og svakere språklig og digital kompetanse, særlig fra Afghanistan og Syria, rapporterer i større grad vansker med å forstå innhold og hvordan de skal gå videre i søknadsprosessen.

Høy tillit til UDI, men også usikkerhet og kommunikasjonsbehov

Studien fremhever at søkere uttrykker høy tillit til informasjon fra UDI, men at denne tilliten også kan føre til usikkerhet og avmakt, særlig når informasjonen fremstår vanskelig tilgjengelig eller lite tilpasset brukernes situasjon. Enkelte vegrer seg for å kontakte UDI i frykt for å gjøre feil, og savner tydeligere og mer menneskelig kommunikasjon underveis i prosessen.

Nettsidene vurderes som hovedkilde til informasjon, og fremstår som relativt lett tilgjengelige for søkere med gode språk- og digitale ferdigheter. Samtidig oppleves struktur og navigasjon som utfordrende ved komplekse søknadssituasjoner. Vedtaksbrevet oppleves som særlig krevende, både språklig og strukturelt, og

fremstår som lite handlingsveiledende. Dette gjelder også for søkere med høy utdanning og god engelskkompetanse.

Søkernes forutsetninger påvirker informasjonsforståelse i stor grad. Botid, utdanning, digital kompetanse og tilgang til støtte i nettverk er sentrale faktorer. Noen etterspør mer praktisk og menneskelig informasjon, særlig i avslagssituasjoner. Flere foreslår tiltak som statusindikatorer, epost-varsling og forenklet språk i vedtaksbrev.

Datagrunnlag og metode

Studien bygger på data fra to kilder: En digital spørreundersøkelse samt intervjuer med et utvalg søkere. Den digitale spørreundersøkelsen omfattet 296 deltakere fra fem landgrupper (Afghanistan, India, Filippinene, Pakistan og Syria), som kartla søkernes opplevde evne til å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon fra UDI, både i søknadsprosessen og da de leste et anonymisert vedtaksbrev fra UDI. Den kvalitative delen omfatter dybdeintervjuer med 10 informanter fra India, Filippinene, Afghanistan, Vietnam og Nepal, med variert bakgrunn i utdanning, botid og digital erfaring. Informantene leste også et anonymisert vedtaksbrev om avslag på familieinnvandring og reflekterte over sin umiddelbare forståelse og vurdering av innholdet.

Anbefalinger

Rapporten gir en rekke anbefalinger for å forbedre UDIs skriftlige kommunikasjon med brukere. Studien viser særlig behov for å forenkle språket og strukturen i vedtaksbrev og gjøre informasjonen mer handlingsrettet og tilgjengelig, for eksempel gjennom bruk av punktlister, forklaringsbokser og visuelle elementer. Flere deltakere uttrykte usikkerhet om hva de skulle gjøre etter å ha mottatt avslag som vedtak, og informasjon om klagemuligheter og videre steg bør derfor komme tydeligere frem. Det anbefales også å forbedre brukervennligheten på udi.no, blant annet ved å utvikle interaktive sjekklister og tydelig oversikt over nødvendige dokumenter tidlig i søknadsprosessen. Deltakere etterlyser bedre oppfølging underveis i søknadsbehandlingen, og tiltak som statusvisning og estimerer på «Min side» trekkes frem som aktuelle forbedringer.

For søkere med lav språk- og digital kompetanse anbefales det å utvikle støtteverktøy som informasjonsfilmer, visuelle forklaringer og tolketjenester, spesielt i oppstarten av søknadsprosessen. Videre foreslås det å styrke samarbeidet med eksterne aktører, som frivillige organisasjoner, ambassader og VFS-kontorer, slik at sårbare grupper kan motta korrekt og målrettet informasjon tidlig i prosessen. Til slutt fremheves behovet for systematisk brukertesting og pilotering av nye

formater, særlig vedtaksbrev, for å sikre at skriftlig informasjon er forståelig og relevant på tvers av brukergrupper.

Summary

This report presents findings from a pilot study conducted by NIFU in collaboration with Inland University of Norway, commissioned by the Norwegian Directorate of Immigration (UDI). The purpose of the study is to provide systematic knowledge on how applicants from selected countries (Afghanistan, India, Pakistan, the Philippines, Nepal, Vietnam and Syria) experience written information from UDI in connection with the family immigration application process. The study is grounded in the health literacy framework, which emphasizes four core competencies in the interaction with written information: finding, understanding, evaluating, and applying information. UDI has expressed a need for more in-depth knowledge about how different applicant groups engage with written communication across various channels including websites, emails, decision letters, and digital application platforms in order to improve and adapt their communication to the diverse prerequisites of their users.

High trust in UDI, but also uncertainty and need for communication

The study reveals significant variation in how different groups comprehend and apply written information from UDI. Applicants with higher education, longer residence in Norway, and digital competence report fewer challenges. This pattern is particularly evident among participants from India, Pakistan, and the Philippines. At the same time, the findings indicate that some types of written communication, especially decision letters, are perceived as complex and lack practical guidance, even among users with relatively high levels of education and language proficiency. Applicants from Afghanistan and Syria, who had lower educational levels, shorter periods of residence in Norway, and weaker digital and Norwegian language resources, report greater difficulty in understanding the content and navigating the application process.

The study also highlights a tension between trust and disempowerment. While some applicants tend to express strong trust in UDI's official communication channels, this trust can also produce uncertainty and passivity especially when the information is perceived as inaccessible or insufficiently tailored to the user's situation. Several participants report hesitation to contact UDI out of fear of making

mistakes and express a desire for clearer, more empathetic communication during the application process.

UDI's website is the primary source of information for most users and is considered relatively accessible by those with strong digital skills. However, navigating the site becomes more difficult in complex application cases due to fragmented structure and unclear navigation paths.

Decision letters are consistently described as difficult to interpret, both linguistically and structurally, and as lacking clear, action-oriented guidance. This is true even for applicants with higher education and fluent English. Applicants' preconditions such as education level, language skills, digital competence, length of residence in Norway, and access to supportive networks have a strong influence on how well they understand and use written information.

Some users call for more practical and human-centered information, especially when receiving a rejection. Suggestions include the use of status indicators, email notifications, and simplified language in decision letters.

Data and methodology

The study is based on data from two sources: a digital survey and interviews. The digital survey included 296 participants from five country groups (Afghanistan, India, the Philippines, Pakistan, and Syria), assessing applicants' perceived ability to find, understand, evaluate, and apply written information from the Norwegian Directorate of Immigration (UDI), both during the application process and when reading an anonymized decision letter. The qualitative component includes in-depth interviews with 10 informants from India, the Philippines, Afghanistan, Vietnam, and Nepal, representing diverse backgrounds in education, length of residence, and digital experience. As part of the qualitative data collection, informants were asked to read an anonymized decision letter concerning a rejection of a family reunification application and reflect on their immediate understanding and assessment of its content.

Recommendations

The report provides a number of recommendations for improving UDI's written communication with users. The study highlights a particular need to simplify the language and structure of decision letters and to make the information more action-oriented and accessible, for example, through the use of bullet points, explanatory boxes, and visual elements. Several participants expressed uncertainty about what steps to take after receiving a decision, and information about appeals and next steps should therefore be presented more clearly. It is also recommended to improve the user-friendliness of *udi.no*, including the development of

interactive checklists and a clearer overview of required documents early in the application process. Participants called for better follow-up during the application procedure, and features such as status updates and estimated timelines in the “My Page” portal were highlighted as useful improvements.

For applicants with low language and digital proficiency, the report recommends the development of support tools such as informational videos, visual explanations, and interpreter services, especially at the beginning of the application process. Furthermore, the report suggests strengthening collaboration with external actors such as NGOs, embassies, and VFS centers so that vulnerable groups receive accurate and targeted information early on. Finally, the need for systematic user testing and piloting of new formats, particularly decision letters, is emphasized to ensure that written communication is understandable and relevant across different user groups.

1 Introduksjon

I en tid der digitale plattformer og skriftlig kommunikasjon spiller en stadig viktigere rolle i offentlig forvaltning, har Utlendingsdirektoratet (UDI) identifisert et behov for dypere innsikt i hvordan ulike brukergrupper forstår og benytter informasjon fra UDI i sine søknadsprosesser. Denne rapporten presenterer funn fra et pilotprosjekt som skal kartlegge hvordan søkere med ulik landbakgrunn finner, forstår, vurderer og bruker UDIs skriftlige informasjon i prosesser knyttet til søknad om familieinnvandring¹.

Prosjektet er forankret i UDIs overordnede mål om å levere brukervennlige og effektive tjenester, og er samtidig et ledd i direktoratets arbeid med å oppfylle statens kommunikasjonspolitiske prinsipper om tilgjengelig, tydelig og tilpasset informasjon. Formålet er å innhente kunnskap om hvordan utvalgte brukergrupper innhenter informasjon i praksis og hvilke barrierer de opplever. Kunnskapen skal benyttes for å vurdere hvordan UDI kan forbedre sin skriftlige kommunikasjon slik at den møter ulike gruppers faktiske informasjonsbehov. Prosjektet er særlig rettet mot søkergrupper som er avhengige av skriftlig informasjon og som i liten grad møter UDI fysisk i søknadsprosessen. Tidligere undersøkelser utført av UDI har vist at søkere i familieinnvandringssaker er blant de mest misfornøyde med informasjonen fra dem. Dette til tross for at mange av disse søkerne har en referanseperson² i Norge, og denne personen har ofte (god) kjennskap til norsk samfunn og språk. Samtidig tyder funn fra UDIs veiledningstjeneste på at nettopp dette saksområdet har flest henvendelser fra brukere (Netlife, 2021). Ved å kombinere kvantitative og kvalitative data gir denne studien innsikt i både mønstre på tvers av brukergrupper og individuelle erfaringer. Det benyttes et helhetlig analytisk rammeverk inspirert av helsekompetansemodellen (Helse- og omsorgsdepartementet, 2019). Dette legger til grunn at bruk av informasjon er situasjonsbetinget og påvirket av språklige, digitale og byråkratiske ferdigheter.

¹ Familieinnvandring omfatter personer som søker om å bo i Norge sammen med nære familiemedlemmer. I rapporten bruker vi det juridiske begrepet *familieinnvandring*, mens i direkte sitater er det brukt *familiegjenforening* fordi det er dette begrepet informantene relaterte seg til.

² En referanseperson er den personen som bor i Norge og som en søker ønsker å gjenforenes med gjennom en søknad om familieinnvandring.

1.1 Bakgrunn og formål

UDI har over tid arbeidet med å forbedre sine digitale og skriftlige informasjonskanaler. Undersøkelser viser imidlertid at enkelte brukergrupper fortsatt har vansker med å forstå og anvende informasjonen, særlig i komplekse søknadsprosesser (Netlife, 2021). Det er ikke tilstrekkelig å vite hvor informasjonen er publisert eller i hvilken grad den er språklig forenklet. Det er behov for innsikt i hvordan søkere konkret finner, forstår, vurderer og anvender informasjonen. Manglende forståelse kan få konsekvenser for søkerens livssituasjon, og bidra til unødvendige forsinkelser eller feilaktige avslag i søknadsprosessen.

Effektiv og brukervennlig kommunikasjon med innvandrere er avgjørende for en inkluderende og velfungerende utlendingsforvaltning. Brukerne av UDIs tjenester har varierende språkkunnskaper, utdanningsnivå, digital kompetanse og erfaring med norske offentlige systemer og det norske samfunnet som helhet. Det er derfor svært viktig at informasjon fra UDI er tydelig og tilgjengelig. Flere tidligere undersøkelser har avdekket utfordringer knyttet til brukernes opplevelse av UDIs tjenester. Netlife (2021) gjennomførte en omfattende analyse av ulike brukernes behov og utfordringer i møte med UDIs digitale løsninger. Studien inkluderte et bredt spekter av brukere, ikke bare personer som søker om familieinnvandring, men også turister, studenter og fullmektig som søker på vegne av andre. Rapporten identifiserte flere barrierer inkludert uklare krav til dokumentasjon, mangel på personalisert informasjon og behov for mer transparent saksbehandling. Netlife (2021) anbefaler en strategi som inkluderer enklere språk, bedre tilrettelegging for ulike brukergrupper og en mer helhetlig digital opplevelse på tvers av kanaler.

Videre viser Proba (2019) sin brukerinnsiktsrapport at mange søkere opplever stor usikkerhet knyttet til dokumentasjonskrav og ventetider. Studien avdekket at over halvparten av brukerne trenger hjelp fra familie eller bekjente for å forstå og navigere i UDIs tjenester. Dette indikerer et betydelig potensial for forbedringer i hvordan informasjon formidles.

Tidligere forskning finner at møter med byråkratier som er krevende å manøvrere kan virke negativt inn på selvtillit og psykisk helse. Samtidig er det å lykkes med å manøvrere slike systemer avgjørende for migranternes og deres families liv, da det er en forutsetning for deres opphold i et land, arbeidsmuligheter og tilgang til helsetjenester og andre offentlige tjenester (Lang, 2019). Denne utfordringen kan gjelde uavhengig av søkerens migrasjonsårsak. Tydelig og oppdatert informasjon om ventetid kan, i tillegg til å bidra til lik informasjon om rettigheter, være viktig for migranternes livskvalitet og psykiske helse. I tillegg kan god informasjon redusere antallet henvendelser til UDI, der stor pågang fra mange som søker informasjon samlet sett kan skape ytterligere forsinkelser i saksbehandlingen.

UDI har i sin kommunikasjonsstrategi uttrykt mål om proaktiv, åpen og brukertilpasset kommunikasjon (Statskonsult, 2007; UDI, 2024). Strategien fremhever betydningen av målrettet informasjon, universell utforming av digitale tjenester og styrket samarbeid med andre offentlige aktører for å skape mer sammenhengende brukeropplevelser.

Formålet med dette pilotprosjektet er todelt. For det første skal prosjektet gi UDI kunnskapsbasert innsikt i hvordan søkere fra utvalgte landgrupper håndterer skriftlig informasjon i søknadsprosessen. For det andre skal prosjektet bidra med kunnskap som kan brukes til å utvikle mer presise og brukertilpassede informasjonsstrategier på tvers av plattformer og kommunikasjonskanaler, inkludert nettsider, vedtaksbrev, digitale søknadsløsninger og kontaktflater som chat og telefon. Resultatene skal også danne et kunnskapsgrunnlag for eventuelle fremtidige, større undersøkelser, og støtte videreutviklingen av UDIs helhetlige kommunikasjonsarbeid i tråd med brukernes faktiske forutsetninger og behov.

1.2 Teoretisk rammeverk

I denne undersøkelsen tar vi utgangspunkt i en generell forståelse av informasjonskompetanse, som handler om individers evne til å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon på en hensiktsmessig måte. Disse fire kognitive domenene, å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon, er sentrale i en rekke sammenhenger hvor mennesker må navigere komplekse systemer, enten det gjelder helse, utdanning eller offentlige tjenester. Et veletablert rammeverk som operasjonaliserer disse domenene finnes innen fagfeltet helsekompetanse (health literacy), som opprinnelig er utviklet for å beskrive hvordan enkeltpersoner håndterer helseinformasjon (Helse- og omsorgsdepartementet, 2021; Sørensen mfl., 2012). Innen helsefeltet er det godt dokumentert at evnen til å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon har betydning for individets beslutningstaking og for effektiv bruk av tjenester. Tilsvarende antas det at de samme kognitive prosessene er avgjørende når brukere skal navigere søknadsprosedyrer for familieinnvandring. Ved å bruke helsekompetansemodellen som analytisk rammeverk i denne studien, overfører vi prinsippene til en ny kontekst: brukeres møte med skriftlig informasjon fra UDI på nettsider og i brev. Selv om det i dag ikke finnes kartleggingsverktøy utviklet spesifikt for å måle informasjonskompetanse blant UDIs brukere, gir helsekompetansemodellen en systematisk måte å analysere hvilke utfordringer brukere kan møte i ulike trinn av informasjonsbehandlingen. En slik tilnærming kan bidra til å identifisere forbedringspunkter i UDIs informasjon, og på sikt redusere behov for individuell veiledning, antall feil i søknadsprosesser, og belastning på klagesystemet.

1.3 Forskningsspørsmål og metodisk tilnærming

For å besvare prosjektets målsetninger er det formulert to forskningsspørsmål:

Hvordan finner, forstår, vurderer og bruker individer fra ulike landbakgrunner skriftlig informasjon formidlet av UDI i søknadsprosessen om familieinnvandring? Hvordan kan denne informasjonen forbedres for bedre å møte brukernes informasjonsbehov?

Studien benytter et multimodalt forskningsdesign, hvor både kvalitative og kvantitative metoder anvendes. Dette innebærer:

- *Kvalitative intervjuer* med søkere fra ulike landbakgrunner med formål å utforske erfaringer med UDIs skriftlige informasjon og identifisere barrierer knyttet til forståelse og anvendelse.
- *Spørreundersøkelse* rettet mot et bredere utvalg av søkere, for å kartlegge mønstre og variasjoner i hvordan ulike grupper navigerer, vurderer og bruker informasjon fra UDI.

Rapporten er strukturert som følger: Kapittel 2 beskriver metodene for datainnsamling, inkludert spørreundersøkelse og kvalitative intervjuer, utvalgsriterier samt de statistiske analysene som er benyttet. Utfordringer knyttet til rekruttering, som lav responsrate og språklige barrierer, samt deltakernes demografiske kjennetegn, omtales også. Kapittel 3, basert på spørreundersøkelsen, analyserer hvilke informasjonskilder brukere benytter i familieinnvandringssøknader, deres tillit til ulike kilder, opplevd nytte av disse, samt deltakernes digitale ferdigheter og erfaringer med å forstå og navigere i UDIs systemer. Kapittel 4, også basert på spørreundersøkelsen, undersøker deltakernes erfaringer med å finne, forstå, vurdere og bruke skriftlig informasjon fra UDI, med utgangspunkt i en tilpasset versjon av Helsekompetansemodellen. Kapittel 5, som videre bygger på spørreundersøkelsen, analyserer forutsetninger for å finne og forstå relevant informasjon, og sammenligner domeneene "finne" og "forstå" i skriftlig informasjon både under søknadsprosessen og ved lesing av vedtaksbrev. Kapittel 6 og 7 presenterer funn fra de kvalitative intervjuene. Til slutt diskuterer kapittel 8 implikasjonene av funnene og gir anbefalinger for videre utvikling av UDIs informasjonsstrategi.

2 Metoder, analyser og utvalg

Dette kapitlet beskriver det metodiske grunnlaget for studien. Vi redegjør for valg av design, utvalg, samt gjennomføring av både spørreundersøkelsen og de kvalitative intervjuene. I denne studien har vi samlet inn data på to måter: gjennom en spørreundersøkelse og semistrukturerte intervjuer.

2.1 Utvalg

Utvalget er basert på statistikk fra UDI som viser hvilke landbakgrunner som har hatt flest søkere til familieinnvandring de siste tre årene. Tidsrommet er avgrenset til denne perioden for å belyse hvordan nyankomne har erfart skriftlig kommunikasjon med UDI. Det viser at fem land har vært særlig sentrale i familieinnvandringssaker i denne perioden: Afghanistan, Filippinene, India, Pakistan og Syria (se tabell 1 i vedlegget). Per 18. desember 2024 var det totalt registrert 7 843 søknader fra disse landene. India har høyest antall søknader (3 369), etterfulgt av Pakistan (2 035) og Filippinene (1 071). Afghanistan står for 992 søknader, mens Syria har det laveste antallet med 376. Selv om antallet søknader har variert noe fra år til år, ser vi en jevn økning fra Syria, mens trenden for de øvrige landene er mer ujevn. Utvalget i denne studien inkluderer ikke personer som søker familieinnvandring med flyktning som har søkt beskyttelse.

Søknadene fra disse landene fordeler seg hovedsakelig på tre søknadskategorier:

- Familieinnvandring gjennom arbeid (med en arbeidstaker)
- Familieinnvandring med norsk/nordisk referanseperson³
- Familieinnvandring gjennom utdanning (med en student)

Data fra UDI viser at søknader fra India (1 616), Pakistan (481) og Filippinene (213) dominerer i kategorien «familieinnvandring med ektefelle gjennom arbeid», mens Afghanistan (542), Pakistan (492), Syria (107) og Filippinene (198) har flest søknader i «familieinnvandring med norsk/nordisk referanseperson». Når det

³ Referanseperson er den personen som bor i Norge og som en søker om familieinnvandring ønsker å gjenforenes med. Referansepersonen kan være norsk eller nordisk statsborger, eller ha permanent oppholdstillatelse i Norge.

gjelder «familieinnvandring gjennom utdanning», er det særlig søkere fra Pakistan (176) som utgjør hovedandelen, spesielt blant ektefeller (se tabell 2 i vedlegget). I spørreundersøkelsen deltok deltakere med bakgrunn fra de fem landene nevnt over. I den kvalitative delen gjennomførte vi ni dybdeintervjuer med deltakere fra India, Afghanistan, Filippinene, Nepal og Vietnam.

2.2 Pilotstudier

Godt utformede pilotstudier spiller en sentral rolle i å generere kunnskap som kan legge grunnlag for videre forskning. De gir innsikt i gjennomførbarhet, rekrutteringsprosesser og metodologiske utfordringer, og kan bidra til å forbedre utforming og design i en eventuell større studie (Hertzog, 2008). Et vanlig spørsmål blant forskere er om en pilotstudie krever en formell beregning av statistisk styrke. Generelt er svaret nei; hensikten med pilotstudier er vanligvis ikke å teste hypoteser, men å vurdere gjennomførbarhet, noe som innebærer at utvalgsstørrelsen i stedet bør begrunnes ut fra formålet med studien (Viechtbauer mfl., 2015). Dersom pilotstudien er en forløper til en større undersøkelse, anbefales det ofte å rekruttere mellom 10–15 prosent av det planlagte endelige utvalget. I en større hovedstudie er målet å inkludere mellom 100–150 deltakere per landgruppe, basert på styrkeberegninger gjennomført i GPower, versjon 3.1. For pilotstudier foreslås det i litteraturen ulike anbefalinger for minimumsstørrelse, blant annet over 30 deltakere per gruppe (Julious, 2005) eller minimum 12 deltakere per gruppe (Halpern mfl., 2002).

2.3 Gjennomføring av spørreundersøkelsen og deltakelse

Spørreundersøkelsen ble sendt ut 15. januar 2025 og var åpen frem til 14. februar 2025. UDI ga en liste med e-postadresser til personer som hadde søkt om opphold i Norge de siste tre årene, mellom 2021 og sommeren 2024. Denne listen inneholdt omtrent 1 200 e-postadresser. I tillegg til UDIs liste, ble flere organisasjoner som representerer de fem aktuelle landene, Afghanistan, Filippinene, India, Pakistan og Syria, kontaktet. Forskerne ba disse organisasjonene om å dele en anonym lenke til spørreundersøkelsen med sine medlemmer. I løpet av undersøkelsesperioden ble det sendt ut én påminnelse for å øke deltakelsen blant de på listen UDI sendte og tre påminnelser via relevante innvandrersorganisasjoner. Totalt besvarte 346 personer på undersøkelsen. Basert på de 1200 direkteutsendte invitasjonene, tilsvarende de 346 mottatte svarene en svarprosent på om lag 29 prosent. Den reelle svarprosenten kan imidlertid være lavere, ettersom det totale antallet mottakere er ukjent på grunn av deling gjennom organisasjoner.

2.4 Datainnsamling og utfordringer

Til tross for bred distribusjon og gjentatte påminnelser, var svarprosenten lavere enn forventet. Én sentral utfordring var motvilje blant enkelte organisasjoner, som uttrykte mistillit til UDI og derfor ikke ønsket å videreformidle undersøkelsen. Selv etter direkte oppfordringer valgte disse organisasjoner å ikke dele lenken i sine nettverk.

Flere tiltak ble iverksatt for å øke deltakelsen, inkludert tilbud om gavekort på 500 kroner, mulighet for tolkebistand, samt refusjon av reiseutgifter for fysisk deltakelse. Disse tiltakene hadde likevel begrenset effekt.

En forening som representerer et av landene i studien viste høyere grad av engasjement. De delte undersøkelsen i sine digitale kanaler, bidro med oversettelse av utvalgte deler til sitt språk, og tillot forskerne å delta i deres Facebook-gruppe for å svare på spørsmål og øke tilliten til prosjektet. Enkelte potensielle deltakere ønsket å bli intervjuet fordi de trodde deltakelse kunne påvirke positivt behandlingen av sin pågående sak hos UDI. Da dette ble avklart og avkreftet, trakk de seg fra studien.

En stor andel av besvarelsene ble sendt inn via elektroniske skjemaer. For noen deltakere, særlig blant syriske og afghanske deltakere, ble besvarelsene imidlertid registrert manuelt da de hadde begrensede ferdigheter i norsk og engelsk.

På tross av flere påminnelser og tilretteleggingstiltak, valgte mange mottakere å ikke delta. I forkant ble det estimert at det ville ta rundt 30 minutter å fullføre undersøkelsen, men flere brukte vesentlig lengre tid – i gjennomsnitt rundt to timer. Vedtaksbrev fra UDI var en del av spørreskjemaet. Omtrent 30 deltakere avsluttet spørreskjemaet etter å ha lest vedtaksbrevet, noe som kan tyde på at teksten var krevende å forstå, eller at motivasjonen for å fullføre undersøkelsen falt etter dette punktet.

Disse utfordringene med datainnsamlingen må tas i betraktning ved tolkningen av resultatene, særlig med hensyn til kompleksiteten i vedtaksbrevet og hvordan skriftlig informasjon er presentert til søkerne.

2.5 Utvalgskriterier og eksklusjoner

For å sikre relevans, foreslo UDI flere kriterier som avgjorde om en deltaker kunne delta i undersøkelsen.

- Kun ektefeller som hadde søkt om familieinnvandring med en arbeidstaker, student eller/og en norsk eller nordisk statsborger/en som har opphold i Norge over lengre periode, som hadde fått svar på søknaden i perioden 1.1.2021 – 31.03.2024, ble inkludert i studien.

- Kun personer som har mottatt skriftlig informasjon fra UDI ble inkludert i studien. De som har deltatt på intervju hos UDIs knutepunkter, som for eksempel ambassade, ble ikke inkludert.
- Kun personer som søkte opphold i Norge for første gang fikk delta. De som hadde søkt flere ganger tidligere, ble ekskludert. Imidlertid ble personer som fikk avslag etter første gang, men fikk innvilget søknaden sin etter klage inkludert.
- Deltakerne måtte ha søkt om opphold for seg selv fra utlandet mens de bodde i et annet land, eller søkt om opphold mens de allerede bodde i Norge eller de som fikk søknaden sendt av en arbeidsgiver. De som hadde søkt for andre eller svarte "vet ikke" på dette spørsmålet, ble ikke inkludert.

Til sammen førte disse kriteriene til at 53 personer ble ekskludert fra undersøkelsen. Det endelige utvalget (N) som gikk videre i analysen, og som ble brukt i denne studien, består av 296 deltakere. Endelig utvalg utgjorde 85,5 prosent av dem som opprinnelig svarte på spørreundersøkelsen.

2.6 Struktur og innhold i spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen var strukturert i flere deler for å sikre en systematisk og helhetlig kartlegging av deltakernes erfaringer, vurderinger og forutsetninger i møte med UDIs skriftlige informasjon. Først ble deltakerne stilt spørsmål for å avgjøre om de oppfylte utvalgskriteriene. Deretter ble de spurt om hvilken type opphold de hadde søkt om. Videre undersøkte vi hvor de hadde innhentet informasjon om søknadsprosessen, og i hvilken grad de stolte på informasjonen fra ulike kilder.

I neste del kartla vi hvem som hadde hjulpet dem med søknaden, hvorvidt de hadde hatt kontakt med UDI, hvilke kommunikasjonskanaler som ble brukt, og hvor fornøyde de var med denne kontakten. Deltakernes digitale kompetanse ble også kartlagt for å undersøke hvordan dette påvirket evnen til å finne og bruke informasjon i søknadsprosessen.

Et sentralt element i undersøkelsen var en tilpasset versjon av helsekompetansemodellen, brukt som rammeverk for å undersøke hvor lett deltakerne klarte å finne, forstå, vurdere og bruke skriftlig informasjon fra UDI i egen søknadsprosess.

Deretter fikk deltakerne lese et anonymisert vedtaksbrev fra en annen søknad hos UDI. Brevene var relatert til søkertyper som deltakerne selv tilhørte. For eksempel fikk de som hadde søkt om familieinnvandring med en arbeidstaker lese et vedtaksbrev fra en lignende sak. Deltakerne ble tilfeldig tildelt enten et brev med avslag eller innvilgelse, slik at fordelingen var balansert. Etter å ha lest brevet,

svarte deltakerne på spørsmål om hvorvidt de klarte å finne og forstå relevant informasjon i dokumentet.

Den siste delen av undersøkelsen inkluderte demografiske spørsmål om alder, kjønn, utdanningsnivå og botid i Norge. Deltakerne fikk også anledning til å dele refleksjoner og erfaringer gjennom et åpent tekstfelt. Til slutt ble de spurt om de ønsket å delta i et intervju, og kunne melde sin interesse ved å oppgi e-postadresse. Formålet med intervjuene var å få dypere innsikt i deres erfaringer med skriftlig kommunikasjon fra UDI. Både spørreundersøkelsen og vedtaksbrevene var tilgjengelige på norsk og engelsk siden dette er de to språkene som UDIs skriftlige kommunikasjon er tilgjengelig i.

2.7 Statistiske analyser og metodevalg

I en pilotstudie er det viktig å fastsette en hensiktsmessig utvalgsstørrelse, ikke for å sikre statistisk styrke for hypotesetesting, men for å vurdere gjennomførbarheten av rekrutteringsprosessen. Derfor mener vi at et endelig utvalg av 296 deltakere oppfyller pilotstudiens hensikt. Analysen av en pilotstudie bør i hovedsak baseres på deskriptiv statistikk, som gjennomsnitt, standardavvik og prosentandeler (Lancaster mfl., 2004). Siden antallet deltakere per land i denne studien er under 100, har vi valgt å presentere både absolutte tall og prosentfordeling, der dette har vært hensiktsmessig. Dette gir et mer nyansert bilde av svarfordelingene og gjør det mulig å sammenligne funn på tvers av grupper til tross for lite utvalg.

Vi gjennomførte en enveis variasjonsanalyse (ANOVA) i kapittel 5 for å undersøke om det var statistisk signifikante forskjeller i hovedvariablene i studien, slik som deltakernes evne til å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon fra UDI, basert på demografiske kjennetegn som kjønn, utdanningsnivå, botid i Norge (presentert i tabell 1) og digital kompetanse. En enveis variasjonsanalyse er en statistisk metode som brukes for å sammenligne gjennomsnittet mellom to eller flere grupper. I samme kapitlet presenterer vi også funn fra en avhengig t-test. En avhengig t-test er et mål for å sammenligne to målinger fra de samme personene, for eksempel før og etter en situasjon. Den viser om det er en betydelig forskjell mellom de to målingene. Vi gjennomførte en avhengig t-test for å undersøke om det var en tydelig forskjell i gjennomsnittsverdi mellom deltakernes opplevelse av å finne og forstå skriftlig informasjon fra UDI i egen søknadsprosess, og da de leste et vedtaksbrev fra UDI. I analyser av data fra spørreundersøkelsen har vi brukt konfidensintervaller for å vurdere forskjeller i gjennomsnitt mellom grupper. Et konfidensintervall gir en indikasjon på hvor sikre vi kan være på at et estimat reflekterer virkeligheten. Vi har fulgt tilnærmingen til Goldstein og Healy (1995) og brukt $z = 1,39$, noe som gir et 83 prosent konfidensintervall.

I tillegg til dette undersøker vi også i hvilken grad utsagnene presentert i figur 4.1-4.4 som beskriver de fire domener (finne, forstå, vurdere og bruke skriftlig informasjon fra UDI), kan anses å måle det samme fenomenet. Dette målet heter Cronbach's Alpha og viser hvor godt utsagnene henger sammen og måler det samme konseptet. Verdier over 0,7 regnes som akseptable, og verdier over 0,8 som gode (Field et al., 2012). Først presenterer vi verdier for domener «finne, forstå, vurdere og bruke informasjon i egen søknadsprosess». For domene «finne» ble det registrert en Cronbachs Alpha på 0,83, noe som er godt, og viser at vi kan stole på at resultatene gir et godt bilde av det vi undersøker. Domene «forstå» viste en Cronbachs alpha-verdi på 0,84, «vurdere» viste en verdi på 0,72, noe som er akseptabelt nivå. Til slutt viser «bruke» en Cronbachs alpha-verdi på 0,92.

