



Norges miljø- og  
biovitenskapelige  
universitet

**Masteroppgave 2022 30 stp**

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet  
Handelshøyskolen

## **Opplevelser og utfordringer ved en automatisert saksbehandling av statsborgerskap**

Experiences and Challenges with Automated  
Processing of Citizenship Cases

**Hans Lauritz Ruud**

Master i Økonomi og administrasjon

**Olga Eide**

Master i Økonomi og administrasjon

## **Forord**

Denne masteroppgaven er skrevet i forbindelse med vår Master i Økonomi og administrasjon på Norges Miljø- og Biovitenskapelige Universitet (NMBU).

Vi ønsker å rette en stor takk til vår veileder førsteamanuensis Charlotta Levay fra Handelshøyskolen ved NMBU, for hennes verdifulle rådgivning, interessante diskusjoner og presise og konstruktive tilbakemeldinger.

Oppgaven er skrevet i samarbeid med Utlendingsdirektoratet (UDI). Vi ønsker spesielt å takke våre kontaktpersoner Maria Indiana Alte Ruud og Sara Michelle Wiik, for deres oppfølging og hjelp til å sette oss i kontakt med saksbehandlere. Dette har gitt oss en grundig forståelse av saksbehandlerprosessen i UDI for statsborgerskap og hjulpet oss med å gjennomføre denne studien. Vi vil også takke Pål Vermund Knudsen fra Computas for hans gode svar og orientering rundt det som gjelder det tekniske ved UMA. Til slutt vil vi takke alle informantene som har tatt seg tid til å delta i arbeidet med denne oppgaven.

Ås, 15. juni, 2022

Hans Lauritz Ruud, Olga Eide

## Sammendrag

UDIs oppgave er å ivareta og iverksette Norges flyktnings- og innvandringspolitikk, og de håndterer blant annet søknader om statsborgerskap. Dette arbeidet er krevende og har ført til behov for et mer effektivt saksbehandlingssystem. Høsten 2020 implementerte UDI derfor et automatisert system kalt UMA for å effektivisere deler av prosessene. I tillegg ble loven om dobbelt statsborgerskap innført samme år, hvilket har økt søknadsmassen og akselerert nødvendigheten for et slikt system betraktelig.

Formålet med denne oppgaven er å beskrive og analysere oppfatninger og utfordringer i ansattes arbeidshverdag knyttet til bruken av UMA. Gjennom undersøkelser hos saksbehandlere i UDI, har vi belyst noen av konsekvensene automatiserte systemer kan medføre. Datagrunnlaget for oppgaven er basert på to kvalitative metoder samt relevant teori og forskning av lignende automatiseringsløsninger. Det viser seg å være få studier med fokus på ansattes reaksjoner rundt automatisering i offentlig sektor. Oppgaven er derfor også relevant for andre offentlige etater enn UDI, samt for videre forskning.

Faktorer som studeres, er endringer i arbeidshverdagen, utfordringer som har oppstått, og hva ansatte tror om automatisering på sikt. Resultatene våre tilsier at saksbehandlerne i UDI er svært fornøyde med den automatiserte løsningen siden de frigjøres fra enkle rutineoppgaver. På den måten kan det fokuseres på oppgaver som krever en høyere grad av menneskelig interaksjon. Oppgaven belyser også utfordringer knyttet til graden av ansvar og tillit til automatiserte systemer som UMA, og drøfter virkningen det kan ha på kvalitet i arbeidet, kompetanseutvikling og engasjement hos de ansatte.

## **Abstract**

UDI's primary responsibility is to take care of and implement a refugee and immigration policy in Norway, including processing citizenship cases. This work is challenging and has led to the requirement of a more efficient case processing system. Therefore, in fall 2020, UDI implemented an automated system called UMA to streamline parts of the process. The introduction of the law of dual citizenship the same year resulted in an increased number of applications and accelerated the demand for such a system considerably.

The purpose of the thesis is to examine and analyze employees' perceptions and challenges related to automated solutions. We have identified several consequences and implications caused by UMA by studying caseworkers at UDI. Two qualitative data gathering methods, including relevant theory and research on similar automation solutions, form the foundation of this thesis. However, few papers focus on employees' reactions to automation initiatives in the public sector. Our thesis is therefore relevant for both other public institutions and the research community.

This thesis studies changes and challenges in the employees' everyday work, and how they view the role of automation in the long run. In short, our results indicate that the case workers at UDI are satisfied with UMA handling the simpler and repetitive tasks. This enables them to focus on the tasks that require a higher degree of human interaction. This thesis does also evaluate challenges related to responsibility and trust in automated systems, and discusses the effect this can have on quality of work, competence development and engagement amongst the employees.

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Formål og problemstilling	2
1.3 Avgrensninger	3
1.4 Oppgavestruktur	4
<b>2. Utlendingsdirektoratet</b>	<b>5</b>
2.1 Introduksjon av UDI	5
2.2 Digital transformasjon	6
2.3 Utviklingen av UMA	7
2.4 Datasystem for utlendings- og flyktningsaker (DUF)	7
2.5 Delvis automatisering versus fullautomatisering	8
2.6 Flyten i en saksbehandlingsprosess	9
<b>3. Teori og litteratur</b>	<b>12</b>
3.1 Generelt om automatisert beslutningstaking	12
3.2 Automatiserte beslutningsteknologier	16
3.3 Kunnskapsarbeid	18
3.4 Automatisering i offentlig sektor	20
<b>4. Metode</b>	<b>21</b>
4.1 Forskningsdesign	21
4.2 Datakilder	22
4.3 Analyse	25
4.4 Kvalitet i forskningen	26
4.5 Ethiske avveininger	27
<b>5. Resultater</b>	<b>29</b>
5.1 Bruken av UMA	29
5.2 utfordringer ved et automatisert system	37
5.3 Videre potensiale for automatisering	43
<b>6. Diskusjon</b>	<b>48</b>
6.1 Bruken av UMA	48
6.2 utfordringer ved et automatisert system	51
6.3 Videre potensiale for automatisering	54
<b>7. Konklusjon og videre forskning</b>	<b>56</b>
7.1 Konklusjon	56
7.2 Videre forskningsmuligheter	57
<b>Referanseliste</b>	<b>59</b>

<b>Vedlegg</b>	<b>64</b>
Vedlegg 1: Intervjuguide	64
Vedlegg 2: Invitasjon til deltakelse i intervju og samtykkeskjema	66
Vedlegg 3: Spørreundersøkelse	71
Vedlegg 4: Invitasjon til deltakelse i spørreundersøkelse og samtykkeskjema	77

# Figurer

<b>2. Utlendingsdirektoratet</b>	<b>5</b>
Figur 1: Organisasjonskart over UDI fra 1. januar 2022	5
Figur 2: Eksempel på en delautomatisert behandling	9
Figur 3: Innledende prosess	10
Figur 4: Prosessen til en sak som innvilges	11
Figur 5: Prosessen til en sak som avslås	11

# Tabeller

<b>3. Teori og litteratur</b>	<b>12</b>
Tabell 1: En oversatt versjon av Fitts' liste	13
<b>5. Resultater</b>	<b>29</b>
Tabell 2: Prosentvis fordeling av svar om opplæring fra spørreundersøkelsen	30
Tabell 3: Prosentvis fordeling av svar om effektivitet og kvalitet fra spørreundersøkelsen	34
Tabell 4: Prosentvis fordeling av svar på selvstendighet og latskap fra spørreundersøkelsen	38
Tabell 5: Prosentvis fordeling av svar om nedetid og sosialt hierarki fra spørreundersøkelsen	42



# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

I dagens samfunn er det nærmest umulig å overse viktigheten og utbredelsen av digitale løsninger som tar for seg automatisering av beslutningsprosesser. Slik automatisering muliggjør for overlatelse av rutinepregede oppgaver til maskiner, slik at ansatte heller kan bruke mer tid på kompliserte arbeidsoppgaver. Det utvikles stadig nye automatiske løsninger, og innen 2025 mener World Economic Future (WEF) at arbeidsoppgaver vil utføres like mye av maskiner som av mennesker (World Economic Forum, 2020). I en artikkel fra næringsmagasinet Forbes legges det frem at automatisering vil føre til økt produktivitet, reduserte kostnader og muligheten til å fokusere på personalutvikling (Harris, 2020). Likevel kan et slikt teknologisk skifte frembringe negative konsekvenser. I 2017 ble det anslått at 375 millioner arbeidere sannsynligvis vil måtte å gå over til nye yrkeskategorier, og dermed tilegne seg ny kompetanse innen 2030. Denne omstillingen kan være krevende for mange, og ved mislykkede reorganiseringer føre til økt arbeidsledighet og en dempet lønnsvekst (Manyika et al., 2017).