Etter at deltakere leste vedtaksbrevet fra UDI målte vi Cronbachs alpha-verdi for domener «finne og forstå» UDIs vedtaksbrev (presentert i figur 4.6-4.7) Her viser domene «finne» en Cronbachs alpha-verdi på 0,92, men «forstå» viser en verdi på 0,94, noe som er høy og viser at spørsmålene kan reduseres. Det ble videre utarbeidet en samle verdi av deltakernes svar på relevante utsagn innenfor domene «finne», «forstå», «vurdere» og «bruke» i egen søknadsprosess, samt «finne og forstå» etter å ha lest UDIs vedtaksbrev. Denne aggregerte verdien er skalert fra 1 til 5, der 1 indikerer at deltakeren opplevde alle utsagn som «veldig vanskelige», og 5 tilsvarer «veldig lett». I tillegg ble det laget en samlet indeks for digital bruk. Gjennomsnittet av disse aggregerte verdiene ble benyttet i analysene i kapittel 5. Det er også verdt å merke seg at enkelte variabler i tabeller og figurer har manglende verdier som følge av ubesvarte spørsmål.

2.7.1 Analyse av åpne svar

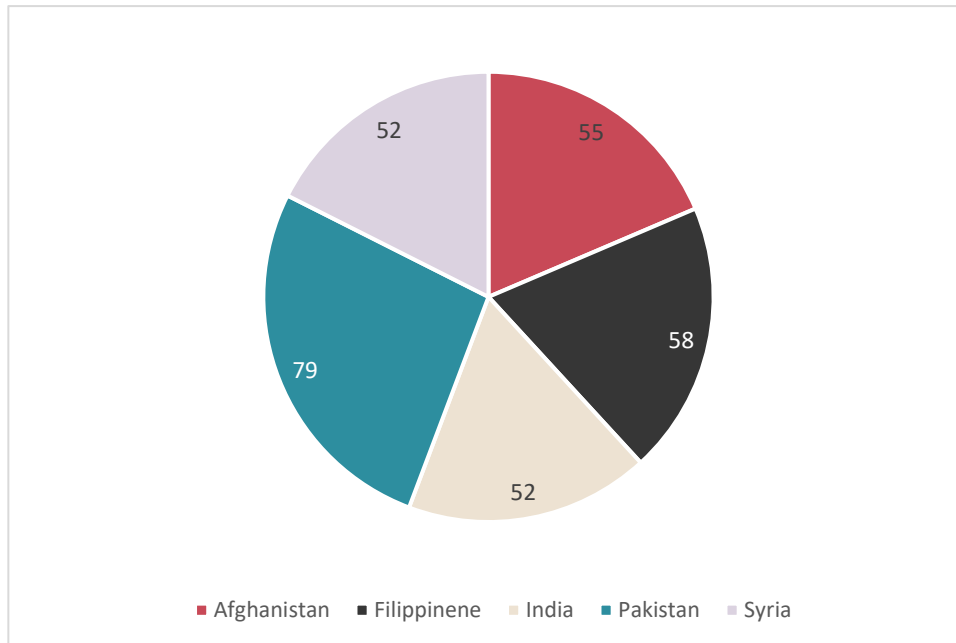
Flere spørsmål i undersøkelsen hadde åpne svarfelt der deltakerne kunne beskrive erfaringer og synspunkter med egne ord. Disse åpne svarene er analysert kvalitativt, der vi har kategorisert innholdet for å identifisere mønstre. Sitatene vi har inkludert i rapporten er ofte gjengitt ordrett, oversatt til norsk, men vi har i noen tilfeller gjort små språklige justeringer for å rette opp skrivefeil og gjøre dem mer lesbare.

Formålet med å inkludere sitater er ikke å representere hele utvalget, men å nyansere og utdype funnene fra de kvantitative analysene. På denne måten bidrar de åpne svarene til en mer helhetlig forståelse av deltakernes erfaringer og oppfatninger.

2.8 Om deltakerne

Vi skal nå analysere de sentrale demografiske og sosioøkonomiske kjennetegnene ved utvalget. Figur 2.1 gir en visuell fremstilling av hvordan deltakerne fordeler seg mellom de fem landene som er inkludert i undersøkelsen.

Fordelingen viser at deltakere med bakgrunn fra Pakistan utgjør den største gruppen (N = 79), etterfulgt av Filippinene (N = 58). Deltakere fra Syria og India har like mange deltakere (N = 52 hver), mens Afghanistan utgjør N = 55 deltakere.



Figur 2.1 Fordeling av deltakere i undersøkelsen etter landbakgrunn (N per land). Totalt utvalg: N = 296.

2.9 Demografiske kjennetegn ved utvalget

Vi spurte deltakerne om følgende demografiske variabler: alder, kjønn, sivilstatus, høyeste fullførte utdanning, antall år de har bodd i Norge og morsmål. En mer detaljert oversikt over de demografiske variablene er presentert i tabell 2.1.

Tabell 2.1 Demografiske variabler i studien. Prosentfordeling.

	Afghanistan (N = 55)	Filippinene (N = 58)	India (N = 52)	Pakistan (N = 79)	Syria (N = 52)
Kjønn (Kvinne)	36	64	56	41	29
Sivil status (Gift/samboer)	36	72	69	76	25
Arbeidssituasjon					
<i>I arbeid</i>	-	84	58	24	6
<i>Ikke i arbeid</i>	51	16	12	51	25
Høyeste fullførte utdanning					
<i>Ingen utdanning</i>	-	-	-	5	-
<i>Barneskole</i>	13	-	-	4	-
<i>Ungdomsskole</i>	11	16	-	3	14
<i>Videregående skole</i>	-	-	-	-	-
<i>Universitet 3+ år</i>	29	36	15	22	-
<i>Universitet 5 eller 5+ år</i>	-	9	44	43	25
Antall år bodd i Norge					
<i><1 år</i>	9	-	14	30	6
<i>1-3 år</i>	27	14	54	48	8
<i>4-6 år</i>	16	72	-	2	40

Manglende verdier fordi enkelte respondenter ikke svarte på spørsmålet.

Blant afghanske deltakere varierte alderen fra 26 til 60 år. De vanligste morsmålene i utvalget var abkhasisk (16 prosent) og persisk (36 prosent). Blant filippinske deltakere varierte alderen mellom 24 til 52 år, og flertallet oppga tagalog (73 prosent) som morsmål. Indiske deltakere var mellom 28 til 40 år, og de fleste hadde malayalam (25 prosent), hindi (19 prosent), marathi (14 prosent), urdu (8 prosent) og oriya (4 prosent) som morsmål.

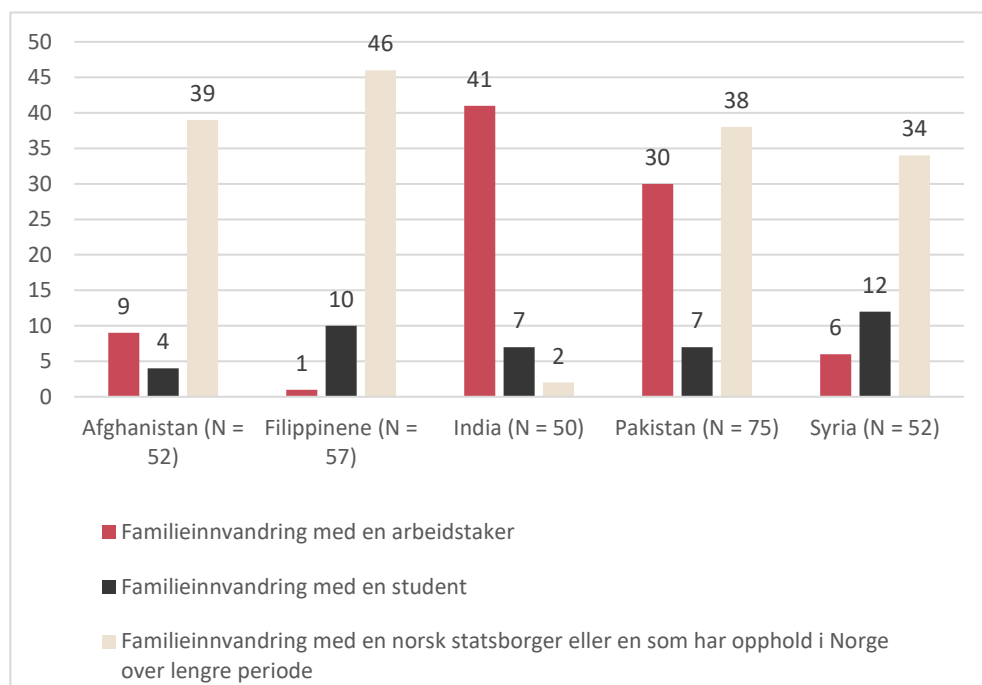
Blant pakistanske deltakere varierte alderen fra 27 til 55 år, og de mest oppgitte morsmålene var urdu (65 prosent), punjabi (11 prosent) og engelsk (5 prosent). Blant syriske deltakere varierte alderen mellom 24 til 51 år, og omtrent 19 prosent oppga arabisk som morsmål.

Deltakerne i utvalget hadde varierende bakgrunn når det gjelder sivilstatus, utdanning og botid i Norge. En stor andel var kvinner fra Filippinene og India, mens andelen kvinner var lavere blant deltakere fra Afghanistan, Pakistan og særlig fra Syria. Når det gjelder sivilstatus, var flesteparten av deltakerne fra Pakistan, India og Filippinene gift eller samboere.

Arbeidstilknytningen var sterkest blant deltakere fra Filippinene og India, hvor de fleste var i arbeid, mens en større andel av deltakerne fra Afghanistan og Pakistan sto utenfor arbeidslivet. Utdanningsnivået varierte betydelig mellom landene. Blant deltakerne fra India og Pakistan var det mange som hadde høyere utdanning, spesielt utdanning på universitetsnivå (både tre+ og fem+ år), mens deltakerne fra Afghanistan i større grad hadde lavere utdanningsbakgrunn, med flere som kun hadde barneskole eller ungdomsskole.

Botid i Norge viste også tydelige forskjeller. Deltakerne fra Filippinene og India hadde i hovedsak bodd mellom ett og tre år i Norge, mens deltakerne fra Afghanistan og Pakistan hadde en noe jevnere fordeling mellom ulike botidsgrupper. Mange av deltakerne fra Syria hadde bodd fire år eller mer i Norge.

Neste figur 2.2 viser fordelingen av familieinnvandringssaker blant søkere fra Afghanistan, Filippinene, India, Pakistan og Syria, basert på tre ulike grunnlag for innvandring. For India er familieinnvandring med en arbeidstaker den vanligste kategorien (N = 41). For søkere fra Afghanistan, Pakistan og Filippinene er familieinnvandring med en norsk statsborger eller en som har opphold i Norge over lengre periode en betydelig kategori (hhv. N = 39, N = 38 og N = 34). Familieinnvandring med en student utgjør en langt mindre andel for alle landene, med det høyeste antallet fra Syria (N = 12) og Filippinene (N = 10).



Figur 2.2 Fordeling av type oppholdsgrunnlag i familieinnvandringssaker etter landbakgrunn. Tall over søylene viser antall personer.

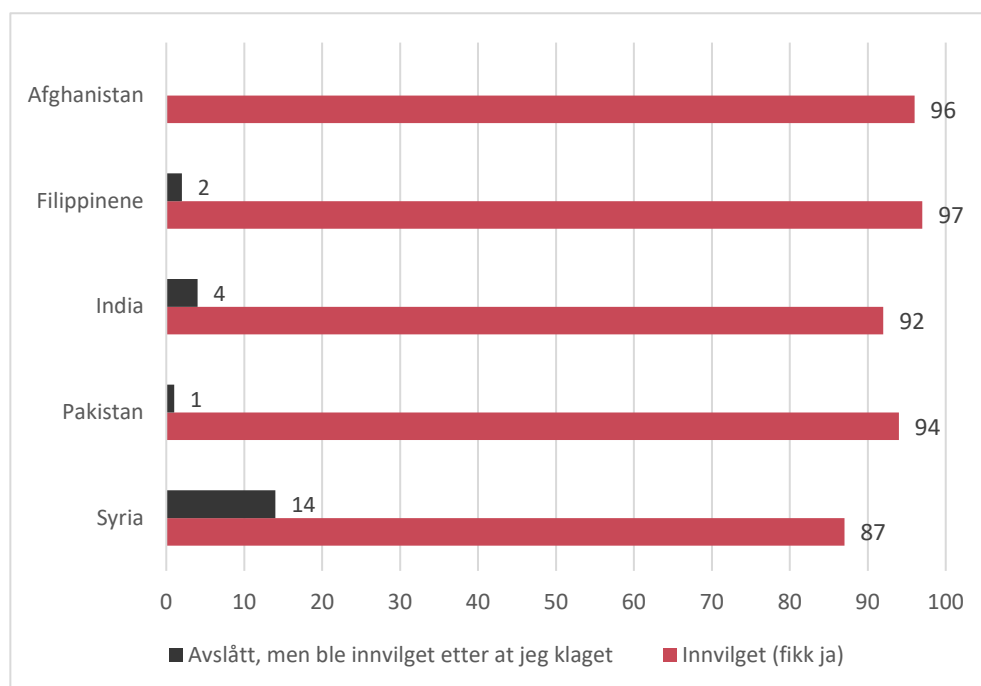
2.9.1 Klager og utfall etter klage

Tall fra UDI viser forskjeller i innvilgelses- og avslagsrater på tvers av land og søknadskategorier innen familieinnvandring (se tabell 3 i vedlegg). For søknader i kategorien familieinnvandring med en arbeidstaker er innvilgelsesratene gjennomgående høye for alle land. India har den høyeste innvilgelsesraten (98 prosent), tett etterfulgt av Pakistan (95 prosent), noe som indikerer at søkere i denne kategorien sjelden får avslag. I kategorien familieinnvandring med en norsk/nordisk

statsborger er variasjonene langt større. Afghanistan har den høyeste avslagsandelen (45 prosent), etterfulgt av Pakistan (36 prosent) og India (27 prosent). I kontrast har Filippinene høy innvilgelsesrate (90 prosent), mens Afghanistan har den laveste (48 prosent). Innen «familieinnvandring med en student» er innvilgelsesratene høye for Pakistan (86 prosent), India (81 prosent) og Filippinene (81 prosent).

Statistikk utlevert av UDI (tabell 4 i vedlegget) viser at omgjøring av det originale vedtaket, dvs. innvilgelse av søknad etter klage, varierer. Den er høyest blant pakistanske søkere gjennom arbeid (83 prosent) og relativt høy for indiske søkere (55 prosent). Syriske og afghanske søkere får sjeldnere medhold. Ved familieinnvandring gjennom utdanning er datagrunnlaget begrenset, men pakistanere skiller seg ut med høy omgjøringsandel (63 prosent).

Resultatene i spørreundersøkelsen (figur 2.3) samsvarer delvis med UDIs statistikk: Nesten alle afghanske, filippinske, pakistanske og indiske søkere oppgir at de fikk innvilget søknaden uten å klage. Blant syriske deltakere var det derimot 14 prosent som først fikk avslag, men senere fikk søknaden innvilget etter klage.



Figur 2.3 Min søknad ble... N=296. (Prosentfordeling. Manglende verdier er et resultat av ubesvarte spørsmål fra enkelte deltakere.)

2.10 Intervjuer

I de semistrukturerte intervjuene stilte vi informantene spørsmål om hvordan de fant informasjon, hvordan de opplevde informasjon og kommunikasjon med UDI,

og om de opplevde noen utfordringer da de skulle opprette søknaden, navigere på nettsiden og underveis i ventetiden (se intervjuguiden i vedlegget). På slutten av intervjuet fikk informantene presentert et anonymisert vedtaksbrev. Informantene fikk beskjed om at de fikk 10 minutter på å lese gjennom dette og at vi deretter ville spørre dem om hva de mente brevets innhold var og om deres meninger om UDIs språk og kommunikasjonsstil i brevet.

Informantene ble rekruttert gjennom spørreundersøkelsen, organisasjoner (inkludert trossamfunn) og språkcafé. Vi har i tillegg forsøkt å rekruttere gjennom plakater som vi har hengt på oppslagstavler og gjennom personlige nettverk, men ingen meldte seg via disse kanalene. Det var usedvanlig vanskelig å rekruttere informanter til undersøkelsen. Noen ganger var det også vanskelig å komme forbi «portvoktere», som for eksempel ledere i enkelte organisasjoner. I de fleste tilfeller har vi ikke fått oppgitt noen årsak eksplisitt, men enkelte sa de ikke ville ha noe med UDI å gjøre, og én person sa at han ikke ville delta hvis det ikke kunne hjelpe saken hans.

Opprinnelig skulle den kvalitative undersøkelsen rekruttere personer fra tre forhåndsdefinerte landbakgrunner: India, Filippinene og Afghanistan. Da rekrutteringen av flere informanter generelt var krevende, valgte vi (etter noen måneder med rekrutteringsforsøk) å utvide rekrutteringsgrunnlaget til å omfatte personer som kom fra ikke-Schengen land. Senere undersøkelser kan muligens lykkes bedre med rekruttering ved å bruke mer oppsøkende metoder, og muligens også med forskere eller forskningsassistenter med samme språkbakgrunn for å nå enkelte grupper.

Vi har intervjuet ti personer (målet for pilotstudien var 9-15 personer): fem personer fra India, én fra Filippinene, én fra Afghanistan, én fra Vietnam og et ektepar fra Nepal. De fleste informantene snakket flytende engelsk, og de fleste snakket også norsk på intervjuetidspunktet. Vi har intervjuet personer som har fått innvilget saken sin og personer som venter svar på søknaden. Vi har altså ikke intervjuet noen som har fått avslag på søknaden, selv om informasjonsskrivet oppga at vi også ønsket å snakke med disse. De fleste av informantene jobber i eller er kvalifisert for yrker som krever høy utdanning, én er student og én jobber i restaurant. Alle informantenes innvandringsaker var med ektefellen, og i de fleste tilfellene hadde ektefellen kommet som faglært eller student. Vi har intervjuet både referansepersonen, altså den som søker har blitt gjenforent med, og søkere av familieinnvandring. I praksis har det variert hvem av ektefellene som har gjort mest med søknaden. Vi stilte ikke spørsmål om alder, men anslår at de fleste informantene var i 30-årene og tidlig førtiårene.

To forskere gjennomførte intervjuene, med én forsker til stede i hvert intervju. Alle intervjuene unntatt ett ble gjennomført digitalt, de fleste med kamera. Ett intervju ble gjennomført i NIFUs lokaler. Intervjuene ble gjort på norsk eller engelsk,

i noen tilfeller på begge språk i løpet av intervjuet, avhengig av hvilket tema vi snakket om. I rapporten har vi oversatt alle sitatene til norsk. Under intervjuene gjorde vi notater som senere ble skrevet ut digitalt og delt i det kvalitative teamet. Etter intervjuene drøftet de to forskerne funn, organiserte intervjuutskriftene i temaer og analyserte og knyttet funnene til relevante temaer i tidligere forskning om familieinnvandring, møter mellom enkeltmennesker og byråkrati og migrasjonsforskning.

3 Analyser fra spørreundersøkelse

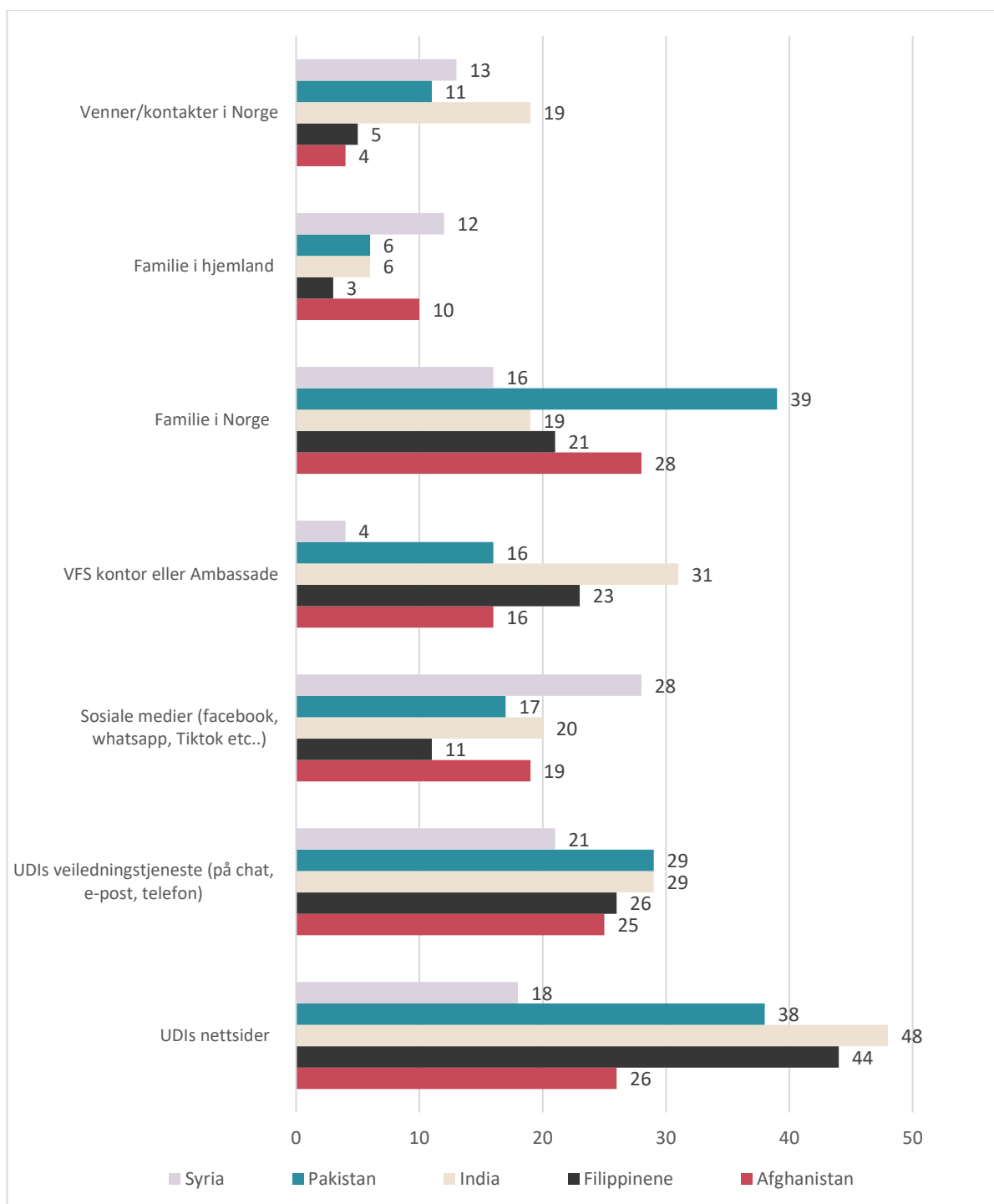
I dette kapitlet, som er basert på spørreundersøkelse, undersøker vi hvilke informasjonskilder personer som søker om familieinnvandring benytter seg av, hvilken grad av tillit de har til disse kildene, og hvor nyttig de opplever informasjonen. Vi ser også nærmere på deltakernes erfaringer med kontakt med UDI i søknadsprosessen, samt hvilke behov for støtte og veiledning som har oppstått underveis.

Et sentralt formål med dette kapitlet er å få innsikt i hvordan søkere orienterer seg i en kompleks informasjonsstruktur, og hvordan de vurderer pålitelighet i møte med UDIs skriftlige og digitale kommunikasjon. Kapitlet inkluderer også en kartlegging av digitale ferdigheter, der deltakerne har vurdert hvor enkelt eller vanskelig det var å utføre ulike digitale oppgaver knyttet til søknadsprosessen, som for eksempel å registrere brukerprofil, laste opp dokumentasjon eller betale søknadsgebyret.

Det er viktig å understreke at datamaterialet ikke er representativt for hele befolkningsgruppen fra disse landene. Det er derfor ikke grunnlag for generalisering, men funnene gir likevel et verdifullt innblikk i variasjonene i erfaringer blant deltakerne.

3.1 Informasjonskilder i søknadsprosessen

Intensjonen til UDI er at all nødvendig informasjon om søknadsprosessen er tilgjengelig på UDIs nettsider, men søkerens informasjonsvaner og tillit til ulike informasjonskilder kan allikevel påvirke opplevd nytteverdi av informasjon fra UDI. Deltakerne ble derfor spurt om hvor de hentet informasjon i forbindelse med sin familieinnvandringssøknad. Det var mulig å velge flere alternativer, og figuren 3.1 viser fordeling av antall deltakere, fordelt etter landbakgrunn.



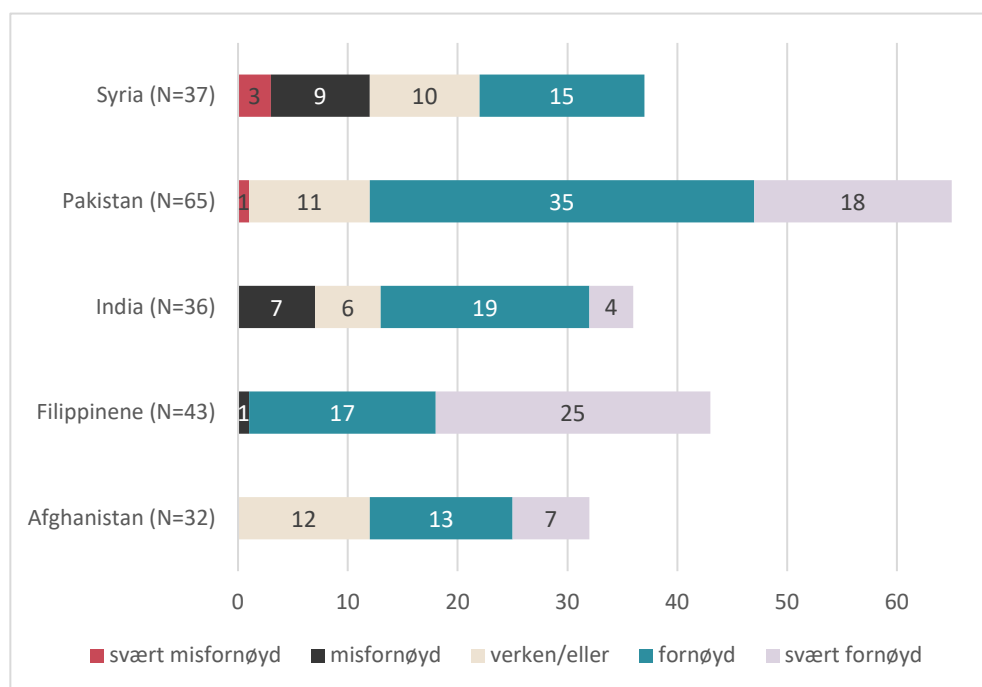
Figur 3.1 Informasjonskilder for familieinnvandring etter landbakgrunn (flere valg mulig). Tall ved siden av søylene viser antall personer. N = 219. Manglende verdier er et resultat av ubesvarte spørsmål fra enkelte deltakere.

Som vist i figur 3.1, er UDIs nettsider den mest brukte informasjonskilden i alle grupper, med særlig høy bruk blant søkere fra India og Filippinene. UDIs veiledningstjeneste (chat, e-post, telefon) er også en viktig kanal for denne gruppen.

VFS-kontorer⁴ og ambassader er en sentral informasjonskilde for søkere fra India, noe som kan tyde på at denne gruppen oftere søker direkte hjelp gjennom konsulære tjenester. Familie i Norge er en viktig kilde for flere, særlig for søkere fra Afghanistan og Pakistan, mens familie i hjemlandet brukes i mindre grad i alle grupper.

Sosiale medier spiller en større rolle for enkelte grupper, spesielt for søkere fra Syria, som i større grad ser ut til å hente informasjon fra digitale nettverk som Facebook, Tiktok og Whatsapp-grupper. Venner og kontakter i Norge brukes i mindre grad, men er mer utbredt blant søkere fra India og Syria.

Vi spurte hvor fornøyd deltakerne var med informasjonen på UDI sine nettsider (udi.no), som vist i figur 3.2. De fleste av deltakerne var fornøyd eller svært fornøyd med informasjonen på nett. Samtidig er det over en tredjedel av syriske søkere som er misfornøyd eller svært misfornøyd med informasjonen på nettsidene. Om dette er reelle gruppeforskjeller er vanskelig å si, ettersom det er nesten en tredjedel av deltakerne som ikke har besvart akkurat dette spørsmålet.



Figur 3.2 Hvor fornøyd er du med informasjonen på udi.no? Tall i søylene viser antall personer.

⁴ VFS-kontorer er visumsøknadssentre som utfører administrative oppgaver på vegne av utlendingsmyndigheter, som for eksempel å ta imot søknader og biometriske data. De spiller en viktig rolle i søknadsprosessen i land der Norge ikke har egne utenriksstasjoner.

3.2 Tillit og nytteverdi av informasjonskilder

Det handler ikke bare om å finne ut hvilke kanaler som er i bruk, men også om å forstå hvordan informasjonen som formidles faktisk vurderes av brukerne – både når det gjelder troverdighet og praktisk verdi. For selv om en kanal er mye brukt, betyr ikke det nødvendigvis at informasjonen oppleves som forståelig eller nyttig. Forskning har vist at tillit til offentlige instanser, digital kompetanse og erfaring med byråkratiske systemer varierer mellom grupper (Golzari, 2019). Ved å undersøke både tillit og opplevd nytte får vi innsikt i hvilke informasjonskilder søkerne bruker, hvor det kan oppstå avstand mellom informasjon som tilbys og det som faktisk forstås eller stoles på, samt hvilke barrierer som kan hindre effektiv informasjonsformidling.

I neste spørsmål vurderte deltakerne hvorvidt de stoler på informasjon fra ulike kilder i forbindelse med familieinnvandring.

Tabell 3.1 Hvor mye stoler du på informasjon fra... (Flere valg mulig. Tallene viser antall personer.)

		Ikke i det hele tatt	Litt	Nøytral	Mye	Fullstendig
Afghanistan (N = 55)						
	UDIs nettsider	9	9		36	1
	UDIs veiledningstjeneste (på chat, e-post, telefon)				1	
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)		11			
	Familie i Norge				7	12
	Venner/kontakter i Norge				1	
Filippinene (N = 58)						
	UDIs nettsider			1	23	34
	UDIs veiledningstjeneste (på chat, e-post, telefon)			5	28	8
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)		21	16		
	Familie i Norge			8	11	
	Venner/kontakter i Norge			1		
	VFS kontor eller Ambassade				8	8
India (N = 52)						
	UDIs nettsider			8	29	15
	UDIs veiledningstjeneste (på chat, e-post, telefon)			4	29	6
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)		13	18	1	
	Familie i Norge				7	12
	Venner/kontakter i Norge		1	7		6
	VFS kontor eller Ambassade			4	12	6
Pakistan (N = 79)						
	UDIs nettsider			4	41	20
	UDIs veiledningstjeneste (på chat, e-post, telefon)				66	9
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)		43	15		
	Familie i Norge			1	17	16
	Venner/kontakter i Norge		1		4	5
	VFS kontor eller Ambassade		1			4
Syria (N = 52)						
	UDIs nettsider	9			29	6
	UDIs veiledningstjeneste (på chat, e-post, telefon)		15		31	
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)	12	7	27		
	Familie i Norge				9	4
	Venner/kontakter i Norge					4
	Familie i hjemland			3		9
	Venner/kontakter i Norge			2	23	2
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)				2	
	VFS kontor eller Ambassade				19	15

Tabell 3.1 viser at i alle brukergrupper rapporterer et flertall at UDIs nettsider er en viktig informasjonskilde, særlig blant deltakere fra Filippinene (34 svarte "fullstendig") og Pakistan (20 svarte "fullstendig"). UDIs veiledningstjeneste via e-post, chat og telefon fremstår som viktig, spesielt for pakistanske deltakere, der 66 personer rapporterte å ha brukt tjenesten "mye". For afghanske deltakere er det imidlertid få som rapporterer høy nytte av både nettsidene eller veiledningstjenesten. Dette kan tyde på barrierer knyttet til språk eller digital kompetanse. Få deltakere stoler på informasjon fra sosiale medier (som Facebook, WhatsApp og TikTok) for å hente informasjon i søknadsprosessen. Dette viser at uformelle eller brukergenererte kanaler ikke oppfattes som like tillitsvekkende som offisielle. Blant pakistanske deltakere oppgir mange at de stoler på informasjon fra familie i Norge som informasjonskilder. For syriske deltakere er det relativt få som oppgir støtte fra nettverk i Norge, noe som kan reflektere svakere sosial kapital eller kortere botid. Både syriske og afghanske deltakere rapporterer generelt lavere tillit til alle kildene. Dette gjelder både offisielle og uoffisielle kilder, og kan tyde på strukturelle barrierer i møte med informasjon: språk, digital tilgang, nettverk, eller opplevelse av tillit til systemet.

Videre spurte vi deltakerne hvor nyttig de mener informasjon fra disse ulike kildene er. Som presentert i tabellen 3.2, vurderer filippinske deltakere UDIs nettsider og veiledningstjenester som veldig nyttige, med flertallet (N = 42) som oppgir «veldig nyttig». Pakistanske og indiske deltakere gir også høy nyttevurdering til UDI-kanaler, men indiske svar er noe mer varierte. Afghanske og særlig syriske deltakere rapporterer lavere nytte av både UDI og andre informasjonskilder, noe som tyder på informasjonsbarrierer blant disse gruppene. Familie og venner i Norge er viktige informasjonskilder på tvers av flere grupper, spesielt blant pakistanske og indiske deltakere. Dette peker på at mens brukere fra Filippinene og Pakistan i hovedsak vurderer UDIs offisielle informasjonskanaler som nyttige, viser svarene fra Afghanistan og Syria lavere opplevd nytte på tvers av kilder.

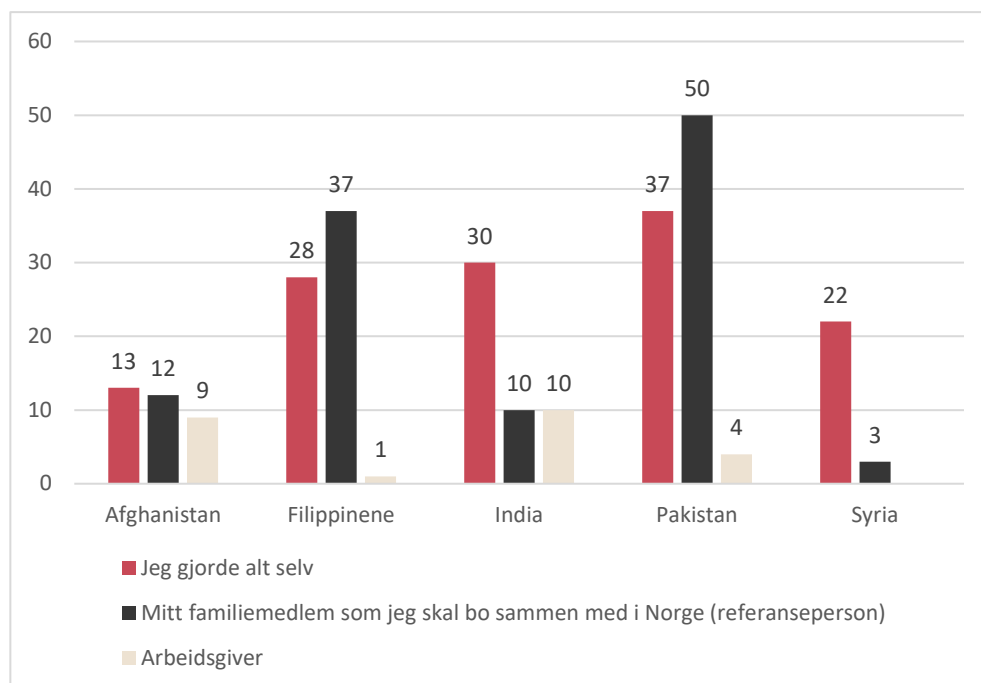
Tabell 3.2 Hvor nyttig var informasjonen fra... (Flere valg mulig. Tallene viser antall personer.)

		Ikke nyttig	Litt nyttig	Moderat nyttig	Nyt- tig	Veldig nyttig
Afghanistan (N = 55)						
	UDIs nettsider		5		1	16
	UDIs veiledningstje- neste (på chat, e-post, telefon)				1	
	Familie i Norge				7	12
	Venner/kontakter i Norge				1	
Filippinene (N = 58)						
	UDIs nettsider			1		42
	UDIs veiledningstje- neste (på chat, e-post, telefon)			1		16
	Sosiale medier (face- book, whatsapp, Tiktok etc..)			1		
	Familie i Norge				8	11
	Venner/kontakter i Norge			1		
	VFS kontor eller Am- bassade					16
India (N = 52)						
	UDIs nettsider		7	1	6	17
	UDIs veiledningstje- neste (på chat, e-post, telefon)			7	5	1
	Sosiale medier (face- book, whatsapp, Tiktok etc..)				1	
	Familie i Norge				11	
	Venner/kontakter i Norge			1	12	1
	VFS kontor eller Am- bassade				10	8
Pakistan (N = 79)						
	UDIs nettsider				8	20
	UDIs veiledningstje- neste (på chat, e-post, telefon)				8	12
	Sosiale medier (face- book, whatsapp, Tiktok etc..)				4	
	Familie i Norge			2	17	15
	Venner/kontakter i Norge			1		9
	VFS kontor eller Am- bassade		1			4

Syria (N = 52)		
	UDIs nettsider	15
	Sosiale medier (facebook, whatsapp, Tiktok etc..)	12
	Familie i Norge	4
	Venner/kontakter i Norge	4
	Familie i hjemland	3

3.3 Hjelp i søknadsprosessen

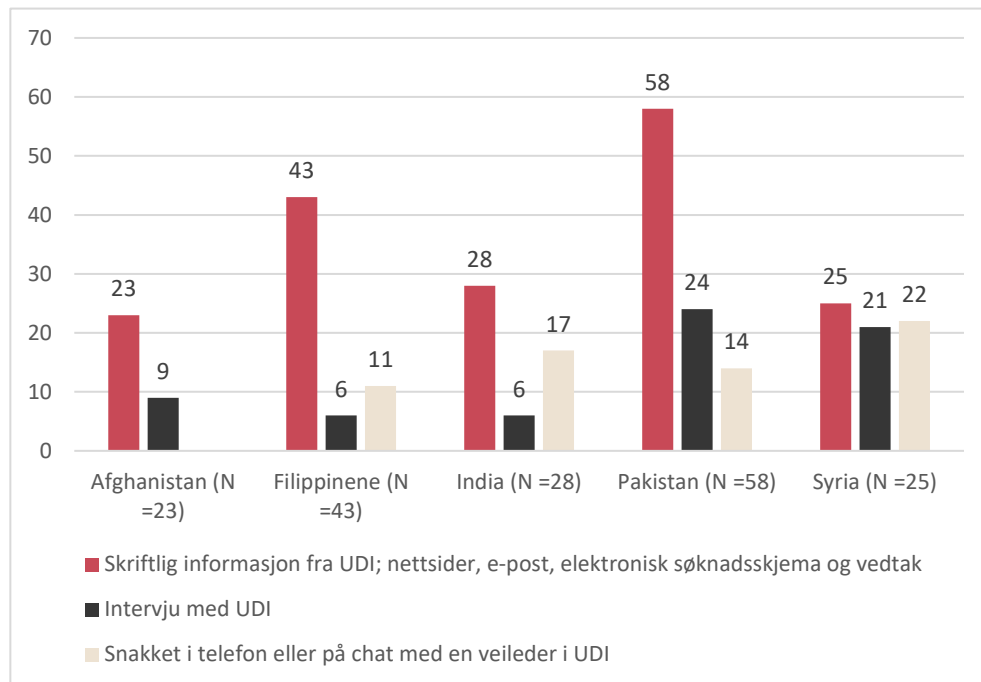
Figur 3.3 viser hvordan søkere fra ulike land fikk hjelp med sin søknadsprosess. Her var det mulig å velge flere alternativer. Figuren viser at de fleste deltakerne enten fylte ut søknaden selv eller fikk hjelp av referansepersoenen i Norge. Blant pakistanske og filippinske deltakere var det vanligst å få hjelp fra familiemedlem i Norge, mens indiske og syriske søkere oftest gjorde alt selv. Afghanske deltakere fordeler seg jevnt mellom disse to løsningene. Arbeidsgivere bidro i liten grad i nesten alle grupper. Dette kan indikere at arbeidsgivere verken forventes å bistå, eller har tradisjon for å støtte i saker som gjelder private familieforhold, sammenlignet med for eksempel arbeidstillatelser hvor arbeidsgivers rolle kan være mer fremtredende.



Figur 3.3 Hvem hjalp deg med din søknad? (Flere valg mulig.) Tall over søylene viser antall personer. Manglende verdier er et resultat av ubesvarte spørsmål fra enkelte deltakere.

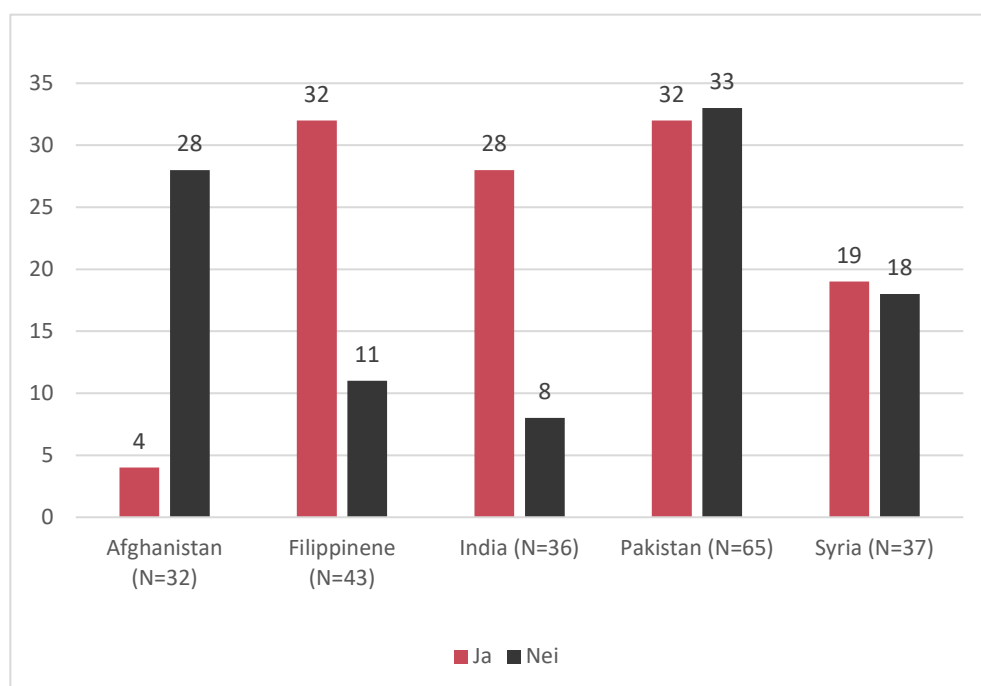
3.3.1 Kontakt med UDI

Vi spurte deltakerne om hva slags kontakt de har hatt med UDI, presentert i figur 3.4. De fleste har forholdt seg til skriftlig informasjon fra UDI (nettsteder, e-post, elektronisk søknadsskjema og vedtak) som sin primære informasjonskilde. En mindre andel har hatt telefon- eller chatkontakt med en veileder i UDI, med størst bruk blant søkere fra Syria og India. Dette kan tyde på at noen grupper har et større behov for muntlig veiledning enn andre.



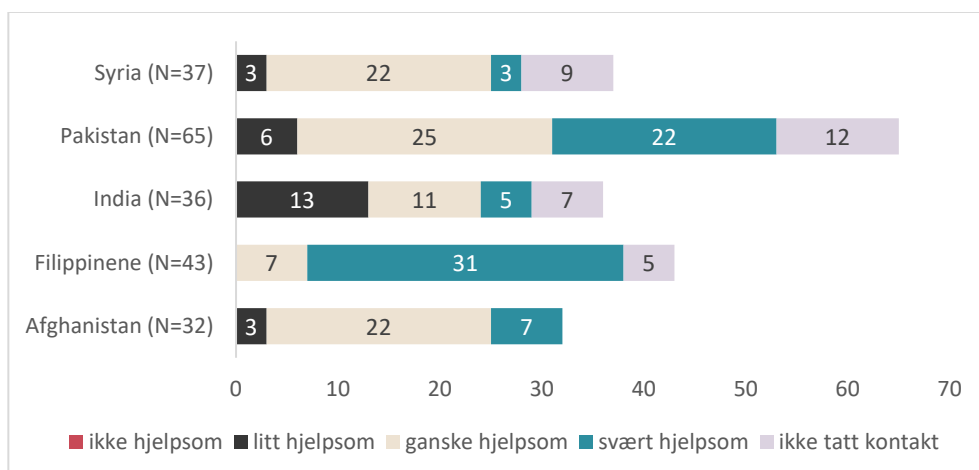
Figur 3.4 Hva slags kontakt har du hatt med UDI? (Flere valg mulig.) Tall over søylene viser antall personer.

Videre spurte vi deltakerne om de har hatt behov for å kontakte UDI for å få hjelp med å forstå søknadsprosessen, og hvis de har vært i kontakt med UDI opplevde de hjelpen som nyttig. Som vist i figur 3.5, ser vi at det er stor variasjon imellom gruppene: deltakere fra Filippinene og India opplevde stort behov for hjelp, deltakere fra Afghanistan lite behov for hjelp, mens blant deltakere fra Pakistan og Syria opplevde omtrent halvparten behov for støtte. Det er vanskelig å si om dette skyldes reelle forskjeller mellom brukergrupper fordi det mangler en del svar fra deltakere på dette spørsmålet (28 prosent har ikke svart). Ser vi på totalen er det allikevel nesten halvparten av søkerne som opplever behov for hjelp og støtte fra UDI i søknadsprosessen.



Figur 3.5 Har du hatt behov for kontakt med UDI for hjelp med søknadsprosessen? Tall over søylene viser antall personer.

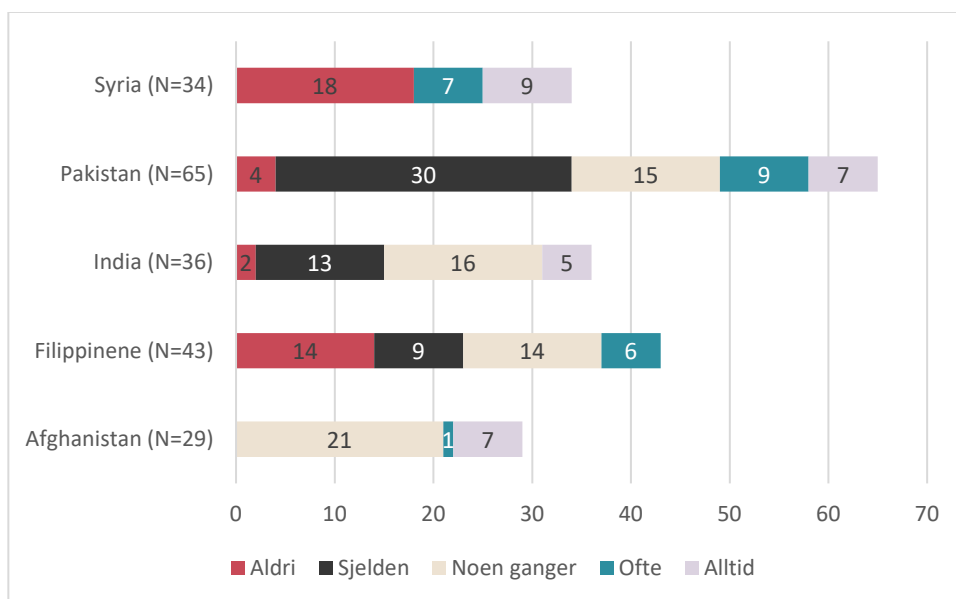
Videre ble deltakere spurt hvor hjelpsomt de synes dette var dersom de hadde vært i kontakt med UDI for å få hjelp, for eksempel på e-post, chat eller telefon. Som vist i figur 3.6, opplevde ingen av deltakerne i denne undersøkelsen at kontakten ikke hadde noe nytteverdi, og en høy andel av de som svarte på spørsmålet opplevde at det var ganske eller svært hjelpsomt å ta kontakt. Det ser ut som deltakere fra Filippinene opplevde kontakten som mest hjelpsom, mens deltakere fra India kanskje minst hjelpsom – til tross for at disse gruppene har nesten like store andeler som opplevde behov for hjelp i søkeprosessen. Igjen er det vanskelig å trekke konklusjoner rundt gruppeforskjeller pga. manglende svar fra 28 prosent av deltakerne.



Figur 3.6 Hvis du har kontaktet UDI på telefon, e-post eller chat, hvor hjelpsomme synes du de var? Tall i søylene viser antall personer.

Det var ingen tydelig sammenheng mellom opplevd behov for hjelp og om man har tatt kontakt med UDIs veiledningstjenester eller ikke. For eksempel har flertallet av de som har svart at de *ikke* opplevde behov for hjelp, allikevel svart på hvor hjelpsomme de opplevde UDI ved kontakt. Blant de som har svart at de *hadde behov* for hjelp i søknadsprosessen har nesten halvparten av syrere svart at de ikke tok kontakt allikevel.

Som en fortsettelse av å se på behov for hjelp i søkeprosessen, spurte vi om deltakerne noen gang hadde følt seg usikre på om de hadde forstått informasjonen riktig når de søkte om oppholdstillatelse. Som vist i figur 3.7, har halvparten av søkerne vært usikre på om de hadde forstått informasjonen riktig mens en fjerdedel var ofte eller alltid usikre. Dette tyder på at det var relativt vanlig å være usikker på om de hadde forstått. Ser vi på landbakgrunn er det afghanske deltakere som opplevde mest usikkerhet, mens deltakere fra Syria var ganske delt – enten ofte usikre eller ganske sikre på at de hadde forstått informasjonen riktig. Igjen er det usikkerhet rundt om dette er reelle gruppeforskjeller, da bare 70 prosent av deltakerne har besvart dette spørsmålet og antall deltakere i hver undergruppe derfor blir veldig lavt.

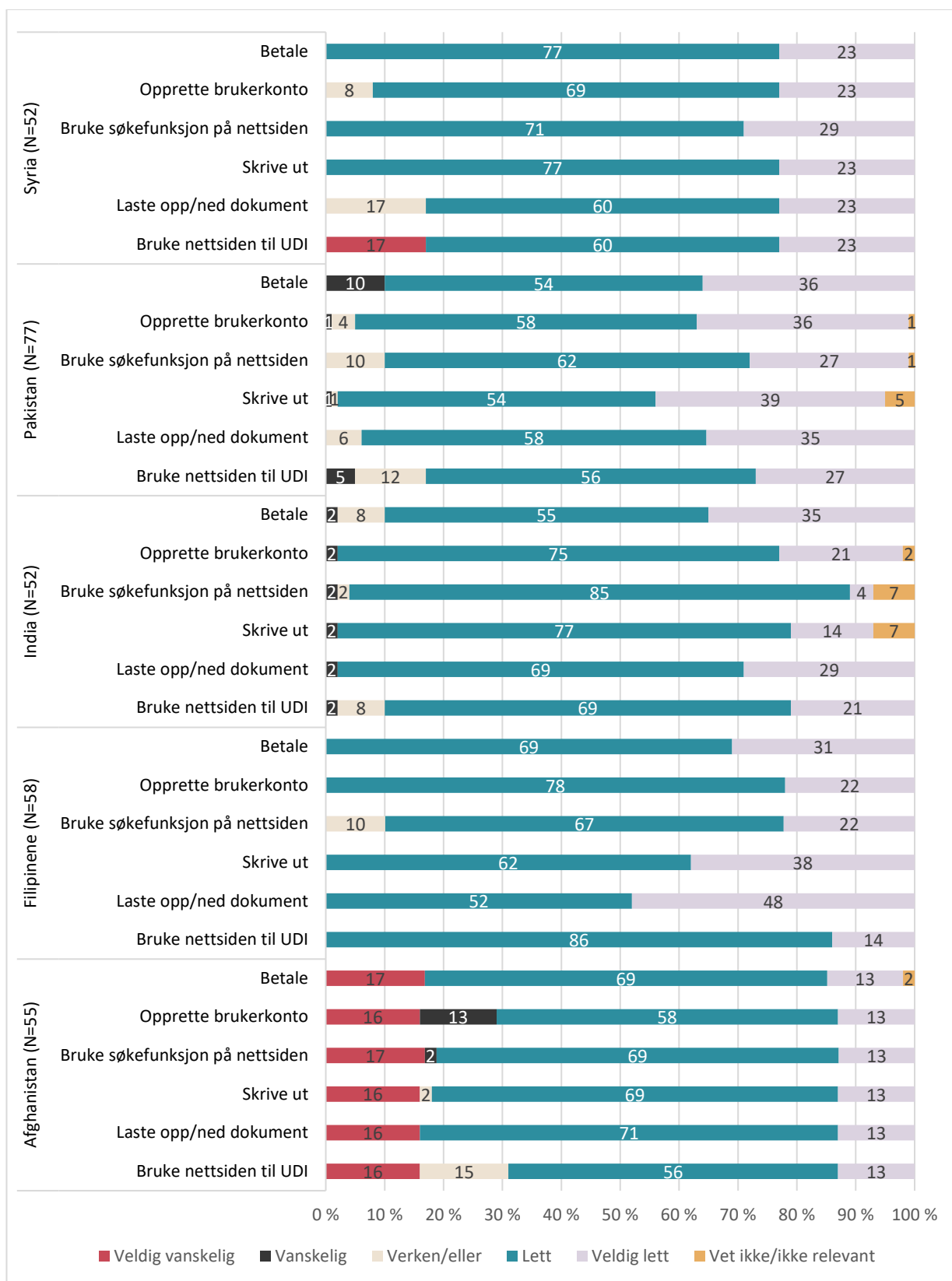


Figur 3.7 Har du noen gang følt deg usikker på om du har forstått informasjon riktig når du har søkt om oppholdstillatelse i Norge? Tall i søylene viser antall personer.

3.3.2 Digital kompetanse

UDIs søknadsprosess er lagt opp slik at hver enkelt søker kan finne all nødvendig informasjon på UDIs nettsider, og registrere sin egen søknad digitalt ved å fylle ut skjema. En slik prosess er avhengig av at brukere har digital erfaring og digitale ferdigheter. Vi kartla derfor digitale ferdigheter ved å spørre dem om hvor ofte de bruker datamaskin, smarttelefon eller nettbrett for å finne informasjon på nettet. De fleste deltakerne fra alle landbakgrunner indikerte at de bruker datamaskin, nettbrett eller smarttelefon regelmessig for å finne informasjon.

For å vurdere bruk av digitale ferdigheter i selve søknadsprosessen hos UDI, spurte vi hvor lett eller vanskelig søkerne opplevde det var å gjennomføre seks ulike digitale oppgaver relatert til søknaden. Eksempler på dette er å lage en brukerprofil på udi.no eller å betale på nett. Resultatene i prosent er presentert i figur 3.8.



Figur 3.8 Hvor lett opplevde du å gjennomføre ulike digitale oppgaver relatert til søknaden? (N = 294.) Prosentfordeling.

Overordnet ser vi at nesten alle søkerne opplevde de digitale oppgavene relatert til søkeprosessen som lite utfordrende. Mellom 85-93 prosent opplevde at det var lett eller veldig lett å gjennomføre oppgavene, med noe variasjon ut ifra hva slags oppgave det var snakk om. Å bruke nettsiden udi.no var faktisk oppgaven som flere syntes var vanskelig, men når de først hadde orientert seg der ser det ut til å være ganske enkelt å lage brukerkonto, laste opp eller skrive ut dokument og betale. Det er noen forskjeller mellom deltakere fra ulike land. For eksempel opplever en større andel deltakere fra Afghanistan utfordringer, og 29 prosent synes det er vanskelig eller veldig vanskelig å opprette brukerkonto. Blant deltakere fra Syria er det veldig få som opplever utfordringer, bortsett fra den ene oppgaven med å bruke UDIs nettsider, som 17 prosent synes var veldig vanskelig.

Overordnet kan det se ut til at de fleste deltakerne som har svart på denne undersøkelsen har mye erfaring med å bruke digitale verktøy, og i all hovedsak opplever at de digitale oppgavene i søknadsprosessen er lette å gjennomføre. Av funksjonalitet ser det ut til at selve nettsiden til UDI var det som bød på størst utfordringer. Ut ifra spørsmålsstillingen kan det være vanskelig å fastslå om opplevde utfordringer med digitale oppgaver skyldes individuelle digitale ferdigheter hos deltakeren, eller funksjonaliteten på nett-tjenestene til UDI - eller en blanding av begge. Samtidig er det en stabil andel som synes alle oppgaver er enten veldig lette eller veldig vanskelige, som kan tyde på at det handler om digitale ferdigheter mer enn generell funksjonalitet. Det er derfor viktig å sikre at UDIs tjenester er tilpasset grupper som har lavere digitale ferdigheter, for eksempel i form av mengden informasjon på hver side, antall «klikk» før man kommer til relevant informasjon, eller ved å tilby forenklete og visuelle instruksjoner på hvordan man manøvrerer på en side eller frem til søknadsskjema.

3.4 Oppsummering

I dette kapittelet fremkommer det at UDIs nettsider og veiledningstjenester er de mest brukte og mest tillitvekkende informasjonskildene i prosessen med å søke familieinnvandring. Dette gjelder særlig for søkere med bakgrunn fra India, Filipinene og Pakistan. Selv om sosiale medier også benyttes, spesielt blant syriske søkere, vurderes disse i mindre grad som pålitelige, særlig blant deltakere fra Afghanistan, Pakistan og India. Familie i Norge utgjør en viktig støttekilde, særlig for søkere fra Afghanistan og Pakistan, mens familie i hjemlandet sjelden benyttes som informasjonskilde.

Tilliten til ulike informasjonskanaler varierer på tvers av landbakgrunn. UDIs nettside vurderes gjennomgående som den mest troverdige, mens andre kilder som venner, sosiale medier og ambassader oppfattes som mer usikre.

Informasjonen på udi.no vurderes generelt som nyttig, men opplevelsen av nytte varierer. Søkere fra Filippinene og Pakistan gir høyest vurdering av nytteverdien.

De fleste deltakerne har brukt UDIs nettsider, men søkere fra Syria og India har oftere vært i direkte kontakt med UDI gjennom chat- eller telefontjenester. Når det gjelder digitale ferdigheter, rapporterer deltakerne generelt høy kompetanse, spesielt blant søkere fra Filippinene, India og Pakistan. Søkere fra Afghanistan og Syria rapporterer noe flere utfordringer.

Halvparten av deltakerne har i løpet av søknadsprosessen vært usikre på om de har forstått informasjonen riktig, med særlig høy andel blant afghanske søkere. Selv om mange har hatt behov for hjelp, var det ikke alle som tok kontakt med UDI. De som gjorde det, opplevde som regel kontakten som nyttig og hjelpsom. Når det gjelder digitale ferdigheter, rapporterer deltakerne generelt høy kompetanse, spesielt blant søkere fra Filippinene, India og Pakistan. De fleste oppga at de regelmessig bruker datamaskin, nettbrett eller smarttelefon for å finne informasjon. De fleste opplevde også at det var lett å gjennomføre de digitale oppgavene knyttet til søknadsprosessen, som å lage brukerprofil, laste opp dokumenter eller betale på nett. Likevel var selve navigeringen på UDIs nettsider noe mer utfordrende, særlig for enkelte grupper, med afghanske søkere som oppga størst vansker. Det kan indikere at både individuelle digitale ferdigheter og utformingen av UDIs digitale tjenester spiller en rolle for hvor enkelt brukerne opplever søknadsprosessen.

Overordnet viser funnene at UDIs digitale plattformer i stor grad fungerer godt for mange brukere, men at det fortsatt er behov for å tilrettelegge bedre for grupper med svakere digitale ferdigheter og for brukere som har behov for tydeligere og mer tilgjengelig informasjon.

4 Informasjonskompetanse og skriftlig informasjon fra UDI

I dette kapitlet presenterer vi hovedfunn fra spørreundersøkelsen som omhandler deltakernes opplevde informasjonskompetanse i søknadsprosessen med UDI. Kapitlet bygger på et rammeverk for helsekompetanse, som er benyttet som utgangspunkt for å kartlegge hvordan deltakerne finner, forstår, vurderer og bruker skriftlig informasjon fra UDI. Videre presenterer vi deltakernes svar på et konkret eksempel, et anonymisert vedtaksbrev, for å undersøke hvordan de forstår informasjon knyttet til vedtak. Til slutt viser vi et utvalg fritekstkommentarer som gir et dypere innblikk i brukernes erfaringer og oppfatninger.

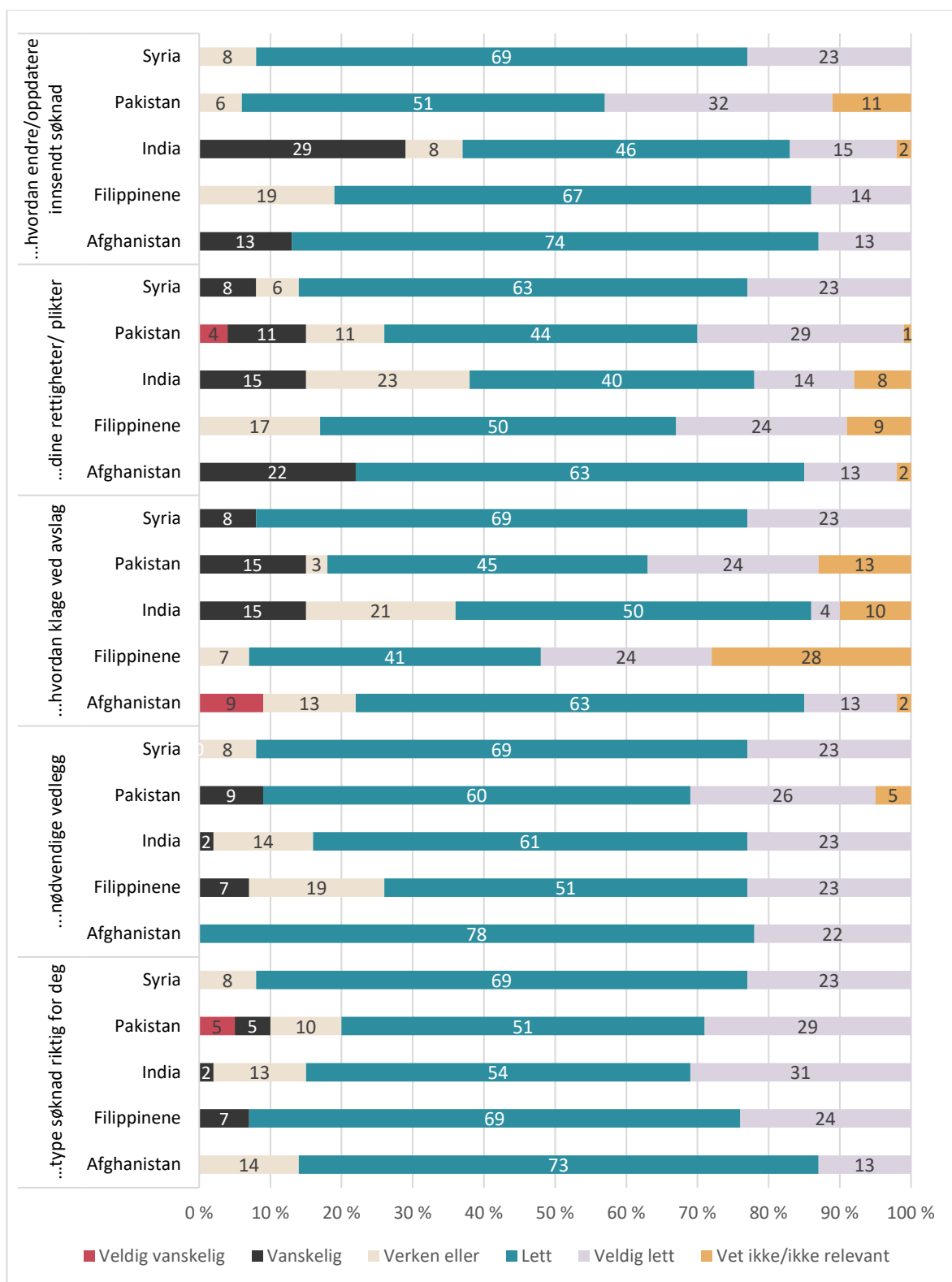
Informasjonskompetanse er ferdigheter som gjør personer i stand til å vite hva slags informasjon man trenger, for så å finne, vurdere og bruke informasjonen på en hensiktsmessig måte. Det finnes mange fagspesifikke modeller som beskriver ulike nivåer og ferdigheter ut ifra den konteksten den er ment for. I denne undersøkelsen har vi tatt utgangspunkt i modellen for helsekompetanse og måleinstrumenter som er utviklet for å måle dette. Dette var et ønske fra oppdragsgiver i utlysningen, og piloteringen gir en mulighet for å vurdere om dette er en modell som fungerer for å vurdere informasjonskompetanse hos UDIs brukere.