Strategiforskerne Davenport og Harris skriver at de vanligste selskapene der automatiserte beslutningssystemer implementeres er innenfor bank, forsikring samt reise og transport (Davenport & Harris, 2005). Gjennom å kartlegge data fra disse områdene kom forfatterne frem til at automatiserte løsninger blir brukt effektivt til å utvikle nyttige løsninger for forskjellige typer av virksomheter. Videre pekes det på at den største utfordringen knyttet til slike teknologiske overganger, er å finne ansatte med nok ekspertise slik at man kan designe, vedlikeholde og utvikle automatiserte prosesser.

Det finnes en del forskning på automatisering innenfor privat sektor, men beveger vi oss over i det offentlige, er tematikken ikke håndtert i like stor grad. I tillegg viser det seg ofte at funn fra de to sektorene er nokså forskjellige. For eksempel indikerer Eikebrokk og Olsen at automatisering i private selskaper fører til nedbemanning og kostnadsreduksjoner. Derimot viser

studien deres at bruk av automatisering i offentlig sektor fører til innovasjon og kvalitetsforbedringer (Eikebrokk & Olsen, 2020). Funnene gjelder for såkalt “kunnskapsarbeid”, som beskriver arbeid som krever teoretisk og analytisk kunnskap på et høyt nivå (Drucker, 1958, referert i CFI, 2021). Vi har valgt å undersøke kunnskapsarbeid innenfor offentlig sektor, og vår samarbeidspartner for denne oppgaven er Utlendingsdirektoratet (UDI).

UDI er relevante i denne sammenheng på grunn av deres implementering av en ny løsning for behandling av søknader om statsborgerskap. Løsningen muliggjør både delvis og fullautomatisering av disse søknadene, og går under navnet UMA. UDI jobber også med ytterligere prosjekter som ser på automatiseringsløsninger for andre typer saker enn statsborgerskap, som for eksempel studiesaker. Vi tror derfor at en studie av ansattes oppfatninger og utfordringer rundt automatisering vil kunne tilføre bedriften, og andre lignende virksomheter, rikelig med nyttig informasjon som bør hensyntas ved fremtidige løsninger knyttet til saksbehandling.

## **1.2 Formål og problemstilling**

Det overordnede formålet med denne oppgaven er å beskrive og analysere oppfatninger og utfordringer i arbeidshverdagen knyttet til bruken av automatiserte løsninger i offentlig sektor. Den automatiserte løsningen vi forholder oss til i denne oppgaven, behandler søknader om statsborgerskap, og er hittil den eneste løsningen av sin type som UDI bruker. Vi har derfor valgt følgende problemstilling:

*Hvordan har arbeidet til saksbehandlere blitt påvirket av en automatisert saksbehandlingsløsning?*

Videre er det formulert tre forskningsspørsmål for å hjelpe med å besvare problemstillingen:

Forskningsspørsmål 1 avdekker generelle meninger ansatte har rundt automatiseringen. Temaer som blant annet opplæringsprosess, tillit til systemet og teknologisk omstillingsevne vil tas opp her. Videre vil det også undersøkes nærmere om saksbehandlere faktisk mener at den nye løsningen er en forbedring fra tidligere arbeidsverktøy.

### 1. Hvordan opplever ansatte å arbeide med UMA?

Ved store endringer i arbeidshverdagen, kan det ofte oppstå utfordringer i en bedrift. Vi har derfor valgt å ta med et forskningsspørsmål som nettopp ser på denne tematikken.

### 2. Hvilke utfordringer opplever UDI ved UMA?

Til slutt har vi utpekt et forskningsspørsmål som omfatter automatisering på et litt mer langsiktig plan. Her ønsker vi å se nærmere på potensialet for flere automatiserte arbeidsoppgaver uten at vi går alt for dypt inn i dette. Samtidig er vi nysgjerrige på hva ansatte tenker rundt det nokså sensitive temaet nedbemanning. Er saksbehandlere innforstått med at dette kan være en realitet i fremtiden, eller fryktes dette ikke?

### 3. Hva tenker saksbehandlere rundt videre automatisering av dagens arbeidsoppgaver og betydningen dette kan få for nedbemanning på sikt?

## **1.3 Avgrensninger**

I denne oppgaven har vi valgt å kun ta for oss automatisering knyttet til beslutningstaking, og ikke automatisering innenfor produksjon. Innenfor denne tematikken kunne vi belyst mange elementer, men vi har valgt å forholde oss til menneskelige aspekter. Oppgaven tar derfor relativt lite hensyn til det teknologiske bak UDIs nye saksbehandlingssløsning, men det vil forklares på en nokså enkel måte i et senere kapittel. Vi forholder oss primært til automatisering innenfor

offentlig sektor, med UDI som vår representerende etat.

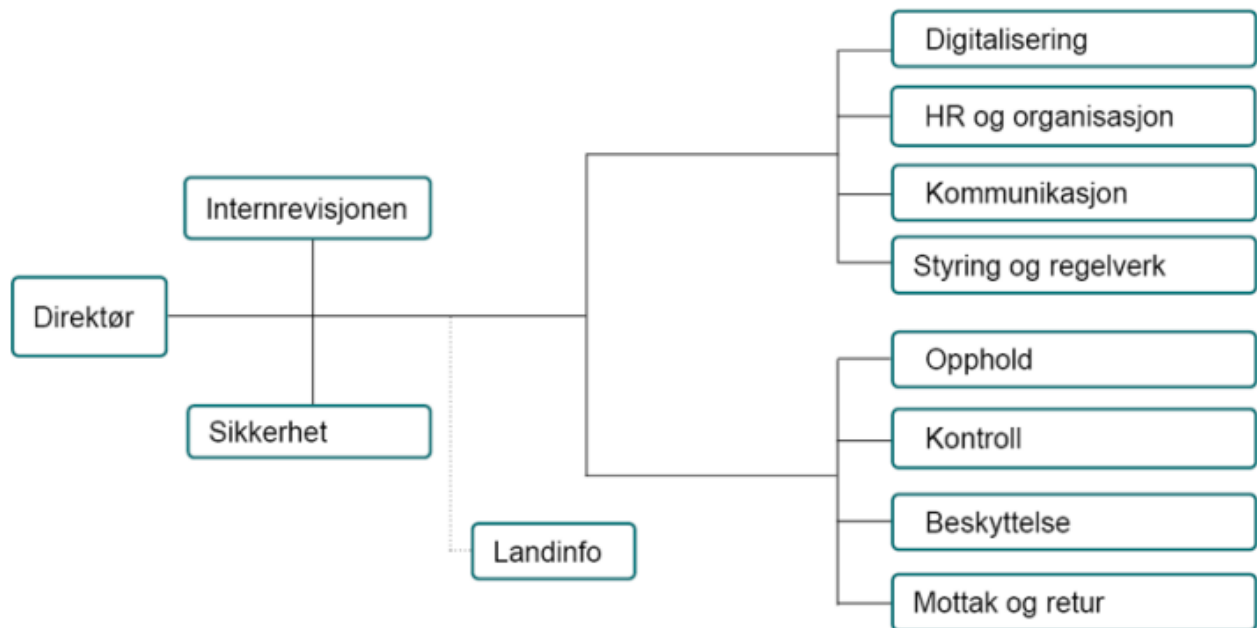
## 1.4 Oppgavestruktur

Oppgaven består av sju kapitler inkludert dette innledende kapittelet. Kapittel 2 introduserer UDI, deres digitale transformasjon og utviklingen av UMA. Vi vil også belyse UDI sitt eldre saksbehandlingssystem (DUF) og de to variantene for automatisert saksbehandling; *delvis automatisering* og *fullautomatisering*. Kapittelet avsluttes med forklaringer og visualiseringer av de forskjellige prosessene i statsborgerskapssaker. Kapittel 3 gjennomgår det teoretiske og litterære grunnlaget, som vi har valgt å fordele inn i fire hoveddeler. Her vil vi ta for oss generell informasjon om automatisert beslutningstaking, herunder hvilke oppgaver som egner seg for maskiner, og begrepet *tillit*. Videre vil Kapittel 3 omhandle de forskjellige kategoriene innenfor automatisering, og det vil fremkomme hvilken kategori UMA betegnes som. Resten av kapittelet tar for seg begrepet kunnskapsarbeid og automatisering i offentlig sektor. De metodiske avgjørelsene kommer frem i Kapittel 4. Her vil vi utrede om valg av forskningsdesign, datakilder og analyse. Kapittel 4 avsluttes med en vurdering av kvaliteten i forskningen vår. Kapittel 5 presenter resultater fra både intervjuer og en spørreundersøkelse, hvorav delkapitlene vil ta for seg hvert sitt forskningsspørsmål. Kapittel 6 vil diskutere funnene fra begge metodene, før Kapittel 7 konkluderer oppgaven og presenterer muligheter for videre forskning.

## 2. Utlendingsdirektoratet

### 2.1 Introduksjon av UDI

UDI er et norsk statlig forvaltningsorgan som både ivaretar og iverksetter regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk. Oppgavene deres omhandler blant annet å behandle saker om beskyttelse (asyl), besøksvisum, familieinnvandring, oppholdstillatelser for arbeid og studier, statsborgerskap, permanent oppholdstillatelse og reisedokumenter (UDI, u.å.). Direktoratets kjerneverdier omfatter menneskeverd, helhet og profesjonalitet. Verdier knyttet til profesjonalitet vektlegger blant annet kvalitet og effektivitet, og er kriterier som vi vil se nærmere på i vår oppgave (UDI, 2019). UDI består av en rekke seksjoner, hvorav saksbehandlerne vi innhentet informasjon fra tilhører Oppholdsavdelingen (se Figur 1). Avdelingen består av nærmere 300 ansatte, der omtrent 100 av disse er saksbehandlere som enten har jobbet, eller fortsatt jobber med, det nye automatiserte saksbehandlingssystemet (e-post fra UDI, 27. mai 2022).



Figur 1. UDI (2022). *Organisasjonskart over UDI fra 1. januar 2022*. Tilgjengelig fra: [https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter\\_i/arsrapport-udi-2021.pdf](https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter_i/arsrapport-udi-2021.pdf) (lest 02.05.2022).

## 2.2 Digital transformasjon

Digitalisering og innovasjon er områder UDI satser stort på, og etaten kan vise til mange teknologiske prosjekter som har blitt implementert med hell de siste årene. Eksempelvis har robotene “Ada” og “Kalle” blitt utviklet for å hjelpe til med opptil femti ulike arbeidsprosesser døgnet rundt. Arbeidsoppgavene deres omhandler blant annet registrering av opplastede dokumenter, siling og merking av søknader samt utsendelse av bekreftelse på lovlig opphold (UDI, 2021, s. 47). Pandemien har også vært med på å utfordre UDI til nytenkning, noe som resulterte i nye saksbehandlingsløsninger i 2021 for fritak fra karantenehotell og søknader om kjærestebesøk (UDI, 2022, s. 15-16). I tillegg har UDI lansert et logistikk-, økonomi- og saksbehandlingssystem med navnet MOT. Systemet ble opprettet i 2020 med hovedformål å forenkle og effektivisere styring og drift av mottak ved hjelp av nye IT-løsninger og tilhørende endringer i arbeidsprosesser og organisering (UDI, 2022, s. 53). I nærliggende fremtid har også etaten et mål om å få på plass automatisering av søknader om oppholdstillatelse for å kunne studere i Norge. Prosjektet har som mål å starte opp i 2022, og fokuserer hovedsakelig på studenttillatelser fra søkere utenfor EU/EØS (UDI, 2022, s. 15).

I 2019 foreslo departementet endringer i statsborgerloven som stimulerte digitalisering og automatisering av statsborgerskapsaker (Prop. 47L (2019-2020)). Endringene var forventet å resultere i et høyere antall søknader om statsborgerskap etter årsskiftet, og UDI var derfor forberedt på at en ny saksbehandlingsløsning var nødvendig. Fra 1. januar 2020 ble loven om dobbelt statsborgerskap innført, noe som førte til at antall søknader økte med over 100 %. Med hjelp fra IT-leverandøren Computas, ble det automatiserte saksbehandlingssystemet UMA utviklet for å ta hånd om den kolossale økningen i etterspørselen. UMA-systemet er ment “(...) å gi raskere saksbehandling, men også forbedre kvaliteten i arbeidet ved at saksbehandlere kan fokusere mer på de komplekse sakene”. Systemet er således et symbol på at dagens bedrifter må reagere raskt på de endringene som samfunnet byr på (Computas, u.å.a).

## **2.3 Utviklingen av UMA**

UMA hadde sitt opphav fra automatiseringsforsøk på søknader om familieinnvandring med faglært bakgrunn. Denne pilottesting ble gjennomført for å se om mekanismene og prosessene fungerte, før erfaringene senere ble brukt til søknader om statsborgerskap (Computas, u.å.a). UMA-systemet ble innført høsten 2020, men det første steget i denne automatiseringsprosessen startet allerede den 3. februar samme år. Da ble det opprettet et nytt søknadsskjema slik at etaten kunne hente inn data fra søkerne som skulle tilpasses den nye løsningen (Intervju av intervjuobjekt 1, 2. mars 2022). Kort tid etter at søknader om statsborgerskap begynte å strømme inn til Søknadsportalen, ble det norske samfunnet stengt ned på grunn av COVID-19. Dette førte til at politistasjoner landet rundt ble stengt, og mange søkere fikk ikke muligheten til å levere sine dokumenter til politiet. De måtte vente på å få sendt sin søknad til UDI.

Den 24. juni 2020 kom UDI med en oppdatering om at søkere måtte belage seg på en lang ventetid. Etaten forventet å starte opp den automatiske saksbehandlingen av søknader fra nordiske borgere i august, og deretter ta for seg øvrige land fra oktober (UDI, 2020). I starten var automatiseringsgraden veldig lav, men samtidig som UMA ble forbedret og finjustert, økte også antall saker som ble automatisert. I 2020 kunne UDI vise til en automatiseringsgrad på 10 %, et tall som økte til 38 % i løpet av 2021 (UDI, 2022, s. 13). Det kommer også frem i årsrapporten fra 2021 at 46 % av alle UDIs saker er knyttet til statsborgerskap, og en grad på 38 % utgjør derfor en betydelig andel av antall saker som innvilges (UDI, 2022, s. 11).