Helsekompetanse beskrives som enkeltpersoners evne til å finne, forstå og vurdere helseinformasjon for så å kunne bruke denne informasjonen til å ta beslutninger om egen helse (Helse- og omsorgsdepartementet, 2019). Disse betegnes som ulike kognitive nivå i informasjonsbearbeiding, med økende kompleksitet eller vanskelighetsgrad. Å finne informasjon handler om å vite hvor man skal lete etter informasjon av god kvalitet, å forstå betyr du må ha nok grunnleggende kunnskap til å tolke den informasjonen du finner, å vurdere informasjon handler om å vurdere relevans og kvalitet av informasjonen opp mot egen livssituasjon, og å anvende informasjon handler om å bruke informasjonen til å ta valg eller løse oppgaver. Ut i fra helsekompetansemodellen har vi formulert spørsmål for alle de kognitive nivåene i helsekompetansemodellen, men omarbeidet slik at de er relatert til UDIs søkeprosess.

4.1 Å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon fra UDI

4.1.1 Finne informasjon

Det minst komplekse nivået i kompetansemodellen handler om å *finne* relevant informasjon. Vi stilte deltakerne fem ulike spørsmål om hvor lett eller vanskelig de opplevde det var å finne ulik informasjon relatert til søknadsprosessen, vist i figur 4.1.

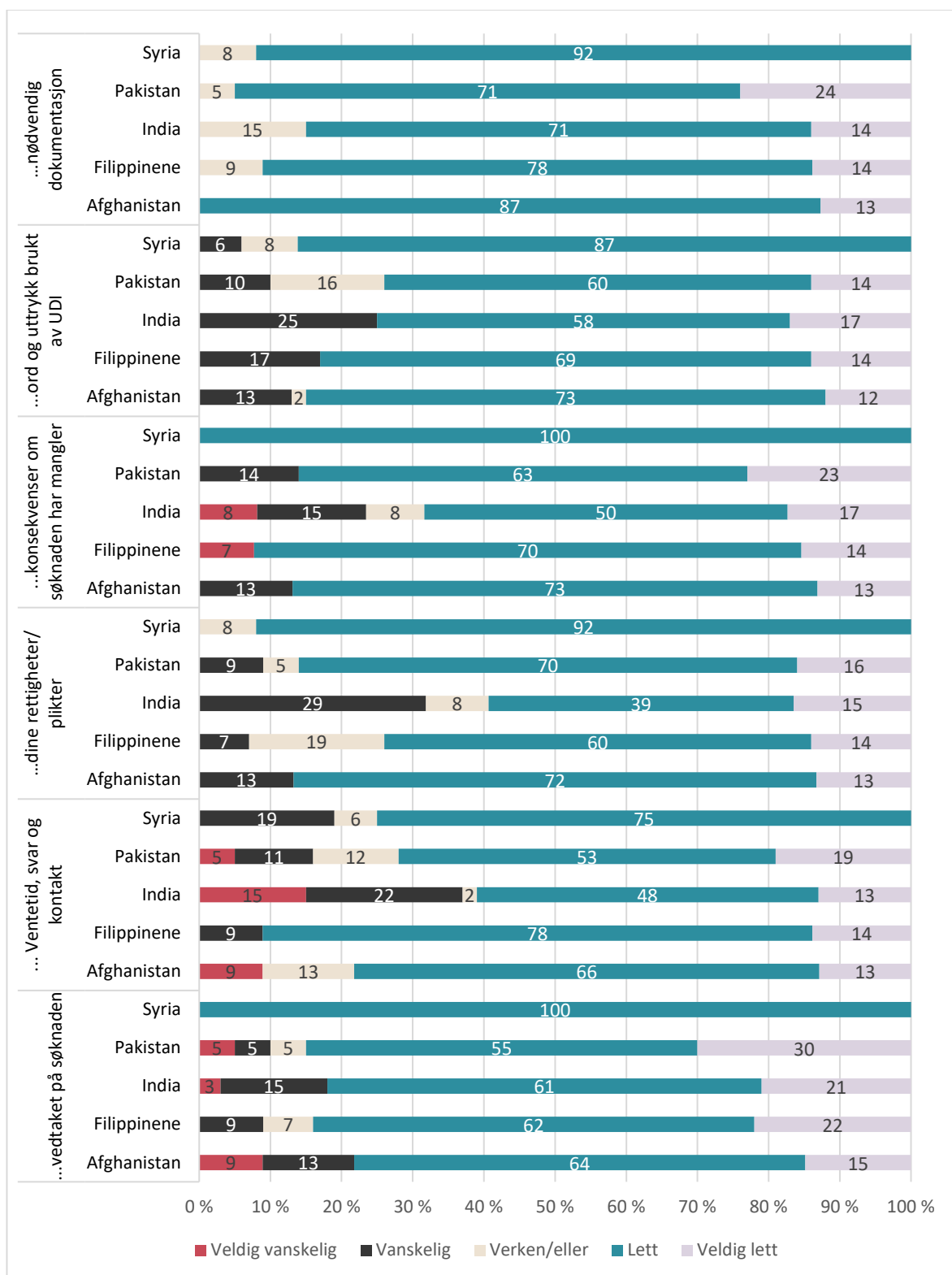


Figur 4.1 Hvor lett synes du det er å finne informasjon om... (N=296.) Prosentfordeling.

Overordnet ser vi at de fleste deltakerne opplever at det er lett eller veldig lett å finne ulike typer informasjon de har behov for i søknadsprosessen. Ser vi på hvor lett det er å finne ulike typer informasjon, er det færrest som opplever problemer med å finne riktig søknadstype og informasjon om hva som skal vedlegges søknaden. Det er flere som opplever utfordringer med å finne informasjon om rettigheter og plikter og hvordan endre på søknaden. Mellom 12 - 15 prosent av deltakerne opplever samlet sett at dette er vanskelig eller veldig vanskelig. Ser vi på landbakgrunn, er det deltakere fra Syria som oftest svarer at det er lett eller veldig lett å finne informasjon, mens nesten en tredjedel av deltakerne fra India synes det er vanskelig å finne informasjon om å endre/oppdatere søknaden og 22 prosent av deltakerne fra Afghanistan synes det er vanskelig å finne informasjon om rettigheter og plikter.

4.1.2 Forstå informasjon

Det neste nivå innenfor kompetansemodellen handler om å *forstå* den informasjon man har funnet. Vi stilte deltakerne seks spørsmål om hvor lett eller vanskelig det var å forstå ulike typer informasjon relatert til søknadsprosessen, vist i figur 4.2.

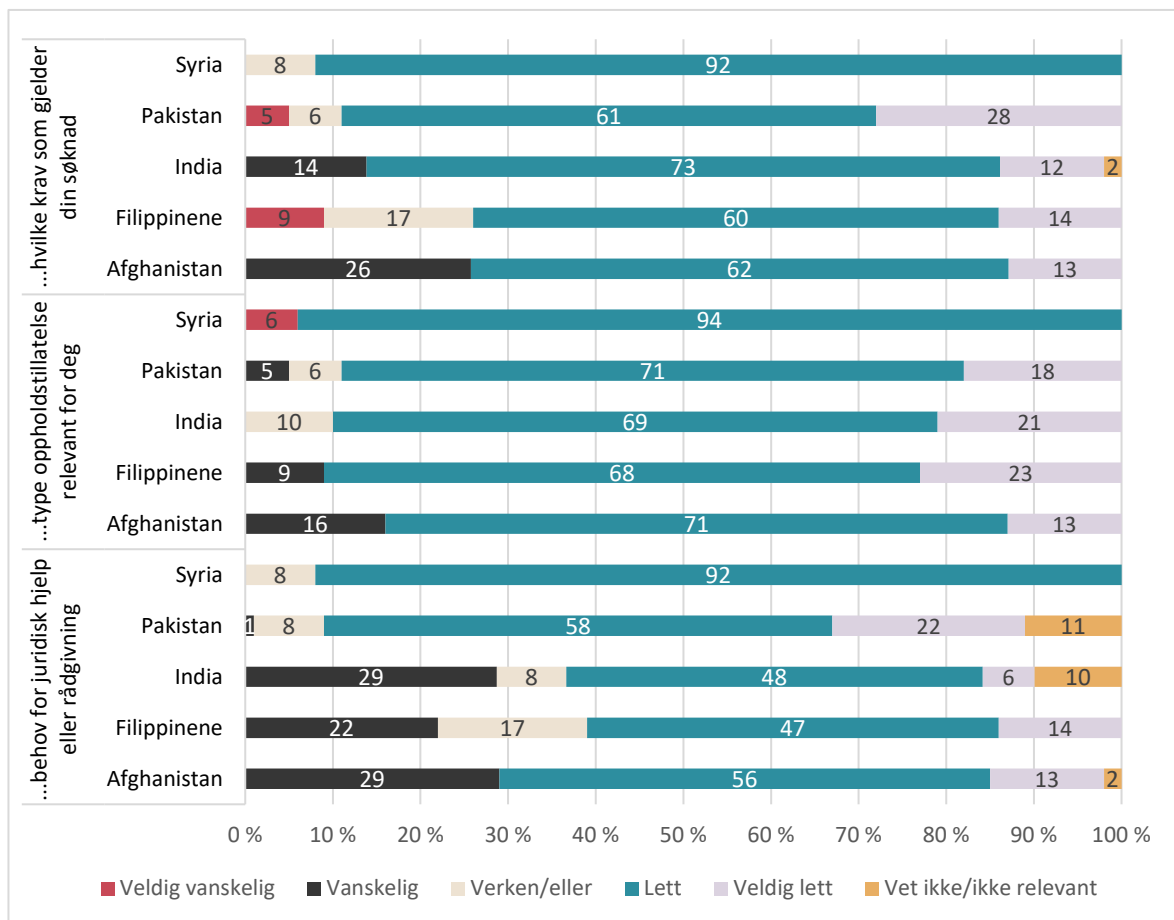


Figur 4.2 Hvor lett synes du det er å forstå informasjon om.... (N=296.) Prosentfordeling.

Generelt sett opplever de aller fleste deltakerne at informasjon relatert til søknadsprosessen er lett eller veldig lett å forstå. Når vi ser på ulike typer informasjon, synes nesten alle det er enkelt å forstå hva som skal legges ved søknaden. Det flest opplevde som utfordrende var å forstå informasjon om ventetid, svar og kontakt med UDI (ca. 18 prosent totalt). Ser vi på landbakgrunn er det igjen flest deltakere fra Syria som opplever at det er lett å forstå informasjon, mens deltakere fra India opplevde flest utfordringer – spesielt når det gjaldt «ventetid, svar og kontakt med UDI» og «dine rettigheter og plikter».

4.1.3 Vurdere informasjon

Det neste nivået i kompetansemodellen er å *vurdere* informasjonen du har funnet, for eksempel om den er god, nyttig eller relevant til din situasjon. Vi spurte deltakerne hvor lett eller vanskelig det var å vurdere tre elementer: hvilke krav som gjaldt for deres søknad, hvilken type søknad som var relevant for deres livssituasjon og om de hadde behov for hjelp eller veiledning, vist i figur 4.3.

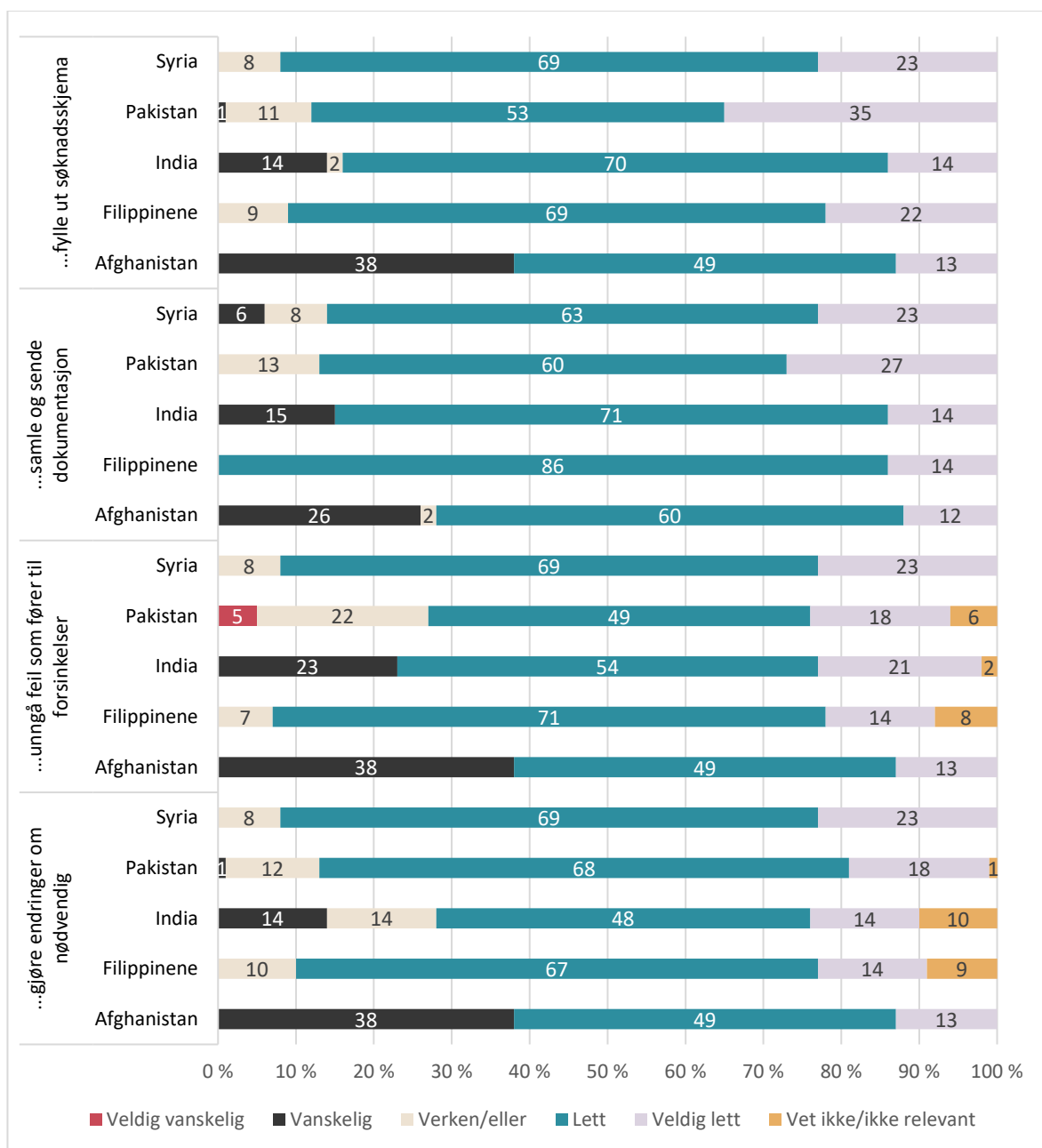


Figur 4.3 Hvor lett synes du det er å vurdere informasjonen om.... (N = 296.) Prosentfordeling.

Igien opplever de aller fleste deltakerne at denne informasjonen er lett eller veldig lett å vurdere. Ser vi på de ulike spørsmålene ser det ut til at å vurdere hvilken type søknad som er relevant var lett for de aller fleste, mens flere opplevde utfordringer med å vurdere om de trenger hjelp eller veiledning (15 prosent totalt). Ser vi på landbakgrunn, skiller deltakere fra Afghanistan og Filippinene seg noe ut med en høyere andel (10-30 prosent) som opplever at vurderingen er vanskelig på alle spørsmål.

4.1.4 Bruke informasjon

Det mest komplekse nivået i kompetansemodellen er *å bruke* eller anvende den informasjonen du har funnet på en hensiktsmessig måte. Vi spurte deltakerne hvor lett eller vanskelig det var å bruke informasjonen de hadde funnet til å gjennomføre fire oppgaver: fylle ut søknadsskjema, samle og sende inn dokumentasjon, unngå feil og å gjøre endringer i søknaden, vist i figur 4.4.

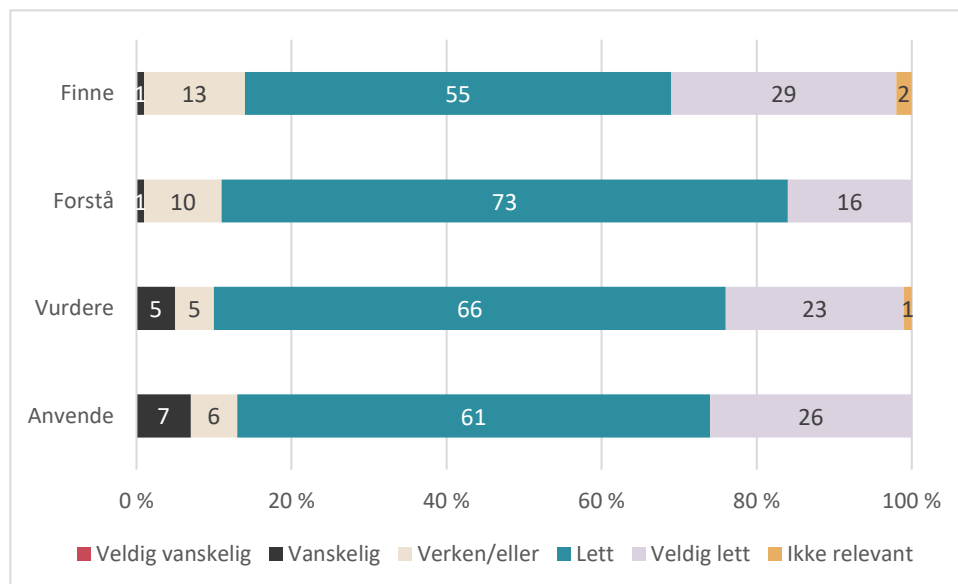


Figur 4.4 Hvor lett synes du det er å bruke informasjon til å... (N=296.) Prosentfordeling.

Igjen opplever de aller fleste deltakerne at disse oppgavene stort sett er lett å gjennomføre, mens cirka 10 prosent opplever at det å bruke informasjonen, generelt er vanskelig. Det ser ikke ut til å være en type oppgave som er mer utfordrende enn andre, men deltakere fra Afghanistan skiller seg ut ved å ha en stor andel (mellom 26 og 38 prosent) som synes det er vanskelig å bruke informasjonen til alle oppgavene som er nevnt.

Ser vi på de ulike nivåene i modellen samlet for hele deltakergruppen, er det 84-89 prosent som synes det er lett/veldig lett å finne, forstå, vurdere og bruke

informasjon fra UDI til å søke, se figur 4.5. En liten andel opplever at det er vanskelig, opp mot 7 prosent av alle deltakerne når vi kommer til de mer komplekse oppgavene i søknadsprosessen.

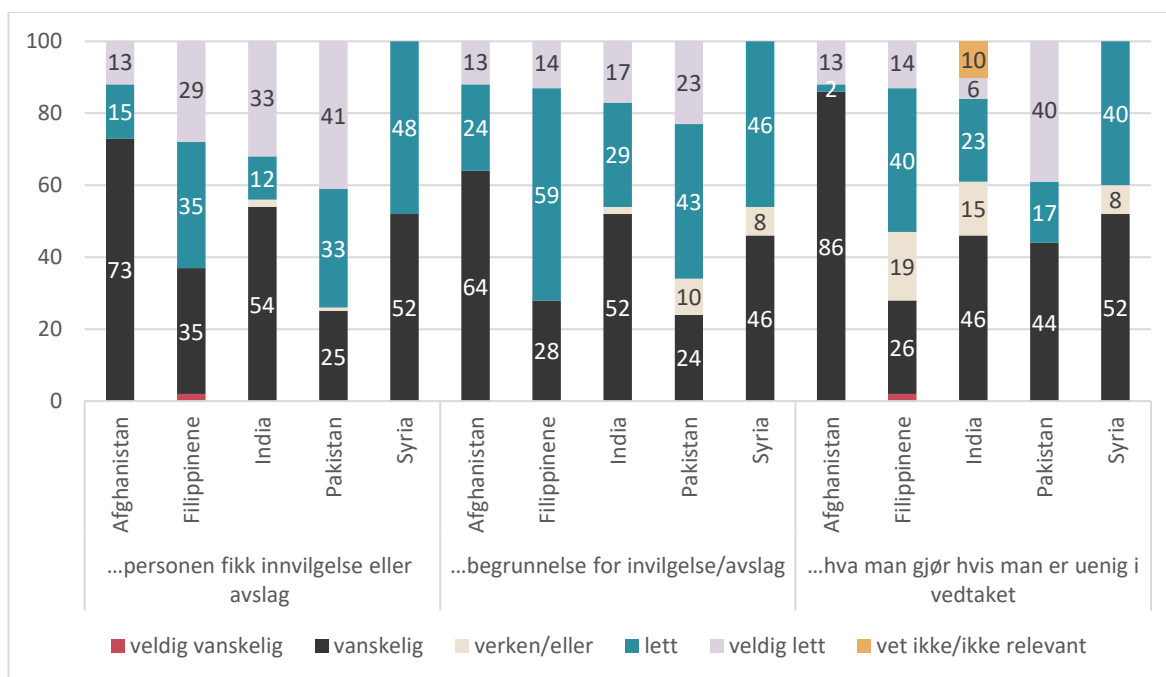


Figur 4.5 Opplevd vanskelighetsgrad på alle ulike kompetansenivå (N=296). Prosentfordeling.

4.2 Finne og forstå informasjon i UDIs vedtaksbrev

For å videre utforske hvor lett eller vanskelig det er å finne og forstå informasjon fra UDI, fikk alle deltakerne tilgang til ett av flere anonymiserte vedtaksbrev som UDI sender til personer når de har behandlet en søknad. Brevene kunne enten være en søknad som ble innvilget eller fikk avslag. Før de leste brevene fikk deltakerne vite at de skulle besvare spørsmål om brevene i etterkant. Spørsmålene handlet om hvor lett eller vanskelig det var å finne og forstå informasjon i brevet. Dette handlet blant annet om hvorvidt brevet var et avslag eller innvilgelse av søknaden, om begrunnelsen for vedtaket og hva som var neste steg for søkeren.

De første spørsmålene handlet om hvor lett det var å *finne* informasjon i vedtaksbrevet, vist i figur 4.6.

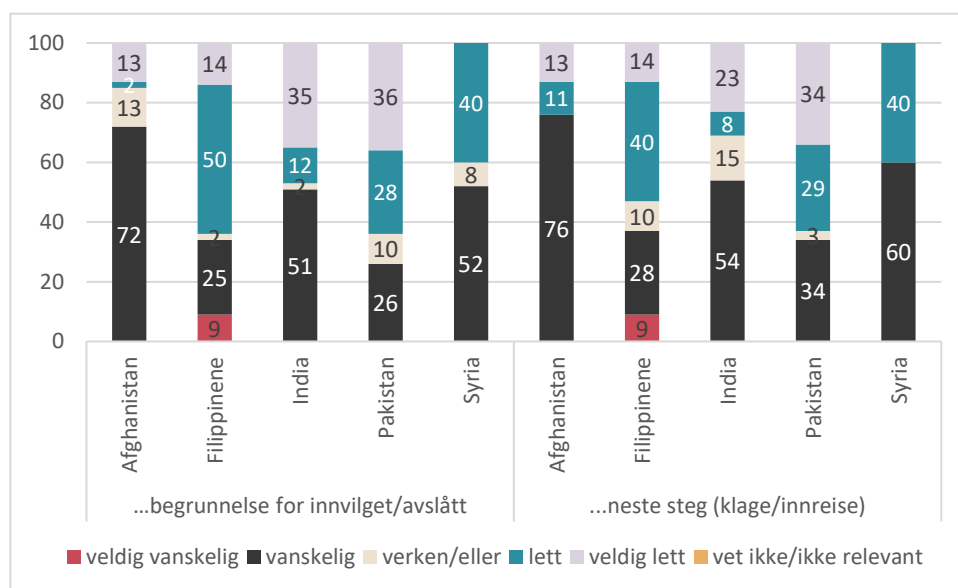


Figur 4.6 I brevet du nettopp har lest, hvor lett synes du det var å finne informasjon om.... (N=295). Prosentfordeling.

Ser vi på resultatene er det en relativt stor andel som opplever at det er vanskelig å finne informasjonen i vedlagte vedtaksbrev. Dette skiller seg fra svarene på tidligere spørsmål om hvor lett det var å finne informasjon relatert til egen søknad (figur 4.1) der deltakerne i hovedsak opplevde det som enkelt å finne informasjon. Når de leste vedtaksbrevet fra UDI var det faktisk mellom 25 og 73 prosent som synes det var vanskelig å finne informasjon om hvorvidt dette brevet faktisk var et avslag eller innvilgelse av søknaden. Deltakerne synes det var ganske vanskelig å finne informasjon om neste steg i søkeprosessen, for eksempel hva man gjør hvis man er uenig i vedtaket, men det var litt lettere å finne begrunnelse for vedtaket i eksempelbrevet. Ser vi på ulike landbakgrunner er det hos søkere fra Afghanistan at flertallet opplevde det vanskelig å finne all type informasjon i brevet, mens søkere fra Filippinene synes det var noe lettere enn de andre gruppene – men fortsatt med over en fjerdedel som synes det var vanskelig.

I neste spørsmål spurte vi om hvor lett eller vanskelig det var å *forstå* informasjonen de hadde lest, som vist i figur 4.7. Deltakerne fikk to spørsmål; om de forsto begrunnelsen for vedtaket og om de forsto hva neste steg er for søkeren i brevet. Det er små forskjeller i svarene på spørsmålene om å finne og om å forstå informasjonen i brevet. Vi finner også de samme forskjellene mellom landbakgrunn, igjen er det 72-76 prosent av søkere fra Afghanistan som opplever at det er vanskelig å forstå, mens bare 26-34 prosent av søkere fra Pakistan opplever det samme. Overordnet er deltakerne ganske delt: det er ganske få som ligger i

midtsjiktet, omtrent halvparten synes det er lett og den andre halvparten synes det er vanskelig å forstå informasjonen i vedtaksbrevet.



Figur 4.7 I brevet du nettopp har lest, hvor lett synes du det var å forstå... (N=295). Prosentfordeling.

Det kan se ut som deltakerne opplevde det som lettere å finne og forstå informasjon relatert til egen søknadsprosess (figurene 4.1 og 4.2) enn å finne og forstå informasjon i UDIs vedtaksbrev (figurene 4.6 og 4.7). At det var vanskelig å finne og forstå informasjon i vedtaksbrevet kan skyldes flere ting, for eksempel at når deltakerne tenker på egen søkeprosess vurderer de flere andre skriftlige kilder enn bare vedtaksbrevet. Det å vurdere vedtaksbrevet til noen andre, uten å kjenne forhistorien, kan også være vanskeligere enn å forstå sitt eget vedtaksbrev. Man kan også overvurdere egne ferdigheter til å finne og forstå informasjon. Det kan også være at deltakere ikke leste vedtaksbrevet i undersøkelsen så grundig fordi det var en krevende oppgave som kom mot slutten av undersøkelsen eller at vedtaksbrevet er vanskelig formulert. I egen søknadsprosess fikk de aller fleste hjelp av familiemedlemmer, venner og familie i Norge samt UDIs veiledningstjenester, men dette var ikke tilgjengelig for dem da de leste vedtaksbrevet som en del av spørreundersøkelsen.

4.3 Kommentarer i fritekstfelt

I siste del av undersøkelsen spurte vi deltakere om de har noe annet de ønsker å fortelle oss om sin erfaring med UDI i et fritekstfelt. Vi har kategorisert svarene basert på hvilke tema som deltakerne tok opp, og inkludert antall personer som uttrykte dette i parentes.

Lang saksbehandlingstid og uklare ventetider (10 deltakere)

Flere opplever at det tar svært lang tid å få svar på søknaden sin, og at UDI ikke gir konkret informasjon om når saken vil bli behandlet. Mange har opplevd at den forventede behandlingstiden endres uten forvarsel, noe som skaper usikkerhet. Enkelte mener at saksbehandlingstiden burde tilpasses søkere som tidligere har vært i Norge slik at prosessen blir raskere for dem. Sitater som viser dette:

Vi ønsker at UDI skal ta hensyn til vi som har ventet i 17/18 måneder til og med i dag siden 2023.

Tidsrammen for beslutninger om migrasjonssøknader er altfor lang. Under min søknad tok det til og med lengre tid enn estimert.

Problemer med å få informasjon om søknadsstatus (5 deltakere)

Noen beskriver utfordringer med å få oppdatert informasjon om søknadsstatus. UDIs nettsider viser kun en estimert ventetid, men gir ikke spesifikke opplysninger om hvor langt saken har kommet i prosessen. Mange opplever at de ikke får oppdateringer selv om de tar kontakt med UDI, og dette er spesielt frustrerende i tilfeller der det haster med svar. Følgende sitater viser dette:

Når jeg ringer UDI, sier de bare at søknaden er i kø, men aldri når den sannsynligvis vil bli behandlet.

UDI-nettstedet viser bare tentativ ventetid. I en nødsituasjon er det veldig vanskelig å forstå hvorfor man må vente så lenge.

Etter at jeg hadde sendt inn dokumentene til politiet, fikk jeg en bekreftelse fra UDI, men denne ble ikke oppdatert i personportalen.

Lite tilgjengelighet og kommunikasjon med UDI (4 deltakere)

Deltakerne uttrykker at det er lang ventetid på telefon og at det er vanskelig å få kontakt med UDI for oppdateringer eller hjelp. Noen har også erfart at de får ulike svar avhengig av hvem de snakker med, noe som skaper forvirring. Det er ønske om raskere svartid og bedre tilgjengelighet for veiledning. Følgende sitater illustrerer dette:

Det var vanskelig å kommunisere med UDI på telefon.

Ventetiden på telefon er for lang, det ville vært bra om dette kunne forbedres.

Hver gang jeg ringte UDI, fikk jeg beskjed om at de hadde halv bemanning eller at det var sommerferie.

Gebyr og utydelig informasjon om betaling (2 deltakere)

Enkelte har opplevd at informasjonen om gebyrer er forvirrende. En forteller at de måtte betale for fornyelse av midlertidig oppholdstillatelse, selv om brevet de fikk med oppholdskort sa at dette skulle være gratis. Slike misforståelser kan skape økonomiske belastninger og frustrasjon for søkerne. Disse kommentarene viser dette:

Da jeg fikk mitt midlertidige oppholdskort, sto det i brevet at hvis jeg søkte om fornyelse før kortet utløp, ville det være gratis. Likevel måtte jeg betale 4000 kr i gebyr.

Jeg fikk oppholdstillatelse, men reiste aldri til Norge. Nå er visumet mitt utløpt, og jeg lurer på om jeg må starte hele prosessen på nytt hvis jeg søker igjen.