## **2.4 Datasystem for utlendings- og flyktningsaker (DUF)**

Den automatiserte løsningen UMA er kun designet for innvilgelser. Dersom det er spørsmål om mulig avslag, vil søknaden sendes til en saksbehandler. Der vil den bli behandlet manuelt i det gamle saksbehandlingssystemet “DUF”, som står for Datasystem for utlendings- og flyktningsaker. DUF er et elektronisk saksbehandlingssystem som brukes til behandling av ulike typer saker innenfor utlendingsforvaltningen (Prop. 54L (2019-2020), s. 10). Forvaltningen får via systemet tilgang til relevante opplysninger som er nødvendige for å behandle ulike typer

saker, blant annet saker om statsborgerskap. En del opplysninger som registreres i DUF, betegnes som svært sensitive (Prop. 54L (2019-2020), s. 11). Sentrale personopplysninger som navn, kjønn, nasjonalitet, sivilstand, adresse og type reisedokument, lagres strukturert. I tillegg til personopplysninger lagrer DUF også informasjon om pågående eller tidligere saker som den enkelte utlending har, eller har hatt til behandling. Blant opplysninger som gjelder en sak, finner man informasjon om dato for søknaden, type sak og utfallet. Korrespondanse i en sak kan også lagres og hentes ut via DUF, og her finner man blant annet klager, forhåndsvarsler og erklæringer fra andre personer eller offentlige etater (Prop. 54L (2019-2020), s. 11-12).

## **2.5 Delvis automatisering versus fullautomatisering**

Det er viktig å kunne skille mellom delvis automatisering og fullautomatisering, siden alle søknader som innvilges går igjennom UMA. Dette gjelder også de som ikke fullautomatiseres. For en delvis automatisert søknad behandler systemet bare de vilkårene med tilstrekkelig informasjon til å godkjennes. Dette er vilkår som ikke krever noe mer enn ja/nei-svar. De resterende vilkårene sendes så til en saksbehandler for manuell behandling. Denne behandlingen består i mye større grad av flere delvurderinger enn det saksbehandlere er vant med fra DUF-systemet. Hvis alle vilkår i en sak kan oppfylles uten behov for menneskelig interaksjon, vil søknaden gå under definisjonen fullautomatisering. Ved en slik løsning får UDI brukt lenger tid på de sakene som viser seg å være mer komplekse. Figur 2 viser et eksempel på en sak som blir delvis automatisert i UMA. Her er vilkårene *Generelle krav*, *Identitet*, *Alder*, *Bosatt*, *Permanent oppholdstillatelse*, *Oppholdstid* og *Vandel* allerede prosessert og godkjent av den automatiske løsningen, mens vilkåret *Norsk og samfunnskunnskap* må håndteres manuelt av en saksbehandler.



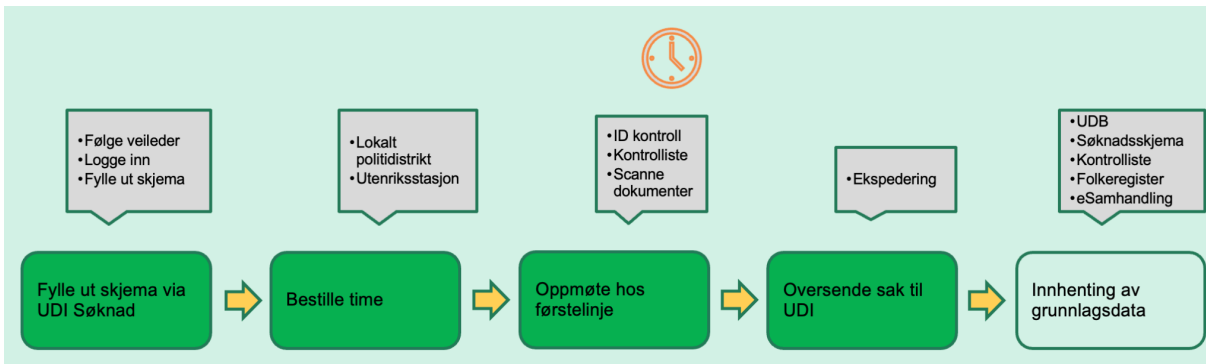
Minst en er oppfylt		Alle er oppfylt	
<input checked="" type="checkbox"/> Generelle krav	<input checked="" type="checkbox"/> Identitet	<input checked="" type="checkbox"/> Alder	<input checked="" type="checkbox"/> Bosatt
<input checked="" type="checkbox"/> Permanent oppholdstillatelse	<input checked="" type="checkbox"/> Oppholdstid	<input type="checkbox"/> Norsk og samfunnskunnskap	<input checked="" type="checkbox"/> Vandel
<input type="checkbox"/> Avgjørelse			
<input type="checkbox"/> ? Krav om norsk og samfunnskunnskap >	<input type="checkbox"/> ? Prøve i samfunnskunnskap >		
<input type="checkbox"/> ? Særlig gruppe søkere >	<input type="checkbox"/> ? Opplæring i samfunnskunnskap >		
<input checked="" type="checkbox"/> Ikke i aldersgruppen som er omfattet av kravet	<input type="checkbox"/> ? Opplæring i norsk >		
<input type="checkbox"/> ? Er nordisk borger, og forstår norsk eller samisk	<input type="checkbox"/> ? Prøve i norsk muntlig >		
<input type="checkbox"/> ? Det er særlig sterke grunner til innvilgelse	<input checked="" type="checkbox"/> Mellom 18-67 år		

Figur 2. UDI (2022). *Eksempel på en delautomatisert behandling.* Tilgjengelig fra: [https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter\\_i/arsrapport-udi-2021.pdf](https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter_i/arsrapport-udi-2021.pdf) (lest 05.05.2022).

## 2.6 Flyten i en saksbehandlingsprosess

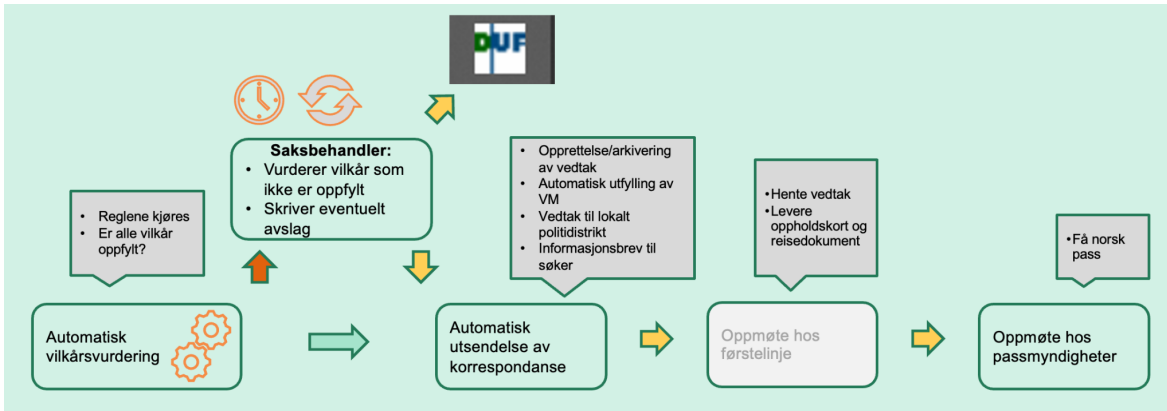
For å få en bedre forståelse av hvordan saksbehandlingsprosessen foregår med det nye systemet, har vi valgt å visualisere dette gjennom tre figurer som er blitt tilsendt fra UDI. (e-post fra UDI, 24. november 2021). Figurene vil vise de stegene som er like (se Figur 3), og det som er særegent for innvilgelser (se Figur 4) og avslagssaker (se Figur 5).