UDI-vedtak og oppfølging i portalen (2 deltakere)

Noen påpeker at informasjonen i UDI-portalen ikke alltid oppdateres i tråd med saksgangen. For eksempel sendes det en bekreftelse fra UDI etter innsending av dokumenter til politiet, men denne informasjonen vises ikke i portalen. Det er også foreslått at UDI bør integrere sine systemer bedre med Skatteetaten for å forenkle prosessen. En deltaker kommenterer:

Det ville vært fint om UDI integrerte sine systemer med Skatteetaten for bedre informasjonsflyt.

Ønske om kortere behandlingstid for familieinnvandring (7 deltakere)

Tall utlevert av UDI viser at ventetiden for familieinnvandring varierer betydelig mellom ulike kategorier og nasjonaliteter (se tabell 5a-c i vedlegg). I kategorien «familieinnvandring gjennom arbeid» er de fleste av sakene behandlet innen seks måneder, og særlig søkere fra India (6 299) og Filippinene (1 347) har flest saker innenfor denne tidsrammen. I kategorien «familieinnvandring med en norsk/nordisk person», som også er den største kategorien med 38 722 saker totalt i en tre-årsperiode, har mange saker fra Afghanistan (5 375) og Pakistan (3 575) hatt en ventetid på 6-12 måneder. Samtidig er det også mange saker med ventetid mellom ett og to år fra Afghanistan og Pakistan. I kategorien «familieinnvandring gjennom utdanning», har Pakistan det høyeste antallet (4 751), mens de øvrige landene har relativt få saker. De fleste sakene fra Pakistan (3 938) har hatt ventetid på under ett år. Kun 140 saker totalt hadde ventetid på over to år, og de fleste av disse er fra India og Pakistan.

Vi fikk noen kommentarer til dette i undersøkelsen. Syriske deltakere som ble intervjuet på telefonen nevnte at den lange behandlingstiden for

familieinnvandring skaper store utfordringer for de som venter på å bli gjenforent med sine kjære. Flere beskrev hvordan usikkerheten og mangelen på forutsigbarhet gjør det vanskelig å planlegge fremtiden.

Deltakerne foreslår at saksbehandlingstiden bør begrenses til maksimalt fire uker, slik at søkere slipper lange perioder med usikkerhet. Noen mener at hele migrasjonsprosessen bør gå raskere og at det bør settes tydeligere tidsrammer for ulike søknadstyper.

Ventetid og intervjuer for syriske søkere (3 deltakere)

Noen syriske deltakere uttrykker bekymring over at de har ventet svært lenge på intervjuer med UDI. De beskriver sin situasjon som frustrerende og mener de burde prioriteres høyere, særlig på grunn av den alvorlige sikkerhetssituasjonen i hjemlandet. Mange understreker at de ikke ønsker å returnere til Syria og ber om fortgang i sakene deres.

Positiv erfaring med UDI (6 deltakere)

Flere uttrykker tilfredshet med UDI og sier at de ikke har hatt problemer med søknadsprosessen. Noen beskriver prosessen som enkel og effektiv, mens andre roser UDI for god kommunikasjon og raske svar. Her er tre eksempler:

Jeg hadde en flott opplevelse med UDI. Jeg møtte ingen problemer da jeg søkte.

Veldig god kommunikasjon, rask respons via e-post.

Svært enkel og grei prosess, og jeg bruker fortsatt UDI-nettsiden når jeg trenger informasjon.

4.4 Oppsummering

I dette kapittelet har vi sett på deltakernes selvvalgte informasjonskompetanse gjennom spørsmål relatert til UDIs søknadsprosess. Generelt svarer de fleste at det er lett eller veldig lett å finne og forstå informasjon relatert til sin egen søkeprosess. Selv med økende kompleksitet i oppgavene opplever nesten alle at det er lett eller veldig lett å vurdere og bruke informasjonen. Noen oppgaver ser ut til å være vanskeligere for flere – blant annet å finne informasjon om egne rettigheter og plikter, å forstå informasjonen om ventetid og å vurdere eget behov for juridisk hjelp/rådgivning. Gjennomgående er det deltakere fra Syria som opplevde minst utfordringer, mens deltakere fra Afghanistan og Pakistan strevde mer – spesielt med økende kompleksitet i oppgavene.

Selv de fleste deltakerne opplevde lite utfordringer med egen søknadsprosess, var det en tydelig forskjell når de måtte lese et eksempel på et vedtaksbrev fra UDI

og finne og forstå spesifikk informasjon i dette brevet. Det kan se ut som deltakerne opplevde det som lettere å finne og forstå informasjon relatert til egen søknadsprosess enn å finne og forstå informasjon i UDIs vedtaksbrev.

I de åpne svarene er det usikkerheten rundt forventet behandlingstid/ventetid og hvor i prosessen deres egen søknad er – som er mest omtalt. Lang ventetid og usikkerhet gjør det vanskelig å planlegge livet for hele familien. Om selve behandlingstiden ikke er så enkelt å gjøre noe med, så kan det hende at regelmessig oppdateringer eller tidsangivelser kan redusere noe av usikkerheten som beskrives.

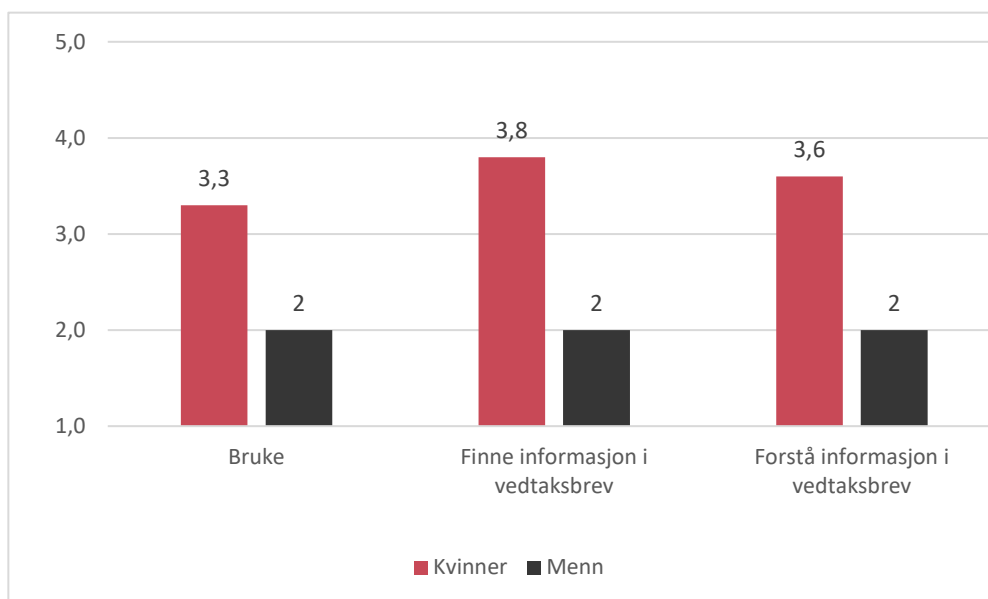
5 Forskjell etter demografiske kjennetegn blant søkere fra fem ulike land

I dette kapittelet undersøker vi om det finnes betydelige forskjeller i deltakernes digitale bruk, samt deres evner til å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon i egen søknadsprosessen og når de leste UDIs anonymiserte vedtaksbrev. Analysene ser på variasjoner basert på kjønn, arbeidssituasjon, utdanningsnivå og botid i Norge blant deltakerne fra de fem landene som inngår i denne studien, og er gjort på data fra spørreundersøkelsen. Det er viktig å understreke at vi skriver kun om funn der vi fant signifikante forskjeller mellom grupper på disse variablene. Derfor blir noen variabler ikke kommentert for enkelte landbakgrunner.

5.1 Afghanistan

Kjønnsforskjeller

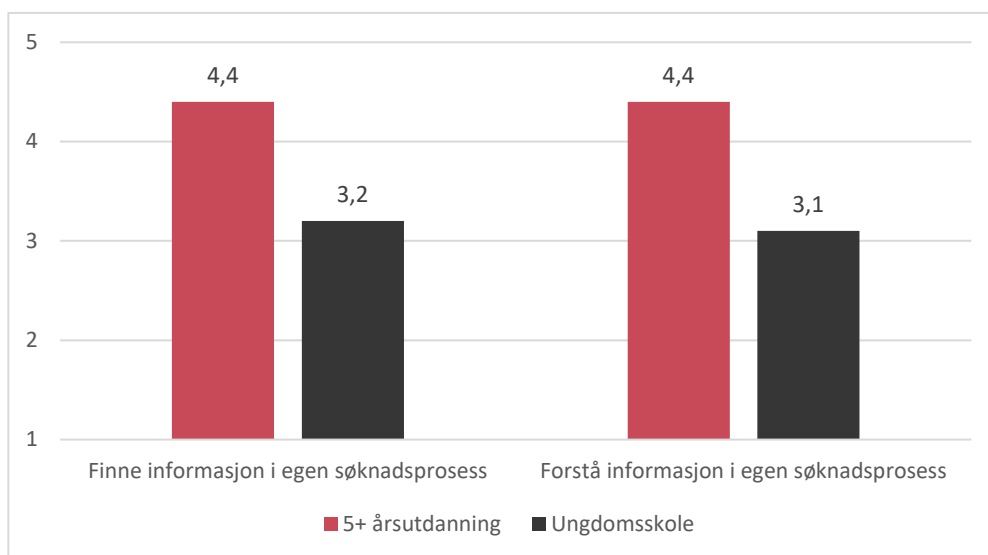
Figur 5.1 viser gjennomsnittsskårer for afghanske kvinner og menn på ulike områder knyttet til UDIs skriftlige tjenester. Skalaen går fra 1 til 5, der 5 betyr at deltakerne opplevde oppgaven som veldig lett, og 1 betyr veldig vanskelig. Tallene over søylene viser gjennomsnittsverdiene for hver gruppe. Figuren viser at kvinner i gjennomsnitt opplevde det som lettere enn menn å bruke skriftlig informasjon i egen søknadsprosessen, og å finne og forstå informasjon i vedtaksbrevet.



Figur 5.1 Forskjeller mellom menn og kvinner blant afghanske deltakere (N = 29. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

Utdanning

Tallene over søylene i Figur 5.2 viser at afghanske deltakere med mer enn fem års utdanning i gjennomsnitt opplevde det som lettere enn de med kun ungdomsskole å finne og forstå informasjon i egen søknadsprosess.

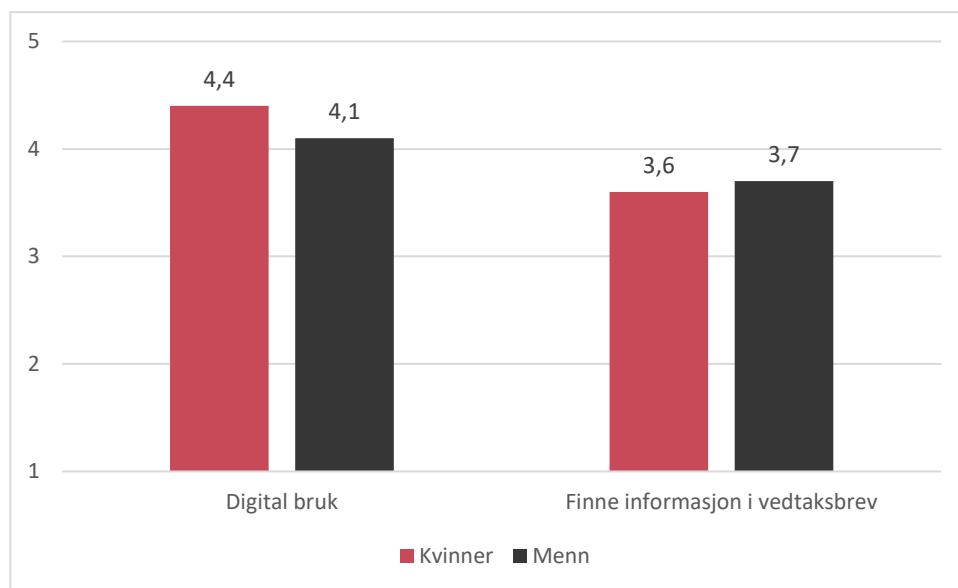


Figur 5.2 Forskjeller mellom utdanningsnivå blant afghanske deltakere (N = 29. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

5.2 Filippinene

Kjønnsforskjeller

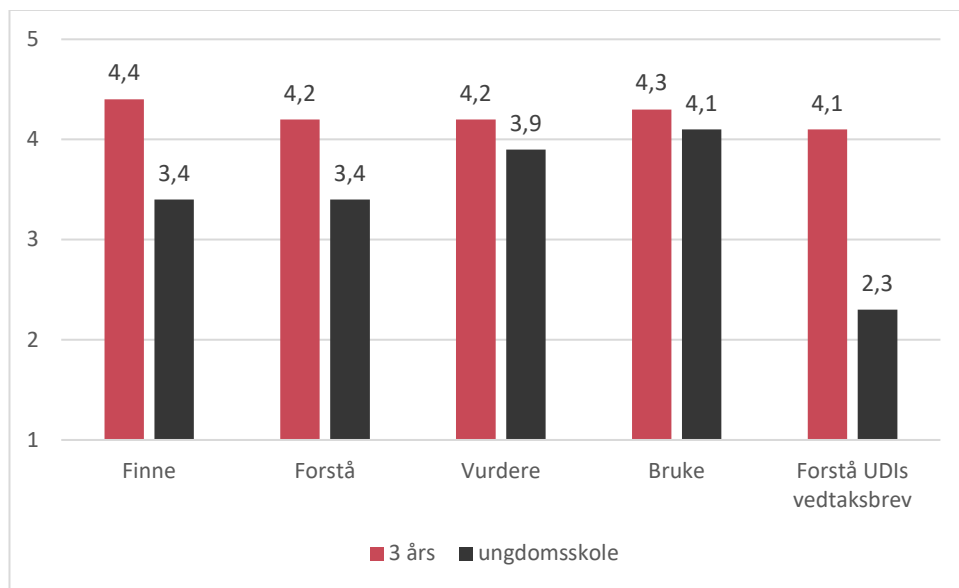
For filippinske deltakere viser figur 5.3 gjennomsnittsverdier for kvinner og menn på digitalbruk og det å finne informasjon i UDIs vedtaksbrev. Skalaen går fra 1 til 5, der 5 betyr veldig lett, og 1 betyr veldig vanskelig. Tallene over søylene viser gjennomsnittsverdiene for hver gruppe. Figuren viser at filippinske kvinner i gjennomsnitt rapporterte høyere digital bruk enn menn, mens begge grupper oppga samme nivå av letthet når det gjelder å finne informasjon i vedtaksbrevet.



Figur 5.3 Forskjeller mellom kjønn blant filippinske deltakere (N = 44. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

Utdanning

Når vi ser på utdanningsnivå blant filippinske deltakere i figur 5.4, finner vi at utdanningsnivå påvirker hvor lett det er å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon i egen søknadsprosess og å forstå skriftlig informasjon i UDIs vedtaksbrevet i denne gruppen. Figuren viser at personer med tre års utdanning i gjennomsnitt oppga høyere mestring på alle områder sammenlignet med dem med kun ungdomsskole. Forskjellen er særlig stor når det gjelder å forstå UDIs vedtaksbrev, der deltakere med ungdomsskole viste at det var vanskelig for dem å forstå UDIs vedtaksbrevet (gjennomsnittsverdi = 2) enn de med tre års utdanning.

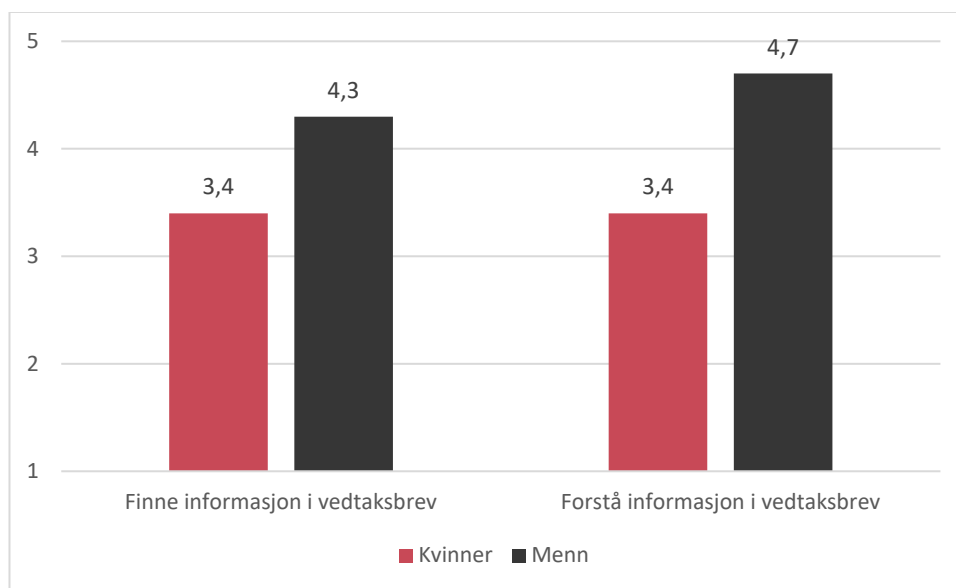


Figur 5.4 Forskjeller mellom utdanningsnivå blant filippinske deltakere (N = 43. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

5.3 India

Kjønnforskjeller

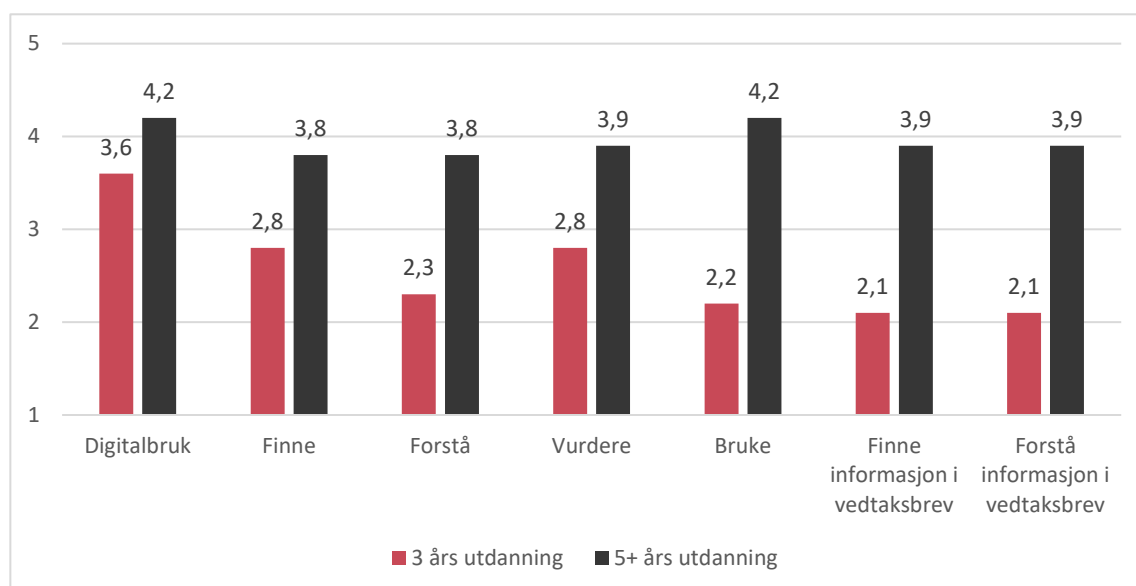
Figur 5.5 viser gjennomsnittsverdier for indiske deltakere når det gjelder å finne og forstå informasjon i UDIs vedtaksbrev. Skalaen går fra 1 (veldig vanskelig) til 5 (veldig lett). Figuren viser at indiske menn i gjennomsnitt oppga at det var lettere å finne og forstå informasjon enn kvinnelige deltakere.



Figur 5.5 Forskjeller mellom kjønn blant indiske deltakere (N = 36. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

Utdanning

Figur 5.6 viser at deltakere med 5+ års utdanning oppga jevnt over at det var lettere for dem å bruke digitale verktøy og å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon i både søknadsprosessen og vedtaksbrevet. De med tre års utdanning rapporterte lavere mestring, særlig når det gjaldt å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon i egen søknadsprosess og å finne og forstå informasjon i vedtaksbrevet.

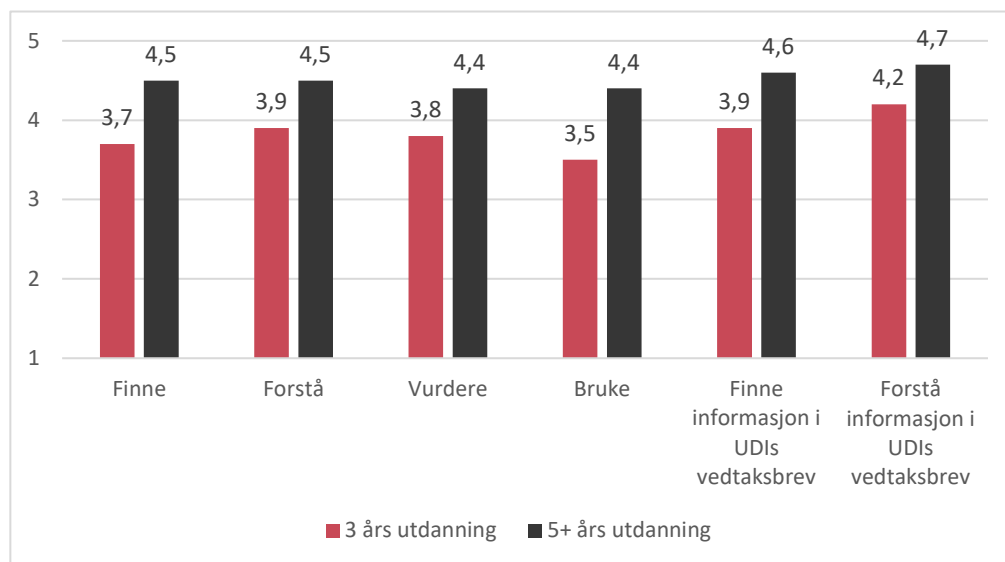


Figur 5.6 Forskjeller i utdanningsnivå blant indiske deltakere (N = 36. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

5.4 Pakistan

Utdanning

Figur 5.7 viser gjennomsnittsverdier for pakistanske deltakere med tre og fem års utdanning, på ulike områder knyttet til UDIs skriftlige informasjon. Skalaen går fra 1 (veldig vanskelig) til 5 (veldig lett). Pakistanske søkere med 5+ års universitetsutdanning fant og forstod, og vurderte informasjon i egen søknadsprosess lettere enn de med tre års utdanning. Etter å ha lest vedtaksbrevet var det de med fem års utdanning som fant og forstod innholdet best sammenlignet med de med tre års utdanning.

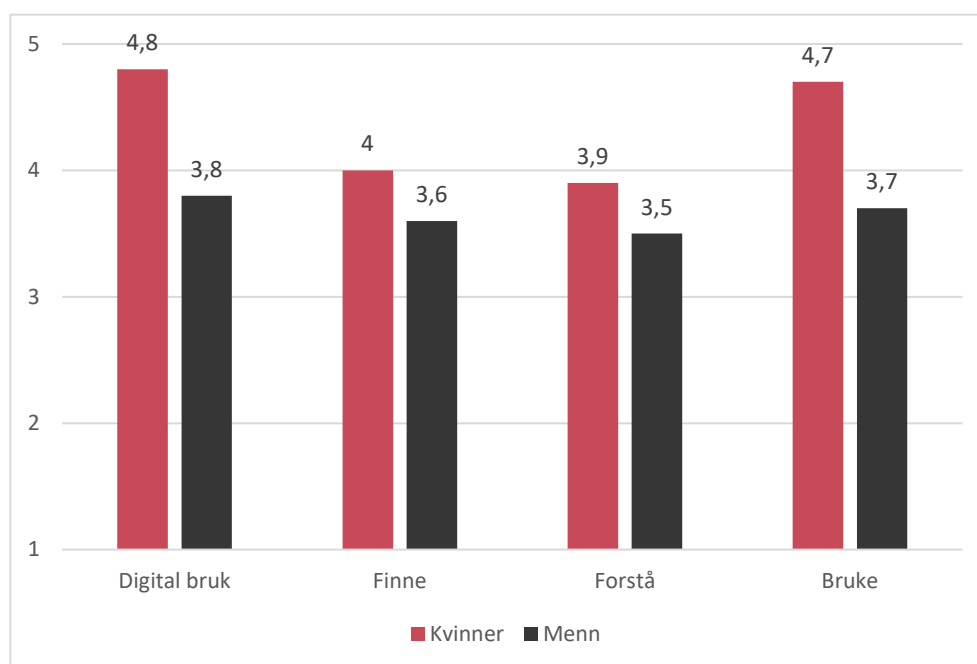


Figur 5.7 Forskjeller i utdanningsnivå blant pakistanske deltakere (N = 64. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

5.5 Syria

Kjønnsforskjeller

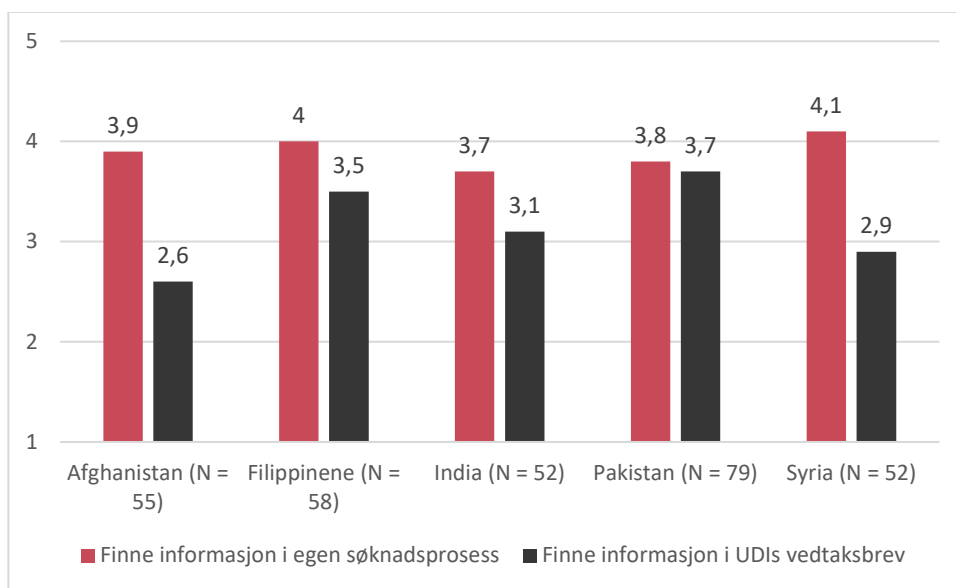
I denne gruppen fant vi at kvinner brukte digitale verktøy mer enn menn og hadde lettere for å finne og forstå informasjon i søknadsprosessen. De rapporterte også større mestring i hvordan de brukte informasjonen (se figur 5.8). Skalaen i figuren går fra 1 (veldig vanskelig) til 5 (veldig lett) og tallene over søylene viser gjennomsnitt for kvinner og menn.



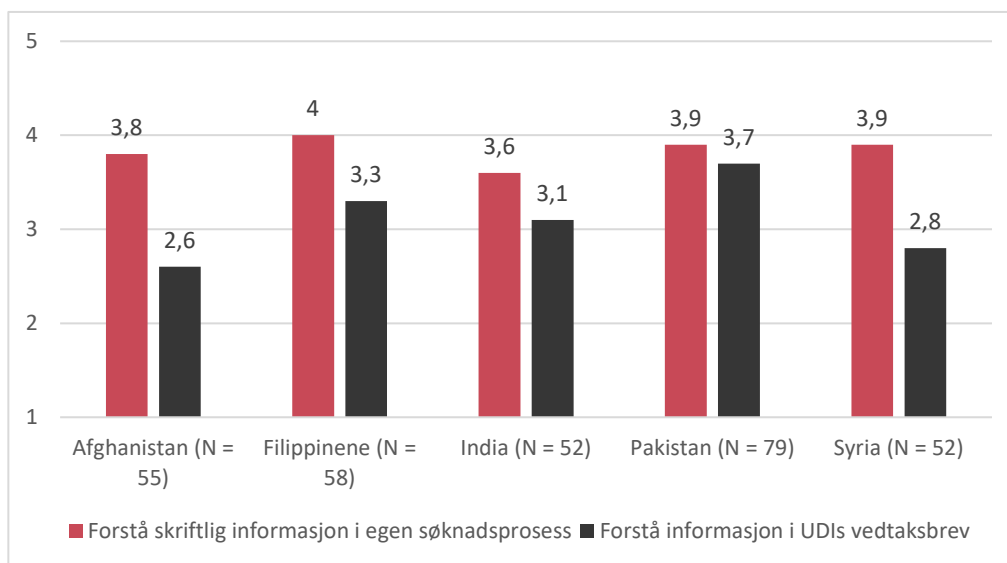
Figur 5.8 Forskjeller mellom kjønn blant syriske deltakere (N = 28. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

5.6 Sammenligning av domener i egen søknadsprosess og UDIs vedtaksbrev

En sentral del av undersøkelsen var å be deltakerne først tenke på sin egen søknadsprosess og deretter oppgi hvor lett det var for dem å finne, forstå, vurdere og bruke skriftlig informasjon fra UDI. Etter dette ble deltakerne presentert for et anonymisert vedtaksbrev fra en reell sak om familieinnvandring, og ble så bedt om å svare på to av de opprinnelige domenene – «finne» og «forstå». Formålet med denne tilnærmingen var å undersøke i hvilken grad deltakerne benyttet seg av de lavere kognitive nivåene i informasjonsbearbeiding, altså det å lokalisere og tolke relevant informasjon, når de leste innholdet i vedtaksbrevet. Disse domenene utgjør grunnlaget for videre vurdering og handling, og sammenligningen gir innsikt i hvorvidt informasjonsutformingen i et standardisert, ikke-personlig dokument fremmer eller hemmer forståelse. Vedtaksbrevet er et sentralt dokument i søknadsprosessen, og søkeres evne til å hente ut relevant informasjon herfra er avgjørende for videre handling, som for eksempel å vurdere muligheten for å klage. Ved å analysere gjennomsnittlig skår på disse to dimensjonene, kan vi identifisere eventuelle gap mellom generell erfaring og faktisk møte med UDIs skriftlige kommunikasjon, presentert i figur 5.9 og 5.10 (les 2.5 i rapporten for forklaring på den aggregerte verdien «finne» og «forstå»).



Figur 5.9 Hvor lett det er å finne skriftlig informasjon i egen søknadsprosess vs. finne informasjon i UDIs brev (Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).



Figur 5.10 Hvor lett det er å forstå skriftlig informasjon i egen søknadsprosess vs. forstå informasjon i UDIs brev (Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).

Det ble funnet signifikante forskjeller mellom gruppene vist i figurene 5.9 og 5.10⁵. Figurene viser gjennomsnittsskårer for deltakere på en skala fra 1 til 5, der 1 betyr at det var veldig vanskelig å finne og forstå innholdet i vedtaksbrevet, og 5 betyr at det var veldig lett å finne og forstå innholdet i brevet. Tallene over søylene representerer gjennomsnittsverdiene for hver gruppe. Dette er et samlet uttrykk for hvor lett eller vanskelig deltakerne, i snitt, opplevde det å finne og forstå skriftlig

⁵ Med signifikant forskjell menes at forskjellen mellom gruppene er statistisk testet og vurdert som reell, og at resultatet ikke skyldes tilfeldigheter.

informasjon i henholdsvis egen søknadsprosessen og vedtaksbrevet fra UDI. Deltakerne fra alle landbakgrunn opplevde det som betydelig enklere å finne og forstå informasjon i sin egen søknadsprosess enn i vedtaksbrevet fra UDI. Den største forskjellen ses hos afghanske og syriske deltakere, hvor vurderingene av hvor lett det var å finne og forstå informasjon er betydelig og faller kraftig etter å ha lest vedtaksbrevet. Afghanske og syriske deltakere opplevde en betydelig nedgang i forståelse etter å ha lest vedtaksbrevet. Filippinske, indiske og pakistanske deltakere rapporterer generelt høyere forståelse og mindre forskjeller mellom de to situasjonene, men fortsatt en signifikant nedgang i forståelse av vedtaksbrevet.

5.7 Variasjoner i forståelse av vedtaksbrev mellom søkergrupper

Funnene viser at det er betydelig variasjon mellom søkergrupper når det gjelder hvor lett de finner og forstår informasjon i UDIs vedtaksbrev. Flere demografiske og sosioøkonomiske faktorer kan bidra til å forklare disse forskjellene (presentert i tabell 1).

Filippinske deltakere opplever færre vanskeligheter med å finne og forstå informasjon i vedtaksbrevet sammenlignet med afghanske deltakere. Dette kan delvis forklares med at i denne studien er en høy andel av filippinske deltakere gift eller samboer med en norsk/nordisk person (72 prosent), sammenlignet med 36 prosent blant afghanske deltakere. En norsk ektefelle eller samboer kan bidra til bedre forståelse av skriftlig informasjon, inkludert vedtaksbrevet. Dessuten ser vi at 84 prosent av filippinske deltakere er i arbeid. Å være i arbeid kan innebære økt eksponering for norsk språk og skriftlige dokumenter, noe som kan styrke evnen til å forstå formelle tekster (Gabrielsen & Lundetræ, 2014). Sammenlignet med afghanske søkere har 36 prosent av filippinske søkere høyere utdanning (3+ år), mens afghanske deltakere i større grad har lavere utdanningsnivå (ungdomsskole). Høyere utdanning er assosiert med bedre evne til å forstå komplekse tekster og byråkratisk språk (Utdanningsetaten, 2007). Blant filippinere har 72 prosent bodd i Norge i 4-6 år, mens 27 prosent av afghanske deltakere har bodd her i 1-3 år. Lengre botid gir mer erfaring med norsk språk og byråkratiske systemer, noe som kan bidra til bedre forståelse av vedtaksbrev.

Indiske deltakere opplever en viss reduksjon i forståelsen etter å ha lest vedtaksbrevet, men forskjellen er mindre enn for afghanske deltakere. Blant indiske deltakere viser 44 prosent at de har en universitetsutdanning på fem eller flere år, mens 15 prosent har en treårig utdanning. Tidligere forskning viser at personer med høyere utdanning ofte har lettere for å finne informasjon, men kan være mer kritiske til hvordan den presenteres fordi de er vant til å finne det på en annen måte (NKLMH, 2019). Når det gjelder arbeidsmarkedstilknytning er 58 prosent av

indiske deltakere i jobb, noe som kan bidra til språklig eksponering. Blant indiske deltakere har 54 prosent bodd i Norge mellom 1 og 3 år, mens 14 prosent har bodd i mindre enn ett år. Begrenset botid kan redusere kjennskap til norske byråkratiske systemer, men mange indiske deltakere har erfaring med formelle dokumenter gjennom bruk av engelsk i utdanning og jobb. Engelsk er et av de offisielle språkene i India og brukes ofte i høyere utdanning og offentlige instanser. Dette kan bidra til bedre forståelse av komplekse tekster, selv om juridiske formuleringer i et norsk vedtaksbrev kan være utfordrende.

Pakistanske deltakere opplever få utfordringer med å forstå vedtaksbrevet. Når det gjelder høyere utdanning, har 65 prosent av pakistanske deltakere tre eller flere års universitetsutdanning. Høyere utdanning kan gi bedre leseferdigheter og evne til å tolke komplekse tekster. En høy andel av pakistanske deltakere (76 prosent) er gift med en norsk eller nordisk person. Dette kan gi ekstra støtte i å tolke og forstå vedtaksbrevet. Pakistanske deltakere har også oppgitt engelsk som sitt morsmål (nevnt i kapittel 2) og kan ha erfaring med å lese offisielle dokumenter på engelsk, noe som kan bidra til å redusere utfordringene med å forstå norsk byråkratisk språk på engelsk. Pakistanske deltakere rapporterer færre utfordringer enn andre grupper, men vedtaksbrevets struktur og terminologi kan fortsatt forbedres for økt tydelighet.

Syriske deltakere opplever størst utfordringer med å finne og forstå informasjon i vedtaksbrevet. Kun 25 prosent av syriske deltakere har universitetsutdanning og kun 6 prosent er i jobb. Begrenset arbeidserfaring reduserer muligheten for språklig eksponering og erfaring med formelle dokumenter. En stor andel av syriske deltakere har bodd i Norge i kortere tid enn andre grupper, noe som kan påvirke kjennskapen til norske systemer og byråkratisk kommunikasjon.

Resultatene tyder på at ulike faktorer påvirker hvor godt søkerne forstår informasjonen. Digital kompetanse, erfaring med byråkratisk språk og kjennskap til det norske systemet spiller en viktig rolle. Vedtaksbrevet fra UDI er utfordrende for mange, og språklig kompleksitet og struktur kan skape barrierer for forståelse.

5.8 Oppsummering

Resultatene i denne delen viser at det er store forskjeller mellom ulike grupper i hvor lett de finner og forstår informasjon fra UDI. Vi ser at både utdanning, kjønn, og digital bruk spiller en rolle for hvordan deltakere opplever UDIs informasjon.

Personer med høyere utdanning har generelt lettere for å forstå og bruke informasjon i søknadsprosessen. Dette gjelder spesielt for deltakere fra Pakistan, India og Filippinene. Samtidig ser vi at når disse personene leser et vedtaksbrev fra UDI, blir det vanskeligere, også for dem med høy utdanning.

Når det gjelder kjønn, viser resultatene at kvinner i enkelte grupper, som Afghanistan og Syria, oftere bruker digitale verktøy og klarer å finne og forstå informasjon bedre enn menn. I andre grupper, som Filippinene og India, oppgir kvinnene at de har større utfordringer med å forstå vedtaksbrevet. De som har bodd lengst i Norge, og de som har jobb, ser ut til å ha bedre forutsetninger for å forstå informasjonen.

Vedtaksbrevet ser ut til å være vanskelig for alle, men særlig for deltakere med lite utdanning, lav digital kompetanse eller kort botid. De største utfordringene ser vi blant syriske og afghanske deltakere. De rapporterer at det er vanskeligere å forstå vedtaksbrevet enn informasjonen de brukte i sin egen søknadsprosess. Selv om noen grupper som pakistanere og filippinere klarer seg bedre, er det likevel tydelig at vedtaksbrevet er krevende å forstå for mange.

6 Å forstå UDI: utfordringer, barrierer og ressurser

6.1 Innledning

I de neste to kapitlene presenterer og drøfter vi funn fra de semistrukturerte intervjuene i den kvalitative delen av pilotstudien. I dette kapitlet belyser vi funn om hva som kan fremme og hemme det å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon fra UDI om familieinnvandring. Vi vil omtale hvilke utfordringer informanter har erfart når de skal innhente og forstå UDIs informasjon om familieinnvandring, hva som står i veien for å finne og anvende informasjonen og hvilke informasjonsbehov informanter har. Vi vil også omtale hva funnene våre indikerer om hvilke ressurser som kan hjelpe søkere med å finne og nyttiggjøre seg informasjonen.

I det neste kapitlet belyser vi emosjonelle aspekter av å forholde seg til en byråkratisk utlendingsmyndighet samt informantenes forståelse av et anonymisert vedtaksbrev som vi presenterte på slutten av intervjuet. I kapittel 7 kommer vi særlig inn på tillit og avhengighet av UDI. Funnene i kapittel 7 peker på sårbarheten og redselen for å gjøre feil som alle søkere kan oppleve i møte med en stor byråkratisk instans de er avhengige av for å bli gjenforent med sine kjære. I begge kapitler presenterer vi funn om hvordan UDI som aktør oppleves av de brukerne vi har snakket med og om ulike syn på hvordan UDI bør kommunisere.

6.2 Barrierer og ressurser for å bruke UDIs informasjon

Migranter med ulike sosiale bakgrunner og migrasjonsårsaker stiller ulikt i søknadsprosessen og i møte med utlendingsmyndigheter. Denne ulikheten gjør at noen prosesser kan være smidigere og bære mindre preg av usikkerhet og ofte kortere ventetider for noen typer migranter enn for andre (Griffiths, 2021). Generelt kan en tenke seg et kontinuum fra svært utsatte, sårbare migranter (for eksempel irregulære migranter med lite utdanning og manglende identitetspapirer fra oppholdslandet) til relativt privilegerte migranter som er del av en elite av en ofte internasjonal mobil klasse som har kompetanse som ulike land og bedrifter

konkurrerer om å tiltrekke og beholde. Sistnevnte mottar ofte tilbud om hjelp fra arbeidsgiver og profesjonelle byråer som bistår med immigrasjonsprosessen, slik som bistand med visum og bosetting. De fleste informantene vi har snakket med i denne pilotstudien befinner seg nærmere den privilegerte delen av skalaen. De fleste er høyt utdannede og jobber i stillinger som krever høy kompetanse innen fagfeltet de er utdannet i. Flere er selv forskere eller gift med en forsker (innen andre fagfelt enn våre). De fleste er i tillegg flytende i engelsk – som er et av hovedspråkene på UDIs nettsider. De fleste har i tillegg høy digital kompetanse, noe som også er av stor betydning for å mestre søknader til utlendingsmyndigheter i mange land i dag (Lang, 2019).

Utfordringene med rekruttering og hvem som har meldt seg i både den kvalitative og kvantitative delen av undersøkelsen (jf. 2.2 og 2.6) kan i seg selv si noe om tillit til utlendingsmyndigheter og muligens også om tillit til statlige aktører mer generelt, da prosjektet var på oppdrag for UDI. Et høyt utdanningsnivå blant de fleste informantene kan ha bidratt til at de hadde tillit til løftene fra vår muntlige og skriftlige prosjektinformasjon, der vi informerte om anonymisering og at deltakelse i studien ikke kan påvirke familieinnvandringssaken deres. I tillegg kan en høy sosioøkonomisk stilling og en relativt privilegert posisjon innebære en større grad av generell trygghet i tilværelsen sammenlignet med mer sårbare migranter, der en opplevelse av grunnleggende utrygghet i tilværelsen kan være ledsaget av en lavere grad av tillit til andre mennesker og institusjoner (f.eks. Secen, 2024). I likhet med deltakelse, kan også funnene ses i lys av dette. Samtidig belyser funnene at også høyt utdannede personer med høy digital kompetanse og flytende engelsk kan erfare betydelige utfordringer med å innhente og fortolke deler av informasjonen fra UDI og med å navigere UDIs nettsider. En kan forvente at dette vil være desto mer krevende for personer som ikke er flytende i engelsk eller norsk, og for personer som har lavere utdanning og mindre digitale ferdigheter. Således indikerer funnene et behov for forbedret informasjon fra UDI for et bredt spekter av brukere, inkludert høyt utdannede.

I tillegg viser funnene at utfordringer med lang ventetid og å det å ha livet på vent når familieinnvandringsvedtak trekker ut i tid (Griffiths, 2021) kan gjelde uavhengig av sosioøkonomisk status og ens/ektefellens status i et «migranthierarki».

6.2.1 Erfaringer med mangelfull informasjon

God informasjon handler både om hvor tilgjengelig og hvor forståelig den er. Vi så i fritekstfeltsvarene i spørreundersøkelsen (se 4.2) at flere deltakere oppga at ventetiden var lang og at de savnet informasjon fra UDI om status på søknaden. I de kvalitative intervjuene deler informanter lignende erfaringer og informasjons-

behov. Funnene fra intervjuene tyder på at god og lett tilgjengelig informasjon er viktig *før* søkere oppretter søknad, *rett etter* at søknaden har blitt sendt inn og *i ventetiden* før vedtak fattes. Flere informanter uttrykker et behov for informasjon om saksbehandlingstid både generelt (se 6.2.2) og for deres egen søknad. For eksempel sier en informant at han savnet å motta en e-post med informasjon om ventetid rett etter at han sendte inn søknaden. I stedet mottok han et brev fra UDI én gang i måneden som oppga hvor mange måneder det var siden UDI mottok søknaden. Han uttrykker at dette var lite nyttig for ham; det han trengte var informasjon om status i saken. Informanten savnet også en oppdatering på «Min side» på udi.no rett etter at han sendte inn søknaden. Han sier at det ikke har noen hensikt å ringe UDI for å få informasjon om dette fordi UDI ifølge ham av prinsipp ikke besvarer henvendelser om ventetid over telefon. Dermed blir skriftlig informasjon om forventet ventetid og status i saken desto viktigere. Da informanten så etter informasjon om ventetid på «Min side» på udi.no, måtte han navigere seg videre på UDIs nettsider ved å svare på ulike spørsmål. Informanten er flytende i engelsk, høyt utdannet og arbeider med IT. Han syntes samtidig at dette var uoversiktlig og komplisert. Dette vil åpenbart være enda mer krevende for personer med lite digital kompetanse og erfaring. Informanten etterlyser også mer informasjon til søkere om relevante endringer i UDIs regelverk slik at søkere kan være bedre informert for å vurdere hva som er den beste fremgangsmåten i deres sak:

Kona mi kom til Norge tre måneder etter at vi søkte om familiegjennforening. Noen folk ventet i ett eller to år. Noen ganger endrer UDI søknadsreglene slik at de som søker senere med de nye reglene får en raskere prosess enn de som søkte tidligere [under det forrige regelverket]. Det går rykter om at hvis du avlyser søknaden din og søker på nytt under de nye reglene så kan det gå raskere. Dette er dårlig kommunisert fra UDI.

En annen informant etterspør et kønummer mens saken behandles: «*For å gjøre ventetiden lettere, kunne man fått et kønummer eller noe slikt?*», foreslår han. Selv opplevde han at søknaden hans om arbeidstillatelse tok lengre tid enn forventet, mens søknaden om familieinnvandring gikk fortere enn forventet. Det gjorde at flytting måtte planlegges og reorganiseres på nytt, noe han sier kunne ha vært unngått dersom han hadde mottatt bedre informasjon. Manglende informasjon gjorde også at informanten var usikker på om familieinnvandringssøknaden var riktig behandlet. Saksbehandlingen gikk så raskt (2 dager) at han trodde det var blitt gjort en feil.

Ventetid, og spesielt lang ventetid, kan være belastende i forbindelse med søknader til utlendingsmyndigheter (for eksempel Griffiths, 2021). Forskning på søknader om familieinnvandring og andre møter mellom migranter og innvandringsmyndigheter har diskutert hvordan to ulike former for tid – *byråkratisk tid* og

biografisk liv – kan stå i motsetning til hverandre og føre til at søkere kjenner på følelser som frustrasjon, sinne og hjelpeløshet. I den «byråkratiske» tidslogikken følges klokke og kalendere. I biografisk, levd liv, der en venter på å bli gjenforent med familie, stanser derimot ikke tiden klokka fire på hverdager. Dette spenningsfeltet kan forverres av upersonlige og automatiserte byråkratiske systemer for visumsøknader (Geoffrion, 2024). Videre finner Geoffrion (2024) at dersom søkere mangler informasjon om status på søknaden og opplever forsinkelser uten å vite årsaken, kan de oppleve denne uvitenheten som en stor kontrast til tiden, energien og pengene de brukte på familieinnvandringssøknaden. Dette kan øke søkeres uro i ventetiden, skriver Geoffrion. God og tydelig kommunikasjon kan altså redusere belastningen mange brukere opplever i ventetiden.

I tillegg kan god informasjon føre til mindre press på UDIs tjenester med færre spørsmål fra brukere om for eksempel søknadskrav og ventetid. Informanter vi har snakket med uttrykker både indirekte og direkte at ventetiden er/har vært belastende. En informant i 30-årene som oppholder seg i Norge på et utløpt besøksvisum mens hun venter på svar på mannens søknad om familieinnvandring formidler at hun opplever at livet er på vent. Søknaden om familieinnvandring ble sendt inn 7 måneder før vårt intervju. Informanten har fått bekreftet fra både UDI og politiet at hun har lov til å oppholde seg i Norge mens hun venter på svar på søknaden. Hun opplever samtidig at det er mange steg i livet hun ikke kan ta mens hun venter: å ta studieopbygging (som gjør det mulig å jobbe med masterutdanningen sin i Norge); å søke jobb; å få barn og å reise til opphavslandet. Det kanskje mest krevende for informanten er at hun ikke har rett på de samme helsetjenestene som personer som har opphold i Norge. I likhet med andre informanter sammenligner hun sin egen sak med saken til andre personer hun kjenner. Hun er ikke sikker på hvorfor søknaden hennes tar lengre tid enn søknaden til dem hun kjenner som har fått saken innvilget på langt kortere tid. Både denne informanten og flere av de andre har teorier om hva som kan være årsaken til at svar på søknaden tar lengre tid enn forventet (for eksempel økt flyktningeinnvandring fra Ukraina eller sommeravvikling i UDI) samtidig som de understreker at de ikke *vet* årsaken. For noen fremstår det som gåtefullt hvis lignende saker har ulik ventetid. Hvis de mangler informasjon fra UDI om status på søknaden og årsak til evt. lang saksbehandlingstid kan dette bli overlatt til fortolkning, og her kan de bruke informasjon fra kjente til å «fylle inn» tomrommene i informasjonen. Noen vegrer seg samtidig for å spørre UDI, som vi kommer tilbake til i kapittel 7.

I tillegg til informasjonsbehov om søknadsstatus, formidler noen informanter at de har opplevd det de anser som unødige forsinkelser og frustrasjon over saksbehandling, og etterlyser mer åpen kommunikasjon fra UDI i disse situasjonene. Informanten over som har et utløpt besøksvisum, forteller at de opprinnelig fikk avslag på søknaden om besøksvisum da hun befant seg som nygift i

opprinnelseslandet. Årsaken de fikk fra UDI var at et dokument om mannens arbeid manglet. Ifølge informanten hadde de sendt inn dette dokumentet, og hun sier det må ha kommet bort for UDI. Hun forteller at avslaget skapte fortvilelse og reagerer negativt på at UDI ikke etterspurte dokumentet før de ga avslag. Da hun og ektefellen sendte ny søknad med det etterspurte dokumentet, samt øvrige dokumenter, ble den raskt godkjent. Dette synes å bekrefte hennes syn på at årsaken til avslaget var det hun kaller «absurd», da hun mener at UDI mistet papirene.

En annen informant forsøkte å komme i kontakt med UDI 3 måneder etter at han og ektefellen hadde sendt inn søknad om familieinnvandring for å høre om saken deres kunne behandles da han skulle reise til opphavslandet for å besøke kona slik at de ved eventuelt tilslag kunne reise tilbake til Norge sammen. Informanten antar at henvendelsen hans resulterte i at saken hadde fått fortgang, fordi han fikk vedtaket om innvilget søknad én uke etter at han reiste tilbake til Norge. Men før denne informasjonen om innvilget søknad hadde ikke informanten mottatt en bekreftelse fra UDI på at de hadde mottatt henvendelsen hans eller fått informasjon om at UDI skulle se på saken. «*UDI elsker hemmeligheter*», kommenterer informanten.

Vi har ikke innhentet data om UDI sitt syn på disse eller andre erfaringer informantene forteller om. På et mer generelt grunnlag kan vi anta at disse siste to erfaringene kan være eksempler på tilfeller der UDIs saksbehandlere følger en byråkratisk logikk/arbeidsform som vektlegger rutiner, likebehandling, å redusere omfanget av kommunikasjonen for å effektivisere, og å ikke foregripe beslutninger i kommunikasjon med brukere. Erfaringene fra informantene peker på at sett fra brukeres ståsted kan tilbakeholdelse av informasjon i slike tilfeller derimot oppleves som uhensiktsmessig, mystisk og frustrerende. Frustrasjonen kan forsterkes av en generell opplevelse av å ha utilstrekkelig informasjon fra UDI om saken sin, slik tilfellet er for begge informantene.

Oppsummert indikerer funnene at lett tilgjengelig informasjon om saksbehandlingstid og eventuelt kønummer kan gjøre at søkere unngår unødig stress, usikkerhet og spekulasjoner.

6.2.2 Navigering og informasjon i UDI- nettsiden

UDIs nettside er både en informasjonskilde for søkere og et redskap for å opprette søknad om familieinnvandring. Flere informanter deler erfaringer med ulike utfordringer knyttet til brukervennlighet og tilgjengelig informasjon på UDIs nettside. En informant med masterutdanning sier for eksempel:

Det er en langvarig prosess, hva man skal klikke på. Vi er utdannet, men selv da kan det være vanskelig å finne fram til rett dokument for hvilken type

familiiegjenforeningsdokument man skal velge. Det er uklart hva man skal trykke på: familie, student etc. Da vi først fant rett dokument på nettsiden, var det lett å fylle ut.

En annen informant, som er doktorgradsutdannet og jobber som forsker, mener nettsiden er lett å navigere i, men sier at hennes families sak er litt komplisert (på intervju tidspunktet har de flere søknader gående om permanent oppholdstillatelse og besøksvisum for ulike familiemedlemmer), og uttrykker at nettsiden i slike tilfeller ikke er like nyttig.

Særlig én av informantene som arbeider med IT har mange forslag til forbedringer av UDIs nettside når det gjelder familieinnvandring. I tillegg til sitt yrke har han også erfaring med å søke visum til andre land i Europa og Asia og har sammenlignet UDIs nettside med andre nordiske nettsider til utlendingsmyndigheter. Informanten etterspør lettere tilgjengelig informasjon om hvilken dokumentasjon en skal sende inn når en trykker på familieinnvandring på UDIs nettside. Blant annet sier han:

Jeg har erfaring fra den finske nettsiden fordi jeg har en tante som er gift med en finsk statsborger. Hun skulle søke om familiiegjenforening og fant ikke informasjon og spurte om veiledning fra meg, Jeg forstår ikke finsk, men den finske nettsiden gir engelsk informasjon, er lett å forstå – der står det «the waiting time is approximately 6 months» når man søker om familiiegjenforening. Det finnes ikke tilsvarende på UDI-nettsidene. På de finske sidene får man opp en sjekkliste om dokumenter som må sendes med søknaden med én gang man starter søknaden.

Informanten mener at den norske nettsiden starter på feil sted når brukere som søker informasjon eller ønsker å opprette søknad blir spurt om landbakgrunn før de kan klikke seg videre:

Man kan finne alt man trenger av informasjon på UDI-nettsiden, men sammenlignet med Sverige, Japan, Portugal, Finland er de norske UDI-sidene litt gammeldagse. De gir en 2010-2012 følelse. Den svenske siden er ganske bra, den finske også. Den norske siden er ikke like interaktiv. Noen ganger på UDI-nettsiden kommer man tilbake til samme siden. Jeg prøvde å spille med nettsiden, å fylle inn noe annet slik som et annet land, men havner på samme sted. Det er ikke alt de spør om som er nødvendig for å komme videre.

Informanten mener altså at UDI spør om landbakgrunn på et tidspunkt som er irrelevant for hvilken informasjon nettbrukeren søker etter. I tillegg mener han det er lite relevant og lite brukervennlig at nettbrukeren tidlig bes om informasjon om oppholdsgrunnlaget til referansepersonen før en kan klikke seg videre på UDIs nettside for å opprette søknad om familieinnvandring. Dette gjør ingen forskjell for søknaden; det som derimot teller er hvorvidt referansepersonen er EU-borger

eller ikke, sier han. I tillegg til svekket brukervennlighet, ser han ikke at spørsmålet om referansepersonens oppholdsgrunnlag har noen merverdi for UDI, som ikke logger informasjon om søkehistorikken til personer som skal inn på nettsiden for å opprette en søknad.

Informanten oppfatter også antall klikk i nettsiden før man kan innhente informasjon og opprette søknad om familieinnvandring som lite brukervennlig. Han utdyper at ifølge prinsipper for god brukervennlighet bør brukeren trykke maksimalt tre ganger i en nettside for å finne informasjonen en leter etter, mens en må trykke flere enn tre klikk på UDIs sider. I tillegg til at antall klikk er lite brukervennlig, sier han at det kan være en kilde til forvirring at søkeren sendes til ulike undersider på UDI-nettsiden for å innhente ulike typer informasjon som alle er relevante for søknaden:

På den finske nettsiden trykker man to «knapper» før man kommer videre. På den svenske siden også. Det er veldig enkelt. Hvis man prøver det samme fra forsiden i den norske siden [udi.no], må man hoppe over til ulike deler av UDIs nettside: man kommer til én side med sjekklister, én om ventetid, [og] én om hvilken kategori [søknaden] tilhører – det er forvirrende.

IT-konsulenten mener at det ville være mer brukervennlig dersom UDIs startside lignet på undersiden «Min side» i UDIs nettside, etter modell til svenske og finske utlendingsmyndigheter:

UDI har prøvd å fikse dette [brukervennligheten] med min side. De prøvde å forenkle der; på min side starter man ikke med å spørre om land. Men UDI bruker ikke min side som offisiell startside. UDI.no er fortsatt den offisielle startside. Når man logger inn på min side, fungerer den bedre. [Den er] akkurat samme som den finske startside [til utlendingsmyndighetene].

Informantens familieinnvandringssøknad ble godkjent etter tre måneder. Hans egen sak synes ikke å ha vært for krevende for ham, i det minste ikke basert på måten han forteller om saken i retrospekt. Han snakker om temaet på en faglig måte med forslag til forbedringer. Samtidig forteller han om facebook-grupper for innvandrere i Norge der folk gir uttrykk for at de er forvirret etter å ha brukt UDIs nettsider.

6.2.3 Erfaringer med UDIs chat- og telefontjenester

Hovedfokuset i denne undersøkelsen er erfaringer med skriftlig informasjon og kommunikasjon med UDI, men siden studien også omhandler erfaringer med å innhente og anvende informasjon, har vi stilt informantene og deltakerne i spørreundersøkelsen spørsmål om deres eventuelle erfaringer med bruk av UDIs

telefontjenester. En del informanter har ikke hatt muntlig kontakt med UDI, eller kun én telefonsamtale. Vi har altså lite kvalitative data om temaet, som vi kort beskriver her.

I spørreundersøkelsen oppga de fleste deltakerne at telefonisk kontakt hadde vært nyttig (dog hadde hele 28 prosent ikke besvart dette spørsmålet). Noen deltakere kommenterte imidlertid i fritekstsvarene at det er lange ventetider på telefonen når en skal ringe UDI. Noen informanter forteller tilsvarende om lang ventetid, men én av disse informantene sier også at en kan få UDI til å ringe tilbake.

En av informantene forteller at han har fått feil informasjon på telefontjenestene og chat. Hans inntrykk er at rådgiverne på UDIs telefon- og chattjenester har varierende kompetanse og erfaring om saksfeltet. Han har opplevd at rådgivere ikke alltid kan svare når han spør, og har noen ganger fått ulike råd fra ulike rådgivere. Et eksempel han gir på en slik erfaring er dette:

Jeg fikk feil informasjon om hvor lang tid det går til søknaden blir automatisk behandlet. Det står på nettsiden at om du ikke får svar innen 3 måneder, så vil saken overføres til saksbehandler. Men i chat sa de at det tok 2 måneder.

Ifølge informanten er han ikke alene om denne erfaringen, da han har sett på facebook-gruppa «Immigration to Norway» at også andre deler erfaringer med å få ulik informasjon fra ulike rådgivere på UDIs telefontjenester.

Andre ganger har informanten fått upresise svar eller erfart at ansatte ikke vil svare:

Noen ganger vil de ikke svare på spørsmål. De sier at jeg kan lese om det på nettsiden. Andre ganger har det hendt at de svarer «det tror jeg». De må sjekke [før de svarer]! De må si hvordan man finner informasjon hvis man ikke finner informasjon. Jeg sluttet å ringe.

Informanten har altså sluttet å bruke telefon- og chattjenestene, og gått over til å kun bruke UDIs nettsider, som han finner mer pålitelige. Hans svar er i samsvar med funn i spørreundersøkelsen, der deltakere samlet sett oppgir at de finner UDIs nettsider mer pålitelige enn telefon- og chattjenestene.

At ikke flere av informantene har hatt mye telefonisk kontakt med UDI trenger ikke å bety at de ikke har informasjonsbehov. Som nevnt, og som vi kommer tilbake til i kapittel 7, kan noen kvie seg for å ta kontakt på telefon for å innhente mer informasjon.

6.2.4 Språk, digital kompetanse og byråkratisk erfaring

Funnene vi nå vil omtale illustrerer betydningen av søkerens kompetanse og bakgrunn for å innhente, tolke, vurdere og bruke informasjon fra UDI. En språklig

barriere i funnene våre er at ikke all informasjon på UDIs nettsider finnes på begge norske målformer. En informant forteller at han søkte om familieinnvandring etter at han hadde lært norsk bokmål, men at han valgte å søke på engelsk fordi det kun var et nynorskalternativ. I intervjuet viser han at dette fortsatt gjelder – at man kan få nynorske sider når man skal velge språk i familieinnvandringssiden på udi.no. Dette er en barriere for å søke om informasjon og opprette søknad om familieinnvandring, da en del søkere ikke kan engelsk, men har lært seg én av de norske målformene.

UDIs nettsider er primært på engelsk og norsk, i likhet med brev fra UDI. Søkeres ferdigheter i disse språkene er åpenbart nyttig for å finne, forstå, vurdere og bruke informasjon fra UDI. Ikke uventet viser intervjuene at utfordringer med UDIs informasjon for personer som ikke er flytende i engelsk eller norsk. En informant kommenterer at språket må forenkles:

De burde gi informasjon. De må gi mer informasjon som er lett å forstå – folk fra Thailand og Vietnam forstår ikke engelsk – det er veldig vanskelig for dem. Men [om] alt gir UDI god informasjon. [De må bare] gi litt mer [informasjon]. Språket burde vært lettere.

Informanten forteller at hun selv opplevde usikkerhet da hun skulle fylle inn informasjon i søknaden:

Det mest utfordrende er å svare på spørsmål [i søknaden]. Fordi jeg aldri har gjort det før. Jeg vet ikke hvordan jeg skal svare. Først [ble jeg] forvirret – hva skal jeg svare? Jeg er ikke god til å skrive om meg selv, jeg vet ikke hvordan jeg skal svare hvis [det er] utfordrende for meg å skrive ordet – vil de forstå om jeg skriver det på denne måten eller ikke?

Usikkerheten informanten uttrykker synes å gjenspeile ikke bare språklige ferdigheter, men også lite fortrolighet med å forholde seg til utlendingsmyndigheter. Döring (2021) har foreslått begrepet *byråkratisk kompetanse* («administrative literacy») for å forstå hva som gjør at noen mennesker lykkes bedre i å navigere byråkratier enn andre. Denne kompetansen har flere dimensjoner: å kunne forstå byråkratisk språk (som ofte er teknisk og passivt formulert); personens muntlige og skriftlige kommunikasjonsferdigheter; å forstå rollen til ulike byråkratiske instanser (for eksempel ulike deler av et statlig byråkrati); å forstå og kritisk forholde seg til medier (for å for eksempel forstå lovendringer) samt digital kompetanse. Informantens utsagn tyder på lite erfaring med utlendingsmyndigheter, og kanskje med statlige organer generelt, noe som skaper usikkerhet. I samsvar med dette tyder tidligere forskning på at vellykkede erfaringer med å navigere byråkrati kan gi mestringsfølelse og bedre selvtillit når en senere er i kontakt med byråkrati (Döring 2021).

I 6.2.1 beskrev vi hvordan en informant hadde erfaring med utlendingsmyndigheter fra en rekke land. Hans og andre informanternes utsagn tyder på at slik erfaring har hjulpet dem i søknadsprosessen. Han forteller at da han skulle søke om familieinnvandring, hjalp det ham at det som ble etterspurt av dokumentasjon var ganske likt det han trengte da han tidligere søkte om studentvisum og faglærtvisum for seg selv. Andre forteller om hvordan erfaring med søknader fra andre land har hjulpet dem. En informant som har blitt gjenforent med mannen sin svarer dette når hun får spørsmål om hvordan det var å finne informasjon for å opprette søknad:

Mannen min har bodd i flere land. Han er ganske bereist, så han er vant til visum og oppholdssøknadsprosesser. Så selve søknaden i seg selv gikk fint.