Den innledende prosessen er lik for alle statsborgerskapsaker. Det første en søker må gjøre er å fylle ut et skjema, betale et gebyr og bestille en time hos politiet (førstelinjen) på UDI sin nettside for å overlevere relevant informasjon. Deretter skal all dokumentasjon og nødvendige opplysninger kontrolleres og bearbeides på den valgte stasjonen. Etter at politiet er ferdig med å forberede saken, skal den så sendes videre til UDI for behandling.



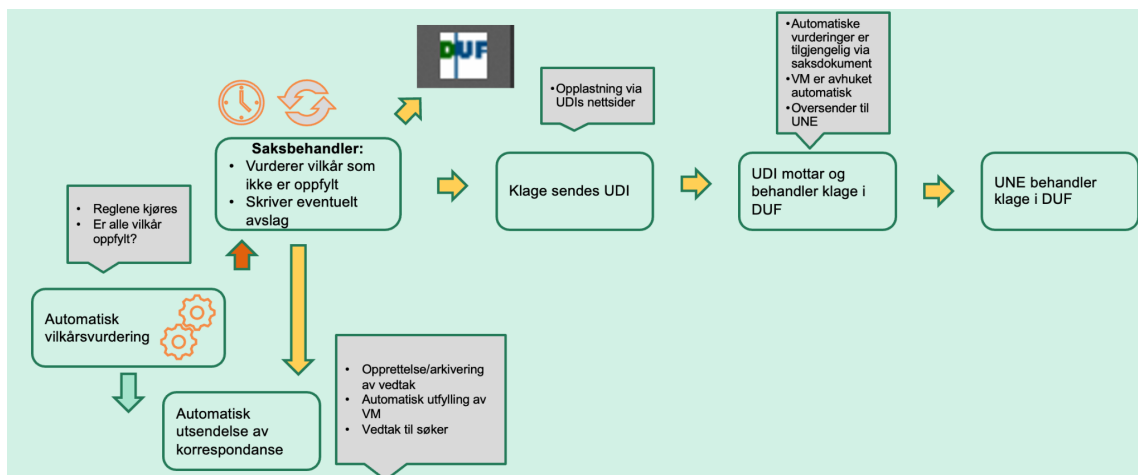
Figur 3. Innledende prosess (e-post fra UDI, 24. november 2021). Gjengitt med tillatelse.

Videre skal det sjekkes om saken faktisk blir innvilget eller ikke. Alle saker som opprettes, sendes til det nye arbeidsverktøyet UMA, og her blir enten visse deler eller hele saken vurdert automatisk. Hvis det viser seg at enkelte ting trenger manuell behandling, vil prosessen stoppe opp, og en saksbehandler vil kunne bruke noen minutter på å se på saken. Deretter, hvis alle trinnene oppfylles, er det bare for saksbehandler å trykke på knappen “Fatt vedtak”, før det så automatisk sendes ut et brev til søker om innvilgelse. Etter dette kan søker gå rett til passkontoret og søke om et nytt pass. Tidligere måtte man først innom politiet for å effektivere statsborgervedtaket, men dette steget ble avvirket under korona og sparer søkerne for mye tid. Det finnes også saker som krever mye menneskelig interaksjon, blant annet knyttet til kravet om identitet. Disse søknadene sendes til det gamle saksbehandlingssystemet DUF for en lengre manuell behandling før de deretter eventuelt innvilges.



Figur 4. *Proessen til en sak som innvilges* (e-post fra UDI 24. november 2021). Gjengitt med tillatelse.

Hvis en søknad ikke oppfyller de nødvendige kravene, vil saken bli avslått. Siden UMA ikke tar for seg avslag, vil søknaden derfor heller bli sendt til det gamle systemet, og da behandles manuelt av en saksbehandler. Søker vil så bli tilsendt et brev hvor det står at søknaden er avslått og grunnlaget for avgjørelsen. Deretter har man mulighet til å klage på utfallet på UDI sin nettside. Her må man forklare hvorfor vedtaket er feil, og en bør ha med nye opplysninger eller dokumenter som fremmer saken. Klagen sendes så til UDI for videre behandling, og kan eventuelt også sendes til Utlendingsnemnda (UNE).



Figur 5. *Proessen til en sak som avslås* (e-post fra UDI 24. november 2021). Gjengitt med tillatelse.

### 3. Teori og litteratur

I dette kapitlet utledes det teoretiske og litterære grunnlaget. Kapitlet vil starte med en generell introduksjon til automatisert beslutningstaking, og videre ta for seg to viktige faktorer innenfor emnet; hvilke oppgaver som egner seg for automatisering og begrepet *tillit*. Deretter vil det redegjøres for ulike typer automatisert beslutningstaking for å plassere UMA i kontekst. Delkapittel 3.3 vil avklare begrepet kunnskapsarbeid, før kapitlet avsluttes med å belyse funn fra to relevante studier i offentlig sektor. Etersom den automatiserte løsningen vi studerer er unik, vil vi sammenligne med funn fra andre automatiserte løsninger der det er aktuelt.

#### 3.1 Generelt om automatisert beslutningstaking

Utviklingen innenfor bruken av automatiserte systemer i hverdagen har vært kolossal det siste tiåret. Blant annet har forskjellige typer av selvbetjening i matbutikker vært et bevis på dette. Et lignende eksempel er Lånekassens behandling av søknader om studielån, en metode som baserer seg på automatiske beslutninger (Lånekassen, u.å.). Automatisering har blitt “den nye normalen”, og det er ingen grunn til å tro at anvendelsen av slike løsninger vil avta med det første.

Systemer med innebygd automatisert beslutningstaking innebærer som regel et lavt nivå av menneskelig interaksjon siden målet med slike systemer er å ta en beslutning eller anbefaling automatisk. Nivået av menneskelig involvering vil likevel avhenge av det enkelte system. Noen løsninger har ikke behov for mennesker i det hele tatt, mens andre systemer krever at vurderinger og avgjørelser bekreftes. Det finnes også automatiserte implementeringer der det kun er nødvendig med menneskelig interaksjon i unntakstilfeller. Det er vanlig at automatiserte beslutningssystemer blir designet og brukt for å fatte kontinuerlige beslutninger på kortest mulig tid ved å bruke den informasjonen som er tilgjengelig elektronisk (Davenport & Harris, 2005). Soybir & Schmidt (2021) nevner tre generelle utfordringer med automatisert beslutningstaking. De påpeker at ansatte har en tendens til å overvurdere systemers evner, som kan føre til misbruk i drift. En annen utfordring er systemer som ikke fanger opp alle unntak eller eventuelle feil. Den

siste utfordringen forfatterne belyser handler om at ansatte sliter med å tilpasse seg nye systemer. Soybir og Schmidt understreker at ansatte generelt ser på endringer som en trussel i begynnelsen, ettersom de ofte tvinges ut av komfortsonen ved nye implementeringer (Soybir & Schmidt, 2021). Hvilke oppgaver som egner seg for automatisering og begrepet tillit er derfor to elementer som er relevante å belyse fra tidligere litteratur.

### 3.1.1 Oppgaver som er egnet for automatisering

Spørsmål som tar for seg arbeidsfordeling mellom mennesker og teknologi har eksistert i mer enn et halvt århundre, og det finnes mye forskning om denne tematikken. I 1951 undersøkte Paul Fitts hva slags arbeid som egnet seg for mennesker, og hva som burde gjennomføres av maskiner. Resultatet ble utformingen av en liste på elleve utsagn, og er kjent som Fitts' liste (Fitts, 1951, s. 10). Ideen om at automatisering skulle revolusjonere arbeid var både oppsiktsvekkende og banebrytende med tanke på at datamaskiner først startet å spille en viktig rolle på 1970-tallet (Sheridan 2004, referert i de Winter & Hancock, 2015). I nyere tid har listen blitt mye omdiskutert og kritisert, først og fremst fordi den oppfattes som noe utdatert.

Tabell 1. *En oversatt versjon av Fitts' liste* (de Winter & Hancock, 2015).

Mennesker ser ut til å overgå dagens maskiner på følgende oppgaver:	Dagens maskiner ser ut til å overgå mennesker på følgende oppgaver:
1. Evnen til å oppdage en liten mengde visuell eller akustisk energi	7. Evnen til å reagere raskt på kontrollsignaler, og til å bruke stor kraft jevnt og presist
2. Evnen til å oppfatte mønstre av lys eller lyd	8. Evnen til å utføre repeterende, rutinemessige oppgaver
3. Evnen til å improvisere og bruke fleksible fremgangsmåter	9. Evnen til å lagre informasjon over korte perioder, og deretter slette den fullstendig
4. Evnen til å lagre svært store mengder av data i lange perioder, og til å huske relevant fakta til riktig tidspunkt	10. Evnen til å resonnerer deduktivt, inkludert evnen til å gjøre beregninger
5. Evnen til å resonnerer induktivt	11. Evnen til å håndtere svært komplekse operasjoner, det vil si å gjøre mange forskjellige ting på en gang
6. Evnen til å utøve dømmekraft	

I 2015 publiserte de Winter og Hancock resultater fra en undersøkelse på omtrent 3000 respondenter hvor formålet var å se nærmere på de forskjellige utsagnene (de Winter & Hancock, 2015). Sammenlignet med Fitts' tanker og meninger hevdet tilsynelatende informantene at maskiner overgår mennesker på punktene *oppdagelse*, *oppfattelse* og *langtidsminne*, henholdsvis punkt 1, 2 og 4 på den originale listen, altså strake motsetninger til Fitts' vurderinger. Funnene

viser at noen av utsagnene ikke er relevante, men visse punkter er fortsatt aktuelle i dagens samfunn. I vår masteroppgave studerer vi et system som avlaster saksbehandlere fra rutinemessige oppgaver. Punkt 8 – *evnen til å utføre repeterende, rutinemessige oppgaver* – er derfor særs relevant å undersøke nærmere. Allerede i 1951 var det tydelig at maskiner kunne gjennomføre slike arbeidsoppgaver bedre enn mennesker, og både forskning og regelendringer de siste 71 årene har ikke endret på dette synspunktet.

I 2016 publiserte konsulentfirmaet McKinsey en artikkel som tar for seg den samme problemstillingen som Fitts gjorde i 1951 (Chui et al., 2016). Artikkelen ser på følgende sju arbeidsoppgaver blant forskjellige sektorer i USA: (1) administrere, (2) anvende ekspertise, (3) interaksjoner med interessenter, (4) uforventet fysisk arbeid, (5) datainnsamling, (6) databehandling og (7) forventet fysisk arbeid. Arbeidsoppgavene presenteres i stigende rekkefølge basert på størst potensial for automatisering, der aktivitetene *datainnsamling*, *databehandling* og *forventet fysisk arbeid* scoret høyest. Ved *forventet fysisk arbeid* definerer forfatterne at “arbeidet foregår i forutsigbare arbeidsmiljøer”. Det er en betegnelse som på mange måter beskriver repetitive og rutinemessige arbeidsoppgaver. I studien kom forskerne frem til at 78 % av amerikansk *forventet fysisk arbeid* egnert seg for automatiserte løsninger.

De siste årene har norske myndigheter tilrettelagt for at automatiserte avgjørelser blir tatt i bruk. Den 28. februar 2020 ble det innført en generell hjemmel for behandling av personopplysninger. Bakgrunnen for dette har blant annet vært et ønske om å oppnå de tre målene (1) enklere tilgang til henting av personopplysninger, (2) effektiv digitalisering, og (3) avlaste saksbehandlere fra rutinemessige oppgaver til fordel for mer komplekse og skjønnsmessige oppgaver (Prop. 47L (2019-2020)). Det kom tydelig frem fra myndighetenes side at maskinell interaksjon er ønskelig for å behandle rutinepregede oppgaver, hvilket viser at noen av Fitts’ ideer fra 1950-tallet, fortsatt er verdsatt i nyere tid.

### 3.1.2 Tillit

En viktig faktor innenfor samhandling mellom mennesker og automatiserte systemer, er tillit. Som tidligere nevnt kan UDIs nye saksbehandlingsløsning håndtere søknader om statsborgerskap uten at en saksbehandler involveres. Å ta slike avgjørelser er ingen enkel oppgave, siden et feilaktig utfall kan få uante konsekvenser. Det kan i verste fall hende at en kriminell med skumle hensikter feilaktig får godkjent søknaden sin om statsborgerskap, og verken de enkelte saksbehandlerne eller UDI selv, ønsker et slikt scenario. Det kreves derfor tillit fra enkeltmennesket til systemet om at det konkluderes riktig. Det er viktig å presisere at tillit til automatiserte systemer, som i denne oppgaven, ikke bare handler om et forhold mellom mennesker og maskiner. På lik linje er det viktig å kunne stole på de ansatte som faktisk jobber med å utvikle og oppdatere systemene. På den måten handler tillitsbegrepet i like stor grad om å stole på ekspertise, for til syvende og sist er det mennesker som lager løsningene. Forskeren Trygve Gulbrandsen foreslår følgende definisjon på begrepet: “Tillit er en innstilling hos en person til en annen person (eller til et bestemt sosialt system) som rommer en forventning om at den andre en gang i nær eller fjern framtid vil utføre eller avstå fra bestemte handlinger” (Gulbrandsen, 2000, referert i Gulbrandsen, 2019).

Fordelene med tillit er mange. Tillit er blant annet et viktig fundament for å øke beslutningshastigheter, samt styrke kvalitet, effektivitet og fremme innovasjon. Tillit har også en positiv effekt på ansattes motivasjon og relasjoner med medarbeidere (Bentzen, 2022). Dzindolet et al. (2003) har gjennomført tre studier for å utforske menneskers forhold til automatisering. Forskningen tok for seg studenter fra Cameron University, som ved hjelp av automatisert beslutningshjelp, skulle indikere fraværet eller tilstedeværelsen av en kamuflert soldat på lysbilder. Deltakerne hadde i utgangspunkt tillit til automatiske beslutninger, men det ble skapt mistillit da systemet observerte feil. Forskerne konkluderte med at tillit er en viktig faktor for å forstå beslutninger som er knyttet til automatisering. Like viktig er det også å vite hvorfor og hvordan slike systemer kan gjøre feil, og resultatene fra studiene indikerte at denne forståelsen var et hjelpemiddel til økt tillit (Dzindolet et al., 2003).