Kombinasjonen av ens kompetanse på ulike dimensjoner av byråkratisk kompetanse (digitalt, språklig, kunnskap om byråkrati) kan virke sammen i hvordan informasjon forstås. Dette kommer til syne når en ser på utsagnene til en afghansk informant som har bodd i Norge i flere tiår og arbeider som tolk. Hun forklarer at mannen hennes ikke hadde vanskeligheter med familieinnvandringssøknaden fordi han kunne det norske språket. Dette står i kontrast til hva hun ser i arbeidet som tolk:

Jeg tror det er vanskelig når man ikke kan så mye språk. Jeg hører fra andre at det er vanskelig når man ikke kan språket.

Informanten forteller at noen afghanske personer (ofte enslige mindreårige flyktninger) hun har hatt tolkeoppdrag for oppsøker NAV for å få hjelp, på grunn av utfordringer med både språk og det digitale:

I tillegg [til språk] kan det være vanskelig med det elektroniske; noen har ikke peiling der. I tillegg ser jeg at de ofte har problemer med å få papirer på plass. De skjønner ikke hva de skal gjøre. Noen tror også at de har fått brev fra UDI, også er det ikke fra UDI. De går til NAV og får det forklart.

Informanten har sett at enkelte hun har tolket for har brukt Google translate for å forstå brev fra UDI, men at de kan «misforstå og bli forvirret av brevet hvis [de] bruker Google translate for å forstå det». Hun sier videre: «Jeg tror ofte folk misforstår om de har rett til å søke eller ikke. Det er mangel på informasjon.» Tolken mener UDIs nettside burde hatt informasjon på flere språk, og mener at informasjon på morsmålet eller ved hjelp av tolk kan være nyttig før man påbegynner søknaden – da vet søker bedre hvordan de skal gå fram:

Før de kommer i gang med å søke hadde det vært fint å få informasjon på morsmålet eller via tolk for å forstå hvordan ting fungerer, hva reglene er, [og] hvor lang tid det tar.

I tillegg til utfordringer med å forstå krav og regelverk om familieinnvandring forteller tolken at noen afghanske personer hun har tolket for kontakter NAV fordi årsaken til ventetiden er uklar. Hun sier: «*Det skjer ofte at de må vente, i Norge må man noen ganger vente lenge. De kan bli forvirret; de skjønner ikke hvorfor må vente lenge*». En slik uro og usikkerhet om søknadsstatus og opplevd informasjonsvakuum synes de å dele med informanter vi har snakket med. Samtidig synes de enslige mindreårige å møte ytterligere utfordringer knyttet til informasjonsinnhenting og å opprette søknad enn de fleste informantene vi har snakket med. Dette synes å være knyttet til en kombinasjon av språklige ferdigheter, digitale ferdigheter, kunnskap og erfaring med statlig byråkrati samt utdanningsnivå (en del enslige mindreårige har avbrutt utdanning fra opphavslandet og vil i Norge fortsatt være under grunnskole- eller VGS-opplæring).

Barrierene de unge afghanske personene på NAV møter når de skal opprette en søknad står i kontrast til utsagnet til en høyt utdannet informant som svarer «*Alt var krystallklart*» da vi spør henne hvordan det var å finne nødvendig informasjon for å opprette søknad. Informanten er flytende i engelsk, har mastergradsutdanning og en ektefelle med doktorgrad. Da informanten senere i intervjuet blir presentert for det anonymiserte vedtaksbrevet forklarer hun raskt, og riktig, hva hovedbudskapet i brevet er, med unntak av formuleringen om lovgivning i brevet, som hun mener er vanskelig formulert (se mer om informantenes fortolkning av vedtaksbrev i 7.2). En lignende fortrolighet med å manøvrere UDI for å opprette søknad hører vi i et intervju med en informant som forsker innen IT, som også er flytende i engelsk. Da vi stiller ham et åpent spørsmål om hans erfaringer med å opprette søknad i UDIs nettside, gir han en «oppskrift» på hvordan man lager en bruker og oppretter søknad. Generelt i intervjuet uttrykker han ingen vanskeligheter med å forstå hva som kreves, og privat hjelper han familie og venner med samme landbakgrunn med søknader og søknadskrav.

6.2.5 Sosiale relasjoner og nettverk

I tillegg til søkerens individuelle kompetanse og bakgrunn peker funnene på at søkerens sosiale nettverk i Norge kan være ressurser for finne, forstå, vurdere og bruke informasjon om familieinnvandring. Dette gjelder de nærmeste sosiale relasjonene, som i eksemplet over, der en informant hjelper familie og venner med søknader. Venner og familie kan i andre tilfeller oppleves som feilkilder til informasjon, som vi kommer tilbake til i kapittel 7. Alternativt kan selvfølgelig også søkere tro de har riktig informasjon fra ens nærmeste uten at det stemmer. «Nytten» av informasjon gjennom sosialt nettverk vil avhenge av hvilken kompetanse (inkludert språkkunnskaper), kunnskap og erfaringer de har, på samme måten som

at søkerens kompetanse og bakgrunn spiller inn på forståelse og bruk av UDIs informasjon.

I tillegg til familie og venner, kan arbeidsgiver og kolleger være viktige informasjonskilder. Dette kan være i form av uformell deling mellom kolleger eller i form av mer formaliserte systemer fra arbeidsgiver, HR samt eksterne tjenester («relocation»-tjenester som tilrettelegger for visum og bosetting, og tilpasning i det nye landet mer generelt). I våre funn forteller informanter i liten grad om slike tjenester. Imidlertid forteller en informant som kom til Norge som post doc. at arbeidsgiver tok seg av hele søknaden hans for å komme til Norge, og finansierte både hans egen og konas oppholdssøknader. Arbeidsgiver tilbød også å bistå med søknadsprosessen for familieinnvandring med ektefellen, men da valgte informanten og ektefellen å selv søke.

Søkeres bredere sosiale nettverk kan også være av betydning for å innhente og nyttiggjøre seg informasjon om familieinnvandring. Dette gjelder både fysiske nettverk og digitale sosiale nettverk som søkere er del av og oppsøker. Ulike landbakgrunner kan ha ulik grad av nettverksbygging, organisering i foreninger, nettsider og sider på sosiale medier i Norge. Mens noen informanter forteller at det ikke er vanlig blant dem de kjenner eller folk med samme landbakgrunn å søke informasjon fra sosiale medier, forteller informantene fra Nepal om en Youtube-kanal der norsk-nepalske Surendra Thapaliya gir informasjon om søknadsprosedyrer i Norge og ulike andre land.⁶ Youtube-kanalen har et transnasjonalt publikum blant folk med nepalsk bakgrunn. I tillegg finnes det flere nettsider for personer fra Nepal i Norge der folk stiller ulike spørsmål om blant annet UDI-regler. Disse sidene har også et transnasjonalt publikum, der også personer som vurderer å flytte til Norge søker informasjon.

Også når det gjelder utvidede sosiale nettverk vil det åpenbart variere hvor «sikre informasjonskilder» disse er. Vi så i funnene fra spørreundersøkelsen at personer med pakistansk bakgrunn opplever at kontakter i Norge er en nyttig informasjonskilde, som trolig kan forklares med norskpakistaneres langvarige og høye grad av sosiale integrasjon i det norske storsamfunnet.

6.3 Oppsummering

Oppsummert viser funnene i dette kapitlet at det kan være utfordrende å finne informasjon på UDIs nettsider, at det kan være mange trinn (klikk) i nettsiden før en kan opprette søknaden og innhente informasjon, og at informanter har behov for mer informasjon om spesielt søknadsstatus og forventet ventetid. Videre peker

⁶ <https://www.youtube.com/@bideshmanepali> Han gir også informasjon på deler av sin facebookside (<https://www.facebook.com/surendra.c.thapaliya>) og instagramside (<https://www.instagram.com/surendra.c.thapaliya/>)

funnene på at noen ressurser for å innhente og nyttiggjøre seg informasjon fra UDI er knyttet til språkferdigheter, digitale ferdigheter, fortrolighet med/erfaring med statlig byråkrati, utdanning samt sosiale nettverk. Flere av disse komponentene er i tråd med Dörings (2021) begrep *byråkratisk kompetanse*.

Funnene støtter opp om betydningen av sosial bakgrunn for migrasjonsprosessen (Griffiths, 2021), der for eksempel digital kompetanse gir et sterkt fortrinn (Lang, 2019). En tolk fortalte om utfordringene til en gruppe mennesker vi *ikke* fikk rekruttert til intervjuene: unge mennesker uten flytende engelsk som hadde mindre digitale erfaringer enn de fleste informantene vi snakket med. Samtidig viser funnene at også høyt utdannede, engelskspråklige informanter med sterke digitale ferdigheter tidvis kan erfare betydelige utfordringer med å innhente og fortolke deler av den skriftlige informasjonen fra UDI og med å navigere UDIs nettsider. Dette tyder på at en trenger svært gode digitale ferdigheter for å søke og finne relevant informasjon og opprette søknad om familieinnvandring. Tidligere forskning viser at utfordringer med å mestre det digitale kan bidra til søkeres motløshet og frustrasjon (jf. Lang, 2019). Vi så at den afghanske tolken foreslo at søkere kan få tilbud om hjelp fra tolk før de oppretter søknad. Dette kan være et nyttig forslag å vurdere, også i lys av ulikheter i digital erfaring og kompetanse. I tillegg er tolkens forslag om informasjon på flere språk på deler av UDIs nettsider (for eksempel for de største landbakgrunnene i Norge) verdt å ta med seg videre.

Vi finner også at lange ventetider kan skape en følelse av å være «i limbo» når familieinnvandringsvedtak trekker ut i tid (Griffiths, 2022). Brukere kan oppleve usikkerhet, utrygghet og informasjonsmangel i møte med utlendingsmyndigheter som de er prisgitt beslutningene til for å bli gjenforent med familien. Denne opplevde utryggheten og usikkerheten kan igjen virke inn på informasjonsbehov og syn på UDIs kommunikasjon. Funnene antyder at noen informanter opplever frustrasjon og avmakt som kan forsterkes av lite eller upresis informasjon når en skal opprette søknaden og venter på behandling av søknaden.

Et annet funn er at ulike saksbehandlere kan gi ulik informasjon på UDIs telefon- og chattjenester, og at manglende informasjon på begge norske målformer er en informasjonsbarriere.

Funnene peker videre på betydningen av søkeres nære og perifere sosiale nettverk og relasjoner for informasjonsinnhenting, tolkning og bruk av informasjon fra UDI. Som for søkeren, vil kompetansen og erfaringen til ens sosiale nettverk bidra til hvilken informasjon en finner og kan nyttiggjøre seg av. Funnene antyder at sosiale medier kan være en sentral informasjonskilde for noen grupper av søkere.

7 Tillit til UDI: Mellom autoritet og byråkratisk emosjonalitet

I dette kapittelet undersøker vi hvilken informasjon informantene i den kvalitative delen opplever som tillitsfull, og hvorfor. I tillegg skal vi i dette kapittelet se på hvordan informantene finner og vurderer informasjon i et reelt, men anonymisert, vedtaksbrev. Vi undersøker om det er en diskrepans mellom hva informantene oppgir at de syns er lett å forstå og hva de faktisk forstår.

Informantene i denne studien har alle selv søkt eller vært referanseperson for noen som har søkt om familieinnvandring til Norge. Hvordan en søknad om familieinnvandring blir behandlet, har stor innvirkning på søkerens liv. I migrasjonslitteraturen brukes begrepet «byråkratisk emosjonalitet» (Geoffrion & Cretton 2021) for å beskrive hvordan ulike byråkratiske prosesser kan fremkalle sterke følelser hos migranter. Å motta et brev i posten, navigere en nettside for informasjon om en søknadsprosess, eller fylle ut søknadsskjemaer er ikke nøytrale hendelser, men har en betydning som kan avgjøre ens liv. At individer som søker familieinnvandring er opptatt av å gjøre alt riktig for å sikre en effektiv og korrekt behandling, er derfor ikke overraskende. For å få til dette, er søkere avhengige av å finne frem til relevant informasjon som de opplever og vurderer som pålitelig.

7.1 UDI som «loven» - den ultimate autoritet

Alle informantene vi har intervjuet har måttet forholde seg til et regelverk. De har fått innvilget familieinnvandring på bakgrunn av at de tilfredsstiller krav til opphold. For dem oppleves UDI som den endelige og autorative kilden til informasjon om søknadsprosessen knyttet til familieinnvandring. En kvinne fra India som jobber som post-doc forteller: *«Jeg har ikke brukt noen andre informasjonskanaler enn UDI for å få informasjon om søknadsprosessen»*. Det er representanter fra UDI som skal behandle søknaden deres, og det er derfor de som er eksperter på hva som gir og ikke gir grunnlag for godkjent opphold. En annen kvinne fra Filippinene som har søkt og fått godkjent sin søknad om familieinnvandring med sin norske mann sier: *«Jeg stoler kun på UDI, til og med min mann kan misforstå eller gjøre feil»*

(informant 2) Der UDI oppfattes som en slags en manifestasjon av et regelverk, er venner eller ektefeller feilbarlige. Det betyr at de kan tolke noe feil eller misforstå – og på grunnlag av det gi feilaktig informasjon. Informanten Fra Filippinene forteller videre om en facebook-gruppe der det har stått forskjellige ting om regelverket. Dette gjorde henne forvirret. Da hun spurte vennen sin om dette, skjønnte hun at det som sto på Facebook var feil: «Jeg spurte vennen min, det var feil». For informantene er det å inneha korrekt informasjon om regelverket det viktigste kriteriet for at de skal oppnå tillit. Derfor ser informantenes tillit ut til å være basert på autoritet, heller enn på omsorgsfulle relasjoner, slik vi ofte forbinder med tillit. Fordi riktig informasjon oppleves som å ha så store konsekvenser for deres liv, er det viktig for dem å være sikker på at informasjonen er korrekt.

7.1.1 Rettferdighet og likebehandling

Selv om det å være et regelstyrt system, slik UDI oppfattes som å være, oppleves som tillitsfullt, sees slike systemer ofte også på som upersonlige. I et byråkrati som skal regulere oppholdstillatelser kan det bety at effektivitet og likebehandling blir prioritert over det å forstå søkerens levde og ekte liv (Dhupelia-Mesthrie, 2014; Geoffrion & Cretton, 2021). Konsekvensen av det kan være at en i det byråkratiske systemet ser på en søknad som en administrativ oppgave som skal saksbehandles, heller enn et menneskeliv som skal avgjøres. Påstanden i litteraturen som ser på byråkratiene som upersonlige er at en gjennom å skape tilstrekkelig avstand til individene som søker om for eksempel oppholdstillatelse, vil det bli lettere å avslå søknadene. I våre intervjuer finner vi at informantene kjenner seg igjen i ideen om det upersonlige byråkrati. Ingen opplever UDI som varme eller menneskelige. Hvorvidt dette er et problem eller ikke er informantene litt uenige om. Noen er eksplisitte på at de verdsetter den nøytrale og upersonlige rollen de opplever at UDI inntar i saksbehandlingen av familieinnvandringssøknader. Dette gjør UDI objektive, og flere forteller at de er glade for at det oppleves som at søkere blir behandlet etter prinsippet om «likhet for loven». Likhets, nøytralitet og objektivitet oppleves som rettferdig. En mannlig informant fra India reflekterer slik:

I India bor det veldig mange mennesker. De har mange ulike språklige, religiøse og kulturelle bakgrunner. Alle er forskjellige, de har forskjellige «mindset». Hvordan kan UDI tilpasse seg det? Det er umulig. Derfor må UDI bare være helt lik mot alle, også er det individets ansvar å forstå reglene og å tilpasse seg disse (informant 1)

Denne informanten er tydelig på at systemet og byråkratiet bør være helt likt for alle, med så lite individuelle tilpasninger som mulig. En annen, mannlig informant fra India, hevder at hans positive erfaringer med å søke familieinnvandring ikke

skyldes hans personlige egenskaper eller ressurser. I stedet tilskriver han den vellykkede søknadsprosessen og innvilget opphold til et system som er transparent, veldefinert og rettferdig. For noen forsterkes tilliten til UDI gjennom denne opplevelsen av at de er rettferdige, forutsigbare og behandler alle likt – uansett hvem de er.

Ikke alle informantene er enige i denne holdningen. Selv om vi ikke har data til å si noe tydelig om sammenhengen mellom egne ressurser og holdninger til UDIs system, ser vi at informantene som opplever at systemet er lett å navigere i og rettferdig er informanter med mange ressurser. De har høy utdanning, arbeid, snakker flere språk og har et bredt sosialt nettverk. Selv om et regelverk på papiret er «likt for alle», har tidligere forskning vist at individer som er gode til å håndtere og navigere sine egne søknadsprosesser og saker også har en tendens til å bli positivt forskjellsbehandlet av det byråkratiske systemet (Lipsky, 2010). Det er også vist at graden av aksept for systemets strenge regler kan variere mellom ulike grupper av individer (Döring, 2021). I vårt materiale kan det virke som om holdningen om at systemet bør følge likebehandlingsprinsippet fordi det gir tillit til systemet, kan handle om at informantene som uttrykker dette har ressurser som gjør at de klarer å navigere et slikt 'nøytralt' system bedre enn andre. I tillegg har de fått innvilget enten sin egen eller sin partners søknad, og vil dermed uttrykke en takknemlighet ovenfor systemet. Betydningen av søkeres bakgrunn for opplevelse av søknadsprosessen ble omtalt i kapittel 6.

7.1.2 Frykt for å gjøre feil forsterker tillit til UDI

Selv om ressurser og kompetanser mest sannsynlig påvirker informantenes holdninger til UDI, finner vi at tillit til UDI også handler om andre ting. Et gjennomgående tema i nesten alle intervjuene er at informantene har vært redde for å gjøre feil i søknadsprosessen. Som nevnt kan et møte med et byråkrati i en migrasjonsprosess fremkalle veldig sterke følelser, fordi byråkratiet sitter med makten over hva du får lov til å gjøre med ditt liv. Denne makten gjør at søkerne ønsker å gjøre alt riktig, og flere forteller at de har vært engstelige for å gjøre feil. En feil kan bety avslag, at informanter må søke på nytt, forsinkelser med mer. Å få riktig og pålitelig informasjon er derfor avgjørende for å minimere stress. Maktposisjonen UDI har ovenfor disse søkerne gjør, paradoksalt nok, at de stoler mest av alt på UDI selv. En kvinne fra Filippinene (informant 2) forteller om hvor redd hun ble da hun skjønnte at hun hadde oppgitt en feil i søknaden. I stedet for å skrive når hun selv hadde fullført skolegangen sin, oppgav hun når hennes mann hadde fullført sin skolegang. Hun sier:

Jeg hadde tatt feil (...). Først ble jeg redd. Jeg hadde allerede betalt pengene for å søke, også så jeg at søknaden min inneholdt en feil. Det skapte stress for meg. Hva

skulle jeg gjøre hvis jeg gjorde en feil? UDI sa at det er ikke noe å bekymre seg for, bare legg ved et brev på første side av søknaden så vet vi hvor feilen er.

I dette sitatet kommer det frem at det å gjøre feil oppleves som veldig stressende. Videre ser vi at den samme institusjonen hun er redd for (UDI) også er den hun stoler på. Når UDI forteller hvordan hun skal løse problemet, stoler hun på dem og blir rolig. Samtidig er det mange som uttrykker at de har vært veldig redde og engstelige for å oppgi feil informasjon, og legge ved feil dokumenter – uten at de har opplevd at UDI har hjulpet dem til å forstå hvorvidt en slik feil er gjort eller ikke. For noen kan dette skape en følelse av avmakt. En informant forteller at hun har gjort alt hun kan for å være etterrettelig, men at hun ikke får svar fra UDI om hun har gjort en feil eller ikke. For henne oppleves det som at: *«mine grunnleggende menneskerettigheter er begrenset nå»*.

Dette, å være redd for å gjøre feil, støttes av tidligere forskning. Nettbaserte støttegrupper, som Facebook-grupper, oppfordrer ofte medlemmer til å følge offisielle regler og prosedyrer nøye (Geoffrion, 2022). Gruppene understreker viktigheten av å vise tålmodighet, ikke presse på og å følge alle de statlige retningslinjene. Slik kan gruppene fungere sosialt kontrollerende og bidrar dermed å opprettholde de offisielle etatenes autoritet.

I våre intervjuer forteller noen om nettopp frykten for å mase på de offisielle etatene. Selv om de har opplevd noe som vanskelig å forstå, har de ikke turt å be om hjelp når de trenger det. I spørreundersøkelsen fant vi også indikasjoner på at det ikke var noen sammenheng mellom opplevd behov for hjelp og det å ta kontakt med UDI. I figur 3.6 så vi at flertallet som hadde svart at de ikke opplevde behov for hjelp likevel opplevde UDI som veldig hjelpsomme. Samtidig oppgav nesten 50 prosent av de syriske deltakerne at de ikke tok kontakt med UDI selv om de svarte at de hadde behov for hjelp. En informant vi intervjuet fortalte at hun ikke turte å ringe UDI fordi hun var redd for at det vil påvirke søknaden negativt. Som Geoffrion (2022) påpeker, oppfordres ofte migranter til å vise tålmodighet og ikke forstyrre prosessen. Det er migrantene som må tilpasse seg etatene. En informant som tar tolkeoppdrag i NAV for personer fra Afghanistan, forteller tilsvarende at hun har sett at afghanske personer kan være redd for at det kan skade saken deres å kontakte UDI. Informanten forteller oss at flere oppgir at når byråkratiske systemer sier at de ikke må ringe så ofte, kan det oppfattes og fortolkes til at det å ringe vil skade saken deres.

En annen informant forteller, som nevnt i 6.2.3, at han er med i en Facebook-gruppe der flere mener at de har fått gal informasjon av rådgivere i UDI, og at dette skaper mye frustrasjon. Han sier:

UDI nekter å si at de tok feil hvis de tok feil. Jeg har funnet ut at informasjonen på nettsiden er best, og har derfor sluttet å bruke telefontjenesten. Hvis man snakker med en rådgiver som ikke er proff kan man få feil informasjon.

Her ser vi et eksempel på at fordi det er så viktig for disse individene å få helt riktig informasjon, så oppleves informasjon som er skriftlig, og ikke frembragt av mennesker, som den eneste en kan stole på. Dette skaper en slags paradoksal situasjon der de anonyme og standardiserte kildene oppleves som mest etterrettelige, samtidig som informantene opplever at systemet behandler dem som sakspapirer og ikke ekte mennesker. Hvis søkere mestrer systemet, følger regler, og ikke maser, blir man en migrant som er «god» og «verdig», i håp om å få innvilget søknad (jf. Geoffrion 2022). Den samme informanten forteller hvordan den standardiserte kommunikasjonen fra UDI oppleves som om du er glemt:

Du får bare en mail om at UDI har mottatt søknaden din. Så, er du glemt. Etter dette får du en e-post hver måned der det står hvor mange måneder det er siden UDI mottok søknaden din og de bekrefter at søknaden din er i behandling. Men, du får ingen informasjon om søknadens status.

Han forteller om et av medlemmene i Facebook-gruppen som har foreslått en alternativ måte UDI kunne formulert seg på der e-postene viser større grad av menneskelig innlevelse. For eksempel kunne brevene stadfestet at UDI forstår at en er i en krevende situasjon. Informanten opplever altså likebehandlingen som rettferdig, og informasjonen fra de offisielle nettsidene til UDI som et sted med riktig informasjon. Samtidig uttrykker han et ønske om en form for kommunikasjon som kombinerer det rigide systemets rettferdighet med en mer menneskelig og human tone. Det ville muligens skapt enda mer tillit.

7.2 Finne, forstå og anvende informasjon i et vedtaksbrev

Til nå har vi sett på ulike grunner til at informantene opplever UDI som den kanalen de har høyest tillit til når det gjelder å få informasjon om det å søke om opphold. En del av designet i den kvalitative arbeidspakken har vært å gi informantene tilgang på et anonymisert, men reelt vedtaksbrev på en søknad om familieinnvandring som har fått avslag (se vedlegg). På slutten av intervjuene bad vi informantene om å lese brevet. Dette fikk de cirka ti minutter til å gjøre. Deretter stilte vi en del spørsmål om brevet, for å komme nærmere hvordan de fant, forsto, og deretter vurderte hva de ville gjort dersom de var mottakere av dokumentet. Som vi skal se hevder de aller fleste at det er lett å finne informasjon og forstå innholdet i brevet, men likevel oppgir de at de vurderer og ville handlet forskjellig. I det følgende diskuterer vi hvorvidt dette kan handle om at den selvrapporterte forståelsen ikke alltid samsvarer med det UDI faktisk ønsker å formidle i brevet.

7.2.1 Den umiddelbare responsen: «Ja, jeg forstår dette»

Når informantene var ferdig med å lese vedtaksbrevet, spurte vi: Hva forteller dette brevet deg? Alle informantene identifiserer at det er et vedtaksbrev der en som har søkt familieinnvandring har fått avslag. Alle har også forstått at begrunnelsen for dette er at referanseperson ikke har lovlig opphold i Norge. Et typisk svar kom fra informant 4: *«Brevet viser at en person fra India har søkt om familie-gjenforening, men fått avslag fordi sponsoren ikke hadde gyldig oppholdstillatelse»*. Det er ingen av våre informanter som ikke har forstått dette. Alle sier også umiddelbart at de syns brevet var lett å forstå. Som informant 1 sier: *Ja, her var alt greit og lett å forstå. Det er lett å forstå at dette er et avslag, og det er lett å forstå årsaken»*. Den eneste som sier at det tok litt tid å forstå om det var avslag eller innvilget var informant 8, som sier: *«Jeg måtte lese i ca 30 sekunder før jeg forsto om søknaden var innvilget eller ikke»*. Dette kan tyde på at informanten ikke leser overskrifter, men går rett til teksten. Han mener at brevet må starte med denne informasjonen i første setning.

7.2.2 Ulike tolkninger (vurderinger) av lik informasjon

Selv om alle forteller at de synes brevet er lett å forstå, finner vi at det er litt ulike oppfatninger om deler av informasjonen i brevet. En av uklarhetene handler om referansepersonens status. En informant sier: *«Søknaden blir ikke godkjent fordi noen dokumenter manglet. Ektefellen har ikke oppholdstillatelsespapirer»* (informant 5). For denne informanten virker det som at det er papirene på oppholdstillatelsen som mangler, og ikke nødvendigvis selve oppholdstillatelsen. Flere uttrykker forvirring rundt saken nettopp på grunn av referansepersonens manglende oppholdstillatelse. En sier *«Jeg forstår ikke, hvordan går det an å søke om familie-gjenforening med en som ikke har lovlig opphold?»* (informant 1). Informant 2 deler denne forvirringen, og sier: *«kanskje har de et bittelite håp, selv om det bare er en prosent»*. Han uttrykker dermed at det er åpenbart at søknaden blir avslått, gitt referansepersonens status. Informant 1 og 2 tenker dermed ikke at referansepersonen mangler noen papirer, men at han faktisk ikke har opphold. De mener at ettersom reglene på dette er krystallklare, er det helt riktig og rettferdig at søker har fått avslag. Informant 2 refererer til regelverket og sier: *«det er jo veldig tydelig at en ikke kan søke om familie-gjenforening når man ikke har fått opphold»*. Dette mener hun at er helt riktig og rettferdig, loven er lik for alle. Hun sier *«Det er mange mennesker som søker om opphold, og mange forteller løgner. Det er derfor veldig viktig at Norge og UDI er strenge med reglene, hvis ikke hadde det blitt masse problemer i Norge»*. Både hun og informant 1 vurderer dermed brevet som rettferdig.

Der informant 5 tenker at det handler om at referanseperson mangler papirer, lurte informant 1 på om det er fordi det er en person med svært lite kunnskap og

informasjon om selve systemet som har søkt, og i tillegg veldig lite sosialt nettverk. Han mener at brevet burde vært tydeligere på hvorfor referanseperson ikke har opphold i Norge. En annen informant (4) tenker også at brevet inneholder for lite informasjon om referansepersonens status. Denne forvirringen knyttet til statusen til referansepersonen gjør at de ulike informantene har ulike oppfatninger om ankemulighetene. Der noen opplever det som åpenbart at personen ikke kommer til å få godkjent dersom hun anker, fordi reglene på referansepersonens status er så klare, mener noen at de vet for lite om referansepersonens faktiske situasjon til å forstå hvilke muligheter en anke kan gi. Informant 4 sier:

Jeg tror sponsor trenger å vite om han først bør søke om opphold selv også anke, eller først anke også søke opphold selv, eller ikke anke – men søke opphold også søke familiegjennforening på nytt. Dette er helt prekært for søkeren å vite.

Sitatet viser til at selv om det er lett å forstå at man har rett til å anke, er det vanskelig å vurdere hvordan en bør handle på denne informasjonen. En annen mener også at når brevet beskriver klagemulighetene trenger de ikke henvise til loven, det kan gjøre mange stressede og unødige opprørt. Han sier:

Folk blir stresset når de ser lovtekst, akkurat som om det er en advarsel – at UDI har loven på sin side. Hovedpoenget her er jo at det er en frist på å anke, og den er på tre uker. Tre uker kunne blitt uthevet i fet skrift.

Han forstår at UDI trenger å vise til lovtekstene, men dette kunne blitt gjort i et appendiks eller en fotnote⁷.

7.2.3 Fra forståelse til handling: Tre typiske strategier

I intervjuene har vi spurt informantene om hva de selv ville gjort, dersom de var mottaker av dette dokumentet. Basert på informantenes forståelse av innholdet i brevet og deres vurdering av det, finner vi tre ulike handlingsstrategier. Den ene har vi kalt «**passiv aksept**». Dette er de informantene som mener at fordi reglene er helt tydelige, er det ikke vits i å anke. Holdningen, her uttrykt gjennom informant 2 er: «*De kommer bare til å avslå søknaden igjen*». Denne strategien er basert på en forståelse av at referansepersonen ikke har opphold, og implisitt at det sikkert er gode grunner til det. Det virker som antagelsen er at referansepersonen ikke har lovlig opphold fordi han ikke har rett på det.

En annen strategi har vi kalt «**sosial problemløsning**». Strategien er her å kontakte alle en kjenner, inkludert arbeidsgiver og sosiale nettverk for å forstå om en har rett på noen andre visum. Kanskje har referanseperson søkt på feil visum, og derfor fått avslag på sin egen oppholdstillatelse. Denne strategien viser at

⁷ Se vedlegg om forslag til forbedringer med sporendringer fra en anonym informant.

mottaker av brevet trenger hjelp til å forstå handlingsmulighetene han har, fordi dette ikke kommer tydelig nok frem i brevet. Den tredje har vi kalt «**systemnavigering**». Denne strategien handler om å først sikre referansepersonens status og deretter koordinere søknadene til referanseperson og den som søker familieinnvandring. Informant 4 sier for eksempel at hvis det hadde vært han som hadde mottatt dette brevet ville han først søkt om oppholdstillatelse til seg selv som referanseperson, også innenfor tidsfristen til anken på tre uker klagd på familieinnvandringssøknaden – men da med en tydelig henvisning til referansenummeret på egen søknad om oppholdstillatelse. Dette ville vært den mest tidseffektive løsningen, mener han. I denne strategien er tidsaspektet viktig. Nettopp fordi flere vet at det å søke om opphold tar lenger tid enn tre uker – som er ankefristen – må man finne løsninger for å koordinere søknad om opphold og søknad om familieinnvandring. Noen peker også på at dette burde en kunne finne ordninger for. For eksempel burde enten fristen for klage i disse sakene utvides, eller så burde man kunne fått en slags hastevurdering i slike saker. For å klare å navigere i systemet på denne måten, kreves det imidlertid høy grad av det vi tidligere har omtalt som «byråkratisk kompetanse». Flere av våre informanter opplever det som krevende å forstå mandatet til de ulike byråkratiske institusjonene de forholder seg til, og det kan være en grunn til at denne strategien ikke nødvendigvis kan tas i bruk av alle.

Våre analyser av hvordan informantene forteller om hvordan de ville handlet om de mottok et slikt brev, er selvsagt ikke uttømmende. Noen informanter hopper også mellom de ulike strategiene når de svarer. Informant 1 er for eksempel tydelig på at han bare ville godtatt avslaget, for deretter å uttrykke at kanskje det hadde vært lurt å søke hjelp fra andre – det kan jo hende det finnes et annet visum referanseperson kunne søkt på. Selv om svarene ikke er uttømmende eller representative, viser de til en potensiell utfordring med brevet, og det er at referansepersonens status og muligheter for anke ikke er tydelig nok beskrevet.