Automatisering er en teknologi som sorterer data og tar beslutninger med høy kontroll over prosesser. Det er svært viktig at mennesker kan stole på slike avgjørelser på en *riktig* måte. Dette innebærer at ansatte må finne et balansepunkt mellom for mye og for lite tillit. Lee & See (2004) kaller balansepunktet for en *hensiktsmessig mengde tillit*, og hevder det avgjøres av automatiseringens evner til å gjennomføre en beslutning (Lee & See, 2004). Ved for mye tillit, definert som overtillit, påpeker forfatterne at mennesker vil stole blindt på maskiners evner – og kunne føre til misbruk på arbeidsplassen. For eksempel kan det hende at UMA godtar visse vilkår som den ikke burde, og at ingen kontrollerer dette siden de ansatte stoler såpass på systemet. I tilfeller av for lite tillit, også kalt mistillit, stoler ikke de ansatte *nok* på maskinens evner. Som en konsekvens kan det eksempelvis hende at en saksbehandler ikke får jobbet så effektivt som han burde, fordi han heller foretrekker å behandle vilkår manuelt.

## **3.2 Automatiserte beslutningsteknologier**

Konseptet automatisering er ikke nytt, men både bruken og begrepet har endret seg med tiden, og det finnes mange forskjellige typer av automatisering. Det amerikanske dataselskapet International Business Machines Corporation (IBM) påpeker at det eksisterer fire hovedgrupper; grunnleggende, avansert, prosessrelatert og intelligent automatisering (IBM, 2021).

### **3.2.1 Grunnleggende automatisering**

Grunnleggende automatisering tar for seg lette og små arbeidsoppgaver ved hjelp av enkle automatiseringsverktøy og minimal koding. Her er formålet å digitalisere repetitive oppgaver, eliminere feil og øke produktivitet. Et eksempel på en slik automatisering er robotisert prosessautomatisering (RPA). RPA er et velkjent begrep for de fleste som arbeider med teknologiske verktøy, og anvendelse av dette er en av de mest økende digitaliseringstrendene i nyere tid. Teknologien baserer seg på at roboter skal etterligne menneskelige atferd gjennom regelbasert logikk slik at de kan utføre humane arbeidsoppgaver uten menneskelig innblanding. Eksempler på dette kan være å lese tekster eller å identifisere og trekke ut data (PWC, u.å.).



### **3.2.2 Avansert automatisering**

Avansert automatisering handler om å skape synergier mellom mennesker og maskiner for å kunne integrere flere systemer på tvers av en organisasjon. Slik teknologi kan i større grad enn grunnleggende automatisering ta for seg ustrukturert data, og derfor bearbeide mer komplekse prosesser, ofte gjennom maskinlæring. Maskinlæring er en form for dataanalyse som baserer seg på at systemer kan lære av data, identifisere mønstre og ta beslutninger med minimal menneskelig innblanding (SAS, u.å.).

### **3.2.3 Prosessautomatisering**

Begrepene prosessautomatisering og grunnleggende automatisering brukes ofte om hverandre, men i virkeligheten eksisterer det et stort skille. Grunnleggende automatisering forholder seg først og fremst til frontend-aktiviteter. Dette er den delen av en programvare som ligger nærmest brukeren, eksempelvis en kode som former det visuelle på en skjerm (Granevang, 2020). Prosessautomatisering derimot, baserer seg på mer komplekse prosesser. Her er som regel formålet å fjerne flaskehalser samt redusere antall feilbeslutninger og tap av data (TIBCO, u.å.). Et eksempel innenfor denne kategorien er prosessmining (på engelsk “process mining”). I korte trekk handler en slik teknologi om å analysere, oppdage, overvåke og forbedre prosesser gjennom å merke seg beslutninger som kan gjennomføres ved minimal menneskelig intervensjon (Software, u.å.).

### **3.2.4 Intelligent automatisering**

Intelligent automatisering dreier seg om at maskiner kan “lære” og ta egne valg basert på erfaringer og analyser. Gjennom å kombinere RPA med avanserte teknologier som blant annet kunstig intelligens (AI) er det mulig å skape tilpasningsdyktige forretningsprosesser som kan replikere menneskelig atferd (Laurent et al., 2017).

### **3.2.5 Kategorisering av UMA**

UMA bruker prosessmotoren Camuda for å holde orden på hele saksbehandlingsprosessen fra en søknad kommer inn og helt til avgjørelsen om innvilgelse eller avslag sendes til søkeren. Camuda kaller på ulike komponenter for at ting skal skje. Eksempler på dette kan være at det hentes inn data, sendes ut brev, eller gjennomføres en saksbehandling. Selve saksbehandlingen gjøres av en regelmotor som setter sammen mange ulike regler basert på statsborgerloven (e-post fra Computas, 21. april 2022). Innenfor de fire hovedgruppene vi har utledet ovenfor, kan UMA kategoriseres under både prosessautomatisering og avansert automatisering. Saksbehandlingssystemet går under kategorien prosessautomatisering siden løsningen er basert på komplekse prosesser som jevnlig overvåkes og forbedres for å minimere menneskelig interaksjon der det er mulig. UMA går også under kategorien avansert automatisering siden det automatisk innhenter informasjon fra andre etater som IMDI, Kompetanse Norge og Folkeregisteret. Slik informasjonsdeling mellom etater skaper effektive prosesser for andre tjenester i det offentlige (Computas, u.å.a).

Saksbehandlingssystemet UMA er basert på skyteknologi og benytter seg av flere skytjenester (Digi, u.å.). De tre store leverandørene av slik teknologi er Google Cloud Platform, Microsoft Azure og Amazon Web Services (Dvorin, 2021). Av disse tre har Computas, samarbeidsbedriften ved UMA-prosjektet, benyttet seg av Microsoft Azure sine produkter. Microsoft Azure formulerer begrepet skytjenester som “levering av datatjenester – servere, lagring, databaser, nettverk, programvarer og analyser – over internett (“skyen”) for å tilby raskere innovasjon, fleksible ressurser og stordriftsfordeler” (Azure, u.å.).

### **3.3 Kunnskapsarbeid**

Å jobbe med statsborgerskapsaker er ingen enkel jobb. En slik stilling krever at saksbehandlere setter seg godt inn i kompliserte regelverk og kan anvende reglene korrekt selv etter implementeringen av en automatisert løsning. Grunnen til dette er, som tidligere nevnt, at systemet fortsatt krever manuell interaksjon ved komplekse saker. UMA klarer blant annet ikke å

vurdere identiteten til søkere fra visse land. For å fastslå opphavsland kan det hende at en saksbehandler må tenke alternativt, eksempelvis ved å tilegne seg et datagrunnlag fra åpne nettkilder, før en beslutning fattes. Dette er arbeidsoppgaver som kan defineres som kunnskapsarbeid, og vil begrunnes kort gjennom to artikler. Videre vil vi belyse en artikkel som ser på effekten av automatisering i kunnskapsarbeid.

Pyöriä (2005) argumenterer for at arbeid må oppfylle tre kriterier for å kunne defineres som kunnskapsarbeid. Jobben må inneholde anvendelse av teknologi, en formell utdanning på et høyt nivå og rutineløse problemløsninger (Pyöriä, 2005). Under hvert punkt vil det likevel alltid finnes unntak. Blant annet påpeker forfatteren at selv forskere av og til må utføre rutinemessige oppgaver som datainnsamling og laboratorieeksperimenter (Purser & Montuori, 1995, referert i Pyöriä, 2005). Det konkluderes derfor med at konseptet kunnskapsarbeid er best forstått som en idealtipe, altså et fenomen der typiske egenskaper trekkes frem, men som ikke alltid kan observeres i virkeligheten (Skirbekk & Tjora, 2021). Newell et al. (2009) definerer begrepet kunnskapsarbeid som “organisatoriske aktiviteter og yrker som vektlegger teoretisk kunnskap, kreativitet og bruken av analytiske og sosiale ferdigheter” (Newell et al., 2009). Begrepet omfatter både tradisjonelle profesjonsyrker, som for eksempel jurist eller saksbehandler, og mer moderne typer arbeid som rådgiving og programvareutvikling. Forfatterne begrunner sine avgrensninger ved å påpeke at kunnskap er hovedelementet som må tilføres for å kunne gjennomføre arbeidsoppgaver innenfor de nevnte yrkene.

Sutton et al. (2018) har undersøkt hvordan kunnskapsarbeidere reagerer på innføringen av automatiserte beslutningsprosesser i arbeidshverdagen (Sutton et al., 2018). Forfatterne fokuserer på hvordan automatiserte systemer endrer utvikling av ny kunnskap, men også hvordan opprettholdelsen av nåværende kompetanse påvirkes. En av bekymringene som nevnes er den potensielle *dekompetanse-effekten* (på engelsk “deskillling”) som kan oppstå ved lang avhengighet av teknologiske løsninger. Det påpekes at dekompetanse som regel oppstår gjennom utmattelse av eksisterende ferdigheter eller mangel på utvikling av ferdigheter (Arnold & Sutton,

1998, referert i Sutton et al., 2018). Forfatterne konkluderer med bevis fra flere studier om at en dominerende rolle av teknologi kan resultere i dårligere beslutningstaking hos brukerne. Forskningen tyder også på at brukere med lite teknologisk erfaring ikke klarer å lære av systemene, samtidig som erfarne brukere opplever tap av kompetanse og synkende tillit over tid (Sutton et al., 2018).

### **3.4 Automatisering i offentlig sektor**

Eikebrokk og Olsen ser nærmere på konsekvenser for kunnskapsarbeidere ved bruk av automatiserte prosesser i forskjellige typer virksomheter, blant annet i offentlig sektor (Eikebrokk & Olsen, 2020). Studien deres viser at offentlige organisasjoner i motsetning til andre virksomheter, fokuserer mer på å øke kvaliteten av tjenester, og mindre på hvordan man kan redusere personalkostnader. Det vil si at automatiske løsninger blir brukt i offentlig sektor for å fremme innovasjon, og tar for seg oppgaver som dataregistrering og migrering samt faktureringer. Forfatterne argumenterer for at automatiserte prosesser på kort sikt kan bli brukt til å frigjøre kunnskapsarbeidere til å kunne jobbe med mer meningsfulle oppgaver. Derimot påpeker de at automatiserte løsninger også vil føre til nedbemanning på lang sikt, slik som i privat sektor. De fleste av informantene forfatterne intervjuet erkjenner at dette er en realitet, og fremmer sine motvillige holdninger rundt problematikken. I en svensk studie av Gustafsson og Wihlborg kommer det også frem lignende tanker om automatisering (Gustafsson & Wihlborg, 2019). Forskningen tar for seg forholdet mellom skandinavere og automatisering av prosesser. Forfatterne identifiserer at ansatte generelt viser tvil og skepsis til slike løsninger siden de ofte bygger på en høy grad av standardisering i arbeidshverdagen. Gustafsson og Wihlborg konkluderer med at automatiserte løsninger i offentlig sektor bør administreres slik at de skaper rom for fleksibilitet og individuell brukerstøtte.

## 4. Metode

### 4.1 Forskningsdesign

Et forskningsdesign kan betegnes som de valgene det må tas stilling til ved gjennomføring av en undersøkelse (Johannessen et al., 2016, s. 69). I vårt tilfelle ønsket vi å se hvordan UDIs automatiserte saksbehandlingssystem har påvirket arbeid tilknyttet saksbehandling, samt hvilke inntrykk de ansatte har. En kvalitativ tilnærming ble valgt for å avdekke mer utdypende kunnskap (Johannessen et al., 2016, s. 93). Da vi bare tar for oss én bedrift ble det naturlig å forholde seg til et enkelt casedesign. Herunder har vi også begrenset oss til én analyseenhet gjennom å kun undersøke saksbehandlere fra Oppholdsavdelingen (Yin, 2014, referert i Johannessen et al., 2016, s. 203).

Yin (2014) påpeker at det finnes tre formål med casestudier; de kan være deskriptive, kausale eller eksplorative (Yin, 2014, referert i Johannessen et al., 2016, s. 81). Siden studier av automatisert beslutningstaking i offentlig sektor er relativt begrenset, og UMA er et nokså nytt system, falt valget på et eksplorativt design. En slik tilnærming handler om å undersøke et nytt fenomen eller forske på noe som ikke har blitt studert i dybden (George, 2022).

For å anskaffe nødvendige data har vi benyttet oss av semistrukturerte intervjuer og en spørreundersøkelse. Anvendelse av to datakilder gir oss muligheten til å tilpasse spørsmål i spørreundersøkelsen, gitt svarene fra intervjuene. Semistrukturerte intervjuer egner seg spesielt for å tilegne seg detaljert informasjon og dyp forståelse av et emne, og det er en vanlig metode innenfor kvalitativ tilnærming (Showkat & Parveen, 2017). Valget av en kvalitativ spørreundersøkelse er mer uortodokst. Ofte forbindes spørreundersøkelser med kvantitative metoder, men kan med riktige justeringer brukes for å skaffe kvalitativ data. Jansen (2010) forsvarer bruken av kvalitative spørreundersøkelser, og viser hvordan en slik tilnærming sammenlignes med mer kjente metoder fra kvalitativ forskning (Jansen, 2010). I artikkelen skriver forfatteren at kvalitative spørreundersøkelser analyserer oppfatninger blant en mindre

gruppe, mens kvantitative, som handler om å skaffe seg målbare data, tar for seg et større utvalg.

## **4.2 Datakilder**

### **4.2.1 Utvalg**

Siden vi ønsket å studere hvordan UDIs automatiserte saksbehandlingssystem har påvirket de ansatte, var det nødvendig å velge ansatte som faktisk ble berørt av denne endringen. Systemet ble implementert i sammenheng med statsborgerskapsaker, og det ble derfor valgt ansatte fra Oppholdsavdelingen, som tar for seg slike søknader. Vi hadde et kriterium ved utvelgelse av informanter; de måtte ha tilstrekkelig erfaring med både det nye (UMA) og det gamle systemet (DUF). På denne måten var det mulig å undersøke arbeidssituasjonen før og etter innføringen av den nye løsningen.

Gjennom våre kontaktpersoner hos UDI ble vi tildelt 16 samarbeidsvillige informanter hvor seks ble intervjuet og ti besvarte spørreundersøkelsen. Utvalget vårt bygger derfor på en enkel tilfeldig utvelgelse og er en metode som ofte gir et forholdsvis representativt utvalg (Johannessen et al., 2016, s. 242). Vi har i løpet av analysene fra intervjuene og spørreundersøkelsen blitt innforstått med at informantene blant annet kan vise til forskjeller innenfor tidligere erfaring med automatiserte systemer og antall år i UDI. Vi kan derfor fastslå at utvalget vårt gir et nokså helhetlig bilde av den gjennomsnittlige saksbehandleren i Oppholdsavdelingen.

### **4.2.2 Intervju**

Kvalitative intervjuer er den mest brukte måten å samle inn data på, og egner seg best når en vil studere menneskers erfaringer og oppfatninger. Det er faktorer vi har interesse av å undersøke med vår studie. Det skilles mellom fire typer av kvalitative intervjuer; ustrukturert intervju, semistrukturert intervju, strukturert intervju og strukturert intervju med faste svaralternativer (Johannessen et al., 2016, s. 145). Siden vi satt på liten kunnskap knyttet til hvordan informantene kom til å svare for seg, valgte vi å gjennomføre semistrukturerte intervjuer. Et

semistrukturert intervju baserer seg hovedsakelig på en overordnet intervjuguide der spørsmål, temaer og rekkefølge kan variere ut ifra informantene