Svarene fra informantene peker på at de har behov for mer praktisk veiledning, og ikke bare juridisk informasjon. Særlig fremheves dette behovet for veiledning om koordinering av parallelle prosesser og hvilke alternativer de har når standardløsningen ikke fungerer. Informantene opplever at vedtaksbrevet fokuserer primært på å tilfredsstille juridiske krav og å informere om rettigheter, men at det gir begrenset støtte til praktisk handling i en kompleks byråkratisk virkelighet.

7.3 Oppsummering

Vi har sett at informantene opplever UDI som et byråkratisk system i den forstand at systemet oppleves som standardisert, enhetlig og lite tilpasset de individuelle menneskelige erfaringene til søkerne. På den ene siden oppleves dette som

tillitvekkende, det forsikrer våre informanter om at alle får lik behandling – det er ingen som forfordeles. Den eneste veien til å oppnå et vellykket utfall, i dette tilfelle innvilget søknad, er derfor å følge reglene og å være tålmodig. Denne erkjennelsen fører imidlertid til mye stress hos våre informanter, og er helt i tråd med forskningslitteraturen om byråkratisk emosjonalitet. Paradoksalt nok gjør frykten for å gjøre feil informantene enda mer opptatt av at informasjon om søknadsprosessen og hvordan man skal søke må være helt feilfri. Fordi mennesker er feilbarlige styrker dette informantenes tillit til det standardiserte og dehumane systemet. Likevel uttrykker de en sterk følelse av avmakt, en følelse av at de mister grunnleggende menneskerettigheter, og at de er glemt som individer. Dette kan på sikt føre til en mistillit til systemet. En informant hadde et forslag om å gjøre det dehumane systemet mer humant. Selv om han anerkjenner og støtter behovet for strømlinjeforming, mener han at strømlinjeformingen ikke trenger å være kald og miserkjennende. Noen setninger som anerkjente søkerens situasjon som alvorlig og tidkrevende, kunne være en måte å humanisere det dehumane byråkratiet på. Kanskje hadde dette ført til økt tillit til UDI som aktør også.

I analysene av vedtaksbrevet ser vi at selv om informantene oppgir å ha tillit til UDI, og også oppgir at de synes informasjonen er lett å forstå, ville de handlet ulikt dersom de selv var mottakere av brevet. Det kan indikere at deler av informasjonen er vanskelig å forstå, og at selv søkere med mange ressurser har behov for en slags praktisk veiledning. Hvis informanter misforstår et innhold og er engstelige for å kontakte UDI for hjelp kan det i verste fall føre til at søkere ikke forstår hvilke rettigheter og handlingsmuligheter de har, for eksempel til å klage på et vedtak.

8 Diskusjon og anbefalinger

Denne pilotstudien gir ny innsikt i hvordan ulike søkergrupper finner, forstår, vurderer og bruker skriftlig informasjon fra UDI i forbindelse med familieinnvandringssaker. UDI har en klar kommunikasjonsstrategi (UDI, 2024) som legger vekt på å være aktiv, brukerrettet, åpen, synlig og tilgjengelig i sin dialog med søkerne. Målet er å gi søkere nødvendig informasjon om rettigheter og plikter på en forståelig måte, og sikre at informasjonen er tilgjengelig på flere språk og gjennom ulike kanaler. Funnene i denne studien indikerer imidlertid at det er flere utfordringer knyttet til hvordan denne strategien fungerer i praksis. Disse funnene gir innsikt i brukerforutsetninger og hvordan brukerne møter og håndterer skriftlig informasjon i søknadsprosessen som svarer på et viktig kunnskapsbehov i forvaltningen: Hvordan skriftlig informasjon faktisk oppfattes, vurderes og brukes av ulike søkergrupper, og hvilke faktorer som fremmer eller hemmer forståelsen. Resultatene peker på mønstre og ulikheter som bør tas i betraktning når UDI vurderer hvordan informasjon formidles til brukerne.

Det er viktig å understreke at denne studien er en pilotstudie og bygger på et utvalg deltakere og informanter som selv har søkt eller vært referanseperson i familieinnvandringssaker gjennom UDI, og ikke er en representativ undersøkelse av verken befolkningen i de landbakgrunnene som er inkludert i studien (Afghanistan, Syria, India, Pakistan, Filippinene, Vietnam og Nepal) eller for personer som har søkt andre typer tillatelser. Funnene skal derfor ikke generaliseres til hele søkerpopulasjonen fra disse landene. I stedet gir resultatene et innblikk i hvordan enkeltpersoner med ulik utdanning, botid, digital kompetanse og språklig bakgrunn opplever UDIs skriftlige kommunikasjon i søknadsprosessen og vedtaksfasen, og belyser hva som kan fremme og hemme å forstå og nyttiggjøre seg informasjon fra UDI. Denne innsikten bør forstås som indikasjoner på et behov for forbedringer, og danne grunnlag for videre testing, utvikling og eventuelt større studier i framtiden.

8.1 Ulike erfaringer med å finne og forstå informasjon

På overordnet nivå finner både spørreundersøkelsen og intervjuene at UDIs egne nettsider oppfattes som den mest brukte og mest pålitelige informasjonskilden blant deltakerne, spesielt for personer fra Filippinene, Pakistan og India. De fleste deltakerne i studien har relativt god digital kompetanse, og sier at det er enkelt å finne og bruke informasjon i søknadsprosessen. Flere rapporterer at informasjonen på UDIs nettsider er relativt lett å forstå, særlig i søknadsprosessen. Denne informasjonen oppleves som oversiktlig og tilgjengelig, særlig for brukere med høyere utdanning og god digital kompetanse. Men bak dette helhetsbildet skjuler det seg betydelig variasjon.

Den kvalitative studien finner at flere søkere opplever informasjonen som omfattende i den forstand at det er svært mye informasjon tilgjengelig, men samtidig fragmentert og lite oversiktlig, spesielt på nettsidene. Dette kan særlig gjelde når sakene er komplekse. Funnene indikerer også at brukervennligheten på udi.no bør forbedres slik at brukere ikke må navigere gjennom mange klikk til ulike undersider av udi.no for å finne informasjon om dokumentasjonskrav, ventetid og søknadskategori. En IT-konsulent blant informantene sammenligner UDI med andre lands søknadssystemer og etterlyser en mer interaktiv, brukervennlig og strukturert nettside.

Flere informanter forteller at språket på nettsidene og i brevene er utfordrende, og en informant som har arbeidet som tolk i NAV forteller at bruk av tolk, oversettelser eller enklere språk kunne gjort en stor forskjell. Enkelte informanter opplever også usikkerhet rundt språklige detaljer i brev, som formuleringer knyttet til lover eller ankemuligheter, som skaper stress heller enn oppklaring.

8.1.1 Tillit og informasjon: mellom systemtro og avmakt

Et gjennomgående funn både i spørreundersøkelsen og intervjuene er at søkerne i stor grad stoler på UDIs egne kanaler. Tilliten bygger ofte på en forståelse av UDI som den endelige autoritet i saken: «UDI er loven». Enkelte unngår derfor å søke hjelp andre steder i frykt for feilinformasjon. Samtidig skaper denne tilliten en form for paradoks. Fordi man er redd for å gjøre feil, tør man ikke kontakte UDI for avklaringer. Dermed blir tilliten til systemet også en kilde til stress og avmakt. Samtidig sier noen at UDIs kommunikasjon virker upersonlig, og etterlyser en varmere, mer anerkjennende tone. En informant foreslo at UDI kunne inkludere setninger i brev som uttrykker forståelse for at søknadsprosessen er krevende – noe som kunne økt tillit og redusert stress (se vedtaksbrevet med spor endring i vedlegg).

8.1.2 Vedtaksbrevet: et krevende dokument for mange

Et av de mest slående funnene i spørreundersøkelsen er at selv søkere som opplever søknadsprosessen som relativt enkel, synes vedtaksbrevet er vanskelig for å finne og forstå relevant informasjon. I spørreundersøkelsen svarte mange at det var lett å forstå informasjon på nettsidene, men langt flere oppga vanskeligheter med å forstå selve vedtaksbrevet. Dette ble bekreftet i intervjuene. Selv om alle forsto at brevet formidlet et avslag på en familieinnvandringssøknad, var informantene uenige om hvordan de ville handlet videre dersom det var de som var mottakere av brevet. Flere opplevde at det var vanskelig å forstå hvilke rettigheter referansepersonen hadde, og hva man skal gjøre med at man har tre uker på å klage vedtaket i brevet. Noen savner konkret veiledning i brevet: Hva er neste steg? Hva skal jeg gjøre nå? Hvordan påvirker dette saken min? Dette tyder på at vedtaksbrevet ikke bare bør oppfylle juridiske krav, men også være et verktøy som hjelper brukeren å forstå og handle på egen sak. Dette tyder på at utfordringene ikke nødvendigvis ligger i tilgang på informasjon, men i hvorvidt den faktisk er anvendbar for brukeren.

8.1.3 Sosiale og individuelle forutsetninger påvirker forståelsen

Både spørreundersøkelsen og intervjuene indikerer at søkeres forutsetninger, som utdanning, arbeid, botid i Norge, språk og digitale ferdigheter, har stor betydning for hvordan de forstår UDIs informasjon. Spørreundersøkelsen finner at de med høy utdanning og erfaring fra arbeidslivet, spesielt fra Norge, opplever færre utfordringer. Dette gjelder blant annet mange deltakere fra India og Filippinene.

Intervjuene indikerer at ikke bare språk eller utdanning bidrar til å forstå og nyttiggjøre seg informasjon fra UDI. Det handler også om byråkratisk kompetanse som er evnen til å forstå byråkratiske instanser, og deres mandat, samt digital kompetanse. Søkere har ulik bakgrunn og kompetanse i så måte. I intervjuene kommer det frem at informanter har benyttet seg av tolker, NAV eller Facebook-grupper for å få informasjon.

8.2 Anbefalinger

Basert på innsikter fra denne pilotstudien, foreslår vi følgende anbefalinger for å forbedre UDIs skriftlige kommunikasjon med brukergrupper med ulik bakgrunn, kompetanse og tilgang på ressurser. Anbefalingene bygger på både kvantitative og kvalitative funn og er inndelt etter konkrete forbedringstiltak og generelle forbedringsområder.

8.2.1 Anbefalte tiltak for å forbedre skriftlig kommunikasjon til utvalgte brukergrupper

Tydeligere og mer handlingsrettet språk i vedtaksbrev

Flere deltakere og informanter forstod hovedbudskapet i vedtaksbrevet, men uttrykte usikkerhet rundt hva de burde gjøre videre. Basert på dette funnet anbefaler vi at informasjon om klagemuligheter og veien videre formuleres i et mer praktisk og brukernært språk, med tydelig utheving av sentral informasjon (f.eks. klagefrist og hvor en kan henvende seg). Lovhjemler og referanser kan flyttes til fotnote eller vedlegg for å lette lesbarheten.

Brukervennlighet i digitale løsninger

Nettsiden udi.no oppleves av enkelte som lite intuitiv og fragmentert. Vi anbefaler å forenkle navigasjonen og tydeliggjøre hvilke dokumenter og informasjon som trengs i ulike søknadssituasjoner. En samlet, interaktiv oversikt og sjekklister over dokumenter som påkreves tidlig i søknadsprosessen (som i Finland og Sverige) kan gi tydelig informasjon og bidra til å redusere feil og misforståelser.

Bedre kommunikasjon under søknadsprosessen

Informasjon om saksbehandlingstid og søknadsstatus er fremhevet blant deltakere i studien. Det anbefales å innføre statusindikatorer, estimerer eller kønummer i brukerens "Min side".

Økt tilgjengelighet av informasjon på flere språk og enklere norsk/engelsk

Noen søkere benytter Google Translate for å forstå skriftlig informasjon fra UDI, noe som kan føre til misforståelser. Det anbefales å tilby forenklede språkversjoner av nøkkelinformasjon, samt utvalgt innhold på flere språk, spesielt i forklaring av vedtaksbrev og klagemuligheter.

8.2.2 Generelle anbefalinger for bredere brukergrupper

Utvikling av støtteverktøy og flater for digitalt og språklig sårbare brukere

For grupper med lav digital eller språklig kompetanse, anbefales det å teste og videreutvikle visuelle støttesystemer, korte informasjonsfilmer eller illustrasjoner,

og å vurdere bruk av autoriserte flerspråklige tolketjenester i oppstartsfasen av søknader.

Enklere og mer brukervennlige vedtaksbrev

Funnene viser at deltakerne opplever vedtaksbrevene som vanskelige å forstå, særlig på grunn av juridisk språk og lite oversiktlig struktur. Studien indikerer at forståelsen kan bedres dersom språket i brevene forenkles, blant annet ved å bruke korte setninger og unngå komplekse juridiske termer eller vise til juridisk informasjon med nettlenger eller i fotnoter. En mer tydelig struktur, for eksempel ved å gi en oppsummering av vedtaket først i brevet og bruk av punktlister, kan gjøre budskapet lettere tilgjengelig. Enkel og konkret forklaring av sentrale begreper kan også bidra til at flere forstår hva vedtaket faktisk innebærer.

Brukertesting og pilotering av nye formater

Funnene i denne studien tyder på at innholdet i vedtaksbrev kan oppfattes ulikt avhengig av søkerens bakgrunn og kompetanse. Dette peker mot et behov for å teste nye versjoner, formuleringer og strukturer av vedtaksbrev på tvers av brukergrupper før de tas i bruk. Brukertest og pilotering fremstår som en hensiktsmessig måte å identifisere potensielle utfordringer på, og kan gi grunnlag for å tilpasse brevene slik at de blir mer forståelige for et bredere spekter av brukere. Evaluering av klager og henvendelser kan i tillegg gi viktig innsikt i hvilke deler av teksten som oppleves som uklare eller misvisende.

Styrket veiledning og støtte til søkere

Det anbefales å sende forhåndsvarsling om vedtak via e-post med en kort og tydelig forklaring av innholdet. Veiledningstjenester, som chat og telefon, bør være tilgjengelige på flere språk, og opplæring av rådgivere og telefontjenesten bør forbedres slik at søkere får god og konsistent informasjon fra ulike rådgivere. Enkle videoer og støttefunksjoner på nettsidene kan særlig være nyttige for grupper som oftere opplever avslag.

Samarbeid med eksterne aktører

Samarbeid med frivillige organisasjoner, ambassader og VFS-kontorer kan bidra til at søkere kan få korrekt og forståelig informasjon tidlig i prosessen. Dette gjelder særlig søkergrupper med svakere digital og/eller språklig kompetanse. Basert på funn fra studien anbefales det å videreutvikle dette samarbeidet med fokus på tidligfase-veiledning. I praksis kan dette innebære at eksterne aktører får tilgang til oppdatert og målgruppetilpasset informasjonsmateriell fra UDI, for eksempel i

form av visuelle guider eller korte opplæringsmoduler. Det kan også vurderes å gjennomføre digitale eller fysiske informasjonsmøter, særlig for søkere som trenger ekstra støtte for å forstå søknadsprosessen og kravene. Målet er å styrke brukernes forståelse før søknaden sendes inn, og dermed redusere feil, behov for veiledning og antall avslag.

Forbedret struktur og visuell støtte i vedtaksbrev

For å øke tilgjengeligheten og forståeligheten av vedtaksbrev, særlig for brukere med begrenset erfaring med byråkratisk kommunikasjon, anbefales det å integrere visuelle hjelpemidler. Dette kan omfatte bruk av ikoner, forklaringsbokser eller en kort veiledning som forklarer innholdet og funksjonen til de ulike delene av vedtaksbrevet. Slike tiltak kan bidra til å styrke forståelse av vedtaket.

Tydeligere klageinformasjon

Vedtaksbrevet bør informere om søkeres klagemuligheter og hvilke konkrete steg søkeren kan ta for å klage. Dette bør gjøres i et enkelt språk. Dette kan gjøre det lettere for søkere å forstå hvorfor de har fått avslag og hvordan de kan gå frem dersom de ønsker å klage.

8.3 Metodiske refleksjoner og forslag til fremtidig arbeid

Avslutningsvis bør det rettes oppmerksomhet mot hvordan fremtidige studier kan bygge videre på den innsikten dette pilotprosjektet har generert. Tidligere forskning viser at søkere kan oppsøke og bruke digitale nettsamfunn ikke bare på grunn av informasjonsbehov, men også fordi dette kan være arenaer der en opplever sosial støtte fra andre mennesker som står i en lignende situasjon (jf. Geoffrion, 2024). Selv når en først og fremst oppsøker slike nettsamfunn på grunn av støtte kan en samtidig eksponeres for informasjon som både kan og ikke kan være korrekt. I videre forskning kan det være nyttig å studere betydningen av slike sosiale nettverk for UDI relatert informasjonsdeling og -innhenting. I tillegg kan studier av slike nettsider gi informasjon om ulike utfordringer brukere møter, og hva de gjør for å løse dem.

Et sentralt metodologisk og strategisk spørsmål som bør avklares i eventuelle oppfølgende undersøkelser, er hva slags kunnskapsgrunnlag Utlendingsdirektoratet (UDI) primært søker å etablere. Er målet å undersøke hvordan ulike brukergrupper forstår og håndterer skriftlig informasjon, det vil si brukernes informasjonskompetanse (literacy), eller søker man å evaluere funksjonalitet og brukervennlighet i UDIs digitale og skriftlige kommunikasjonsplattformer? Valget mellom å «måle systemet» eller «måle brukeren» har betydning både for metodevalg

og for hvordan spørsmålene utformes. Dersom hensikten er å vurdere brukervennligheten i UDIs løsninger, kan det være hensiktsmessig å ta utgangspunkt i rammeverk for såkalte «helsekompetansevennlige tjenester», snarere enn å kartlegge dette på individnivå. Dersom man i stedet ønsker å undersøke søkeres generelle informasjonskompetanse, vil det trolig være mer relevant å anvende et måleinstrument som ikke inneholder UDI-spesifikke eksempler, slik enkelte tidligere studier har gjort (se for eksempel, Finbråten mfl., 2023).

Denne distinksjonen ble særlig tydelig i analysen av data fra studien. Deltakerne fra samtlige land hadde utfordringer med å finne og forstå informasjon i UDIs vedtaksbrevet. Dette kan bety at selv om deltakerne var ressurssterke, overvurderer de egen informasjonskompetanse i en slik kartlegging, og i realiteten strever mer med å finne og forstå informasjon fra UDI enn de selv oppgir. Men det kan også være flere årsaker som bør vurderes i en eventuell fremtidig undersøkelse. Blant annet er det sannsynlig at spørsmålene basert på helsekompetansemodellen måler deltakernes tilfredshet med informasjonen i søkeprosessen, og ikke individuell informasjonskompetanse. Det kan også hende at vedtaksbrevet, som er en konklusjon på hele søknadsprosessen, er vanskeligere å forstå enn informasjonen på nettsidene som brukes i selve søkeprosessen frem til vedtaket. Å måle både i form av et langt spørsmålsbatteri og et vedtaksbrev krevde mye innsats fra deltakerne som trolig gjorde at de som strevde mest, falt i fra. I en fremtidig undersøkelse bør man vurdere å velge hvilken type informasjon man vil ha tilbakemelding på og en metode for å måle dette.

Erfaringene fra denne studien tyder på at helsekompetansemodellen alene ikke fanger kompleksiteten i hvordan nyankomne forstår, bruker og vurderer informasjon fra UDI. Derfor anbefales det i videre studier å kombinere helsekompetansemodellen med teoretiske perspektiver som i større grad tar høyde for samspillet mellom individ og byråkrati. Ett slikt perspektiv er Dörings (2021) rammeverk for byråkratisk kompetanse, som legger vekt på hvordan enkeltpersoner navigerer komplekse, regelstyrte prosesser og forstår krav, språk og maktforhold i møte med offentlige institusjoner. I tillegg kan teorier om andrespråklæring bidra til en dypere forståelse av språklige barrierer i møte med skriftlig informasjon. Andrespråklæring er både en individuell og kontekstavhengig prosess, der læring skjer i møte med ulike situasjoner – som byråkratiske systemer, veiledning og hverdagsliv. Cummins' teori (1984, 2000) om to typer språklig kompetanse – hverdagsspråk og skolespråk er relevant her. Skolespråk, som ofte brukes i skriftlig informasjon fra UDI, krever mer abstrakt forståelse enn hverdagsspråk. Derfor kan personer med godt hverdagsspråk fortsatt streve med å forstå formell informasjon. Ifølge Cummins tar det 3–5 år å utvikle skolespråk godt nok til å bruke det som læringsverktøy. Selv om vi ikke bruker teorien eksplisitt i denne rapporten,

kan den være nyttig for videre analyser, særlig med tanke på språkformidling og brukerforståelse.

I denne sammenhengen er det også viktig å peke på rekrutteringsutfordringer som har preget både den kvantitative og kvalitative datainnsamlingen. Flere deltakere har gitt uttrykk for bekymring knyttet til anonymitet og tilknytningen til UDI som oppdragsgiver. Dette kan ha bidratt til seleksjonsskjevhet og frafall, særlig blant grupper som i utgangspunktet har lavere tillit til myndigheter. Erfaringene fra pilotstudien tyder på at noen av de mest sårbare søkerne, som ofte også har lavere språkkompetanse og svakere digital erfaring, er vanskelige å nå gjennom digitale spørreundersøkelser. Det er derfor grunn til å vurdere alternative eller supplerende metodiske grep i videre studier, som for eksempel kortere og mer temaspesifikke undersøkelser og gruppeintervjuer av brukere som navigerer i UDIs nettsider. I forlengelsen av dette kan det være verdifullt å inkludere søkere som nylig har sendt inn sin søknad fra utlandet. I slike tilfeller vil ambassader og/eller VFS-kontorer være strategiske samarbeidspartnere for rekruttering av deltakere. Disse aktørene har tilgang til søkere som nylig har hatt kontakt med UDIs systemer og kan dermed bidra til datainnsamling, for eksempel gjennom et (digitalt) skjema på stedet, som fanger erfaringer i sanntid, snarere enn retrospektivt. Dette kan gi et mer presist og oppdatert bilde av hvordan brukere faktisk opplever og forstår den skriftlige informasjonen fra UDI i søknadsøyeblikket.

Selv om spørreundersøkelsen i denne studien har gitt viktige svar, bør man være oppmerksom på at deltakelsen trolig har favnet dem med særlig høy motivasjon for å dele erfaringer, eller dem med relativt god mestring av norsk eller engelsk språk og digitalkompetanse. Det høye frafallet underveis i spørreskjemaet, samt den lange tiden mange brukte på å fullføre det, kan indikere at spørsmålene oppleves krevende. Dette gir grunn til å tenke nytt rundt hvordan fremtidige undersøkelser kan struktureres mer tilgjengelig og inkluderende, spesielt dersom målet er å favne hele bredden av UDIs brukergrupper.

Referanser

- Döring, M. (2021). How-to Bureaucracy: A Concept of Citizens' Administrative Literacy. *Administration and Society*, 53:8. doi: 10.1177/009539972199
- Dhupelia-Mesthrie, U. (2014). Paper regimes. *Kronos*, 40(1), 10-22.
- Field, A., Miles, J., & Field, Z. (2012). *Discovering statistics using R*. Sage Publications.
- Finbråten, H. S., Guttersrud, Ø., Spilker, R. S., & Le, C. (2023). Helsekompetansevennlige helsetjenester: Pilotering av et kartleggingsvektøy for organisatorisk helsekompetanse ved fem helseinstitusjoner i Norge.
- Hvidtfeldt, C., Petersen, J.H., Norredam, M. (2022). Waiting for family reunification and the risk of mental disorders among refugee fathers: a 24-year longitudinal cohort study from Denmark. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*. 57(5):1061-1072. doi: 10.1007/s00127-021-02170-1.
- Gabrielsen, E., Lundetræ, ak. (2014). Hvor godt forstår voksne nordmenn skriftlig helseinformasjon? Sykepleien Forskning 9(1):26-34.
<https://sykepleien.no/sites/default/files/documents/forsknings/1500728.pdf>
- Geoffrion, K. & Cretton, V. (2021). Bureaucratic Routes to Migration: Migrants' Lived Experience of Paperwork, Clerks and Other Immigration Intermediaries / Les routes bureaucratiques de la migration : l'expérience vécue des migrants en matière de paperasserie, commis et autres intermédiaires à l'immigration. *Anthropologica*, 63(1), 1-28.
<https://doi.org/10.18357/anthropologica631202118>
- Geoffrion, K. (2024) 'Do not disturb': patience, social control and good citizenship in the Canadian family reunification process. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 50:14, 3609-3626, doi: 10.1080/1369183X.2023.2199134
- Goldstein, H., & Healy, M. J. R. (1995). The graphical presentation of a collection of means. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society)*, 158(1), 175-177.
- Griffiths, M. (2021). Interrogating Time and Temporality in Migration Governance. I Carmel, I., Lenner, K. og Paul, R. (red.) *Handbook on the Governance and Politics of Migration*, 316-328. Edward Elgar.

- Golzari, S. (2019). *Sosialmottakeres i møte med NAVs Digisos* (Master's thesis, University of Stavanger, Norway).
- Halpern, S. D., Karlawish, J. H., & Berlin, J. A. (2002). The continuing unethical conduct of underpowered clinical trials. *JAMA*, 288(3), 358–362.
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2019). *Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen 2019–2023*.
- Hertzog, M. A. (2008). Considerations in determining sample size for pilot studies. *Research in Nursing & Health*, 31(2), 180–191.
- Julious, S. A. (2005). Sample size of 12 per group rule of thumb for a pilot study. *Pharmaceutical Statistics*, 4(4), 287–291.
- Lang, L. (2019). “Sometimes you don’t know how to move” *Journal of organizational ethnography*, 2019-07, Vol.8 (2), p.196-210. doi: 10.1108/JOE-01-2018-0005
- Lancaster, G. A., Dodd, S., & Williamson, P. R. (2004). Design and analysis of pilot studies: Recommendations for good practice. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 10(2), 307–312.
- Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (NK LMH). (2019). *Vedlegg: Helsepedagogikk* [PDF]. https://mestring.no/wp-content/uploads/2019/06/Vedlegg_helseped_260619.pdf
- Netlife. (2021). *Grunnlagsdokument: Metoder, funn og anbefaling*. Utarbeidet i samarbeid med Utlendingsdirektoratets kommunikasjonsavdeling. Sist oppdatert 29. oktober 2021.
- Proba Samfunnsanalyse. (2019). *Asylsøkeres digitale hverdag* (Rapport nr. 2019-11). <https://proba.no/wp-content/uploads/2025/02/Rapport-2019-11-Asylsokeres-digitale-hverdag.pdf>
- Secen, S. (2024). Between Worlds: Ontological Security among Syrian Refugees in Germany and Turkey. *Journal of Global Security Studies*, 9(4). doi: 10.1093/jogss/ogae040
- Statkonsult. (2007). *Effektiv og målrettet informasjon: Kommunikasjon med innvandrergupper* (Rapport for Utlendingsdirektoratet). Utlendingsdirektoratet. <https://www.udi.no/globalassets/global/forskning-fou i/utlendingsforvaltningen/effektiv-og-maalrettet-informasjon-kommunikasjon-med-innvandrergupper.pdf>
- Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., & Brand, H. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12, 80.
- Utdanningsetaten. (2007). *Det felles europeiske rammeverket for språk: Læring, undervisning, vurdering*. Oslo kommune, Utdanningsetaten. <https://spraksenteret.osloskolen.no/siteassets/vgs/det-felles-europeiske-rammeverket-for-sprak.pdf>

Viechtbauer, W., Smits, L., Kotz, D., Budé, L., Spigt, M., Serroyen, J., & Crutzen, R. (2015). A simple formula for the calculation of sample size in pilot studies. *Journal of Clinical Epidemiology*, 68(11), 1375–1379.

Tabelloversikt

Tabell 2.1 Demografiske variabler i studien. Prosentfordeling.....	24
Tabell 3.1 Hvor mye stoler du på informasjon fra... (Flere valg mulig. Tallene viser antall personer.)	33
Tabell 3.2 Hvor nyttig var informasjonen fra... (Flere valg mulig. Tallene viser antall personer.)	35

Figuroversikt

Figur 2.1 Fordeling av deltakere i undersøkelsen etter landbakgrunn (N per land). Totalt utvalg: N = 296.	23
Figur 2.2 Fordeling av type oppholdsgrunnlag i familieinnvandringsaker etter landbakgrunn. Tall over søylene viser antall personer.....	25
Figur 2.3 Min søknad ble... N=296. (Prosentfordeling. Manglende verdier er et resultat av ubesvarte spørsmål fra enkelte deltakere.)	26
Figur 3.1 Informasjonskilder for familieinnvandring etter landbakgrunn (flere valg mulig). Tall ved siden av søylene viser antall personer. N = 219. Manglende verdier er et resultat av ubesvarte spørsmål fra enkelte deltakere.....	30
Figur 3.2 Hvor fornøyd er du med informasjonen på udi.no? Tall i søylene viser antall personer.	31
Figur 3.3 Hvem hjalp deg med din søknad? (Flere valg mulig.) Tall over søylene viser antall personer. Manglende verdier er et resultat av ubesvarte spørsmål fra enkelte deltakere.	36
Figur 3.4 Hva slags kontakt har du hatt med UDI? (Flere valg mulig.) Tall over søylene viser antall personer.....	37
Figur 3.5 Har du hatt behov for kontakt med UDI for hjelp med søknadsprosessen? Tall over søylene viser antall personer.....	38
Figur 3.6 Hvis du har kontaktet UDI på telefon, e-post eller chat, hvor hjelpsomme synes du de var? Tall i søylene viser antall personer.....	39
Figur 3.7 Har du noen gang følt deg usikker på om du har forstått informasjon riktig når du har søkt om oppholdstillatelse i Norge? Tall i søylene viser antall personer.	40
Figur 3.8 Hvor lett opplevde du å gjennomføre ulike digitale oppgaver relatert til søknaden? (N = 294.) Prosentfordeling.....	41
Figur 4.1 Hvor lett synes du det er å finne informasjon om... (N=296.) Prosentfordeling.	46
Figur 4.2 Hvor lett synes du det er å forstå informasjon om.... (N=296.) Prosentfordeling.	48

Figur 4.3 Hvor lett synes du det er å vurdere informasjonen om.... (N = 296.) Prosentfordeling.	49
Figur 4.4 Hvor lett synes du det er å bruke informasjon til å... (N=296.) Prosentfordeling.	51
Figur 4.5 Opplevd vanskelighetsgrad på alle ulike kompetansenivå (N=296). Prosentfordeling.	52
Figur 4.6 I brevet du nettopp har lest, hvor lett synes du det var å finne informasjon om.... (N=295). Prosentfordeling.....	53
Figur 4.7 I brevet du nettopp har lest, hvor lett synes du det var å forstå... (N=295). Prosentfordeling.	54
Figur 5.1 Forskjeller mellom menn og kvinner blant afghanske deltakere (N = 29. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).....	60
Figur 5.2 Forskjeller mellom utdanningsnivå blant afghanske deltakere (N = 29. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).....	60
Figur 5.3 Forskjeller mellom kjønn blant filippinske deltakere (N = 44. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	61
Figur 5.4 Forskjeller mellom utdanningsnivå blant filippinske deltakere (N = 43. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).....	62
Figur 5.5 Forskjeller mellom kjønn blant indiske deltakere (N = 36. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	63
Figur 5.6 Forskjeller i utdanningsnivå blant indiske deltakere (N = 36. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	63
Figur 5.7 Forskjeller i utdanningsnivå blant pakistanske deltakere (N = 64. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	64
Figur 5.8 Forskjeller mellom kjønn blant syriske deltakere (N = 28. Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	65
Figur 5.9 Hvor lett det er å finne skriftlig informasjon i egen søknadsprosess vs. finne informasjon i UDIs brevet (Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	66
Figur 5.10 Hvor lett det er å forstå skriftlig informasjon i egen søknadsprosess vs. forstå informasjon i UDIs brevet (Tall over søylene viser gjennomsnittsverdi).	66

Nordisk institutt for studier av
innovasjon, forskning og utdanning

Nordic institute for Studies in
Innovation, Research and Education

www.nifu.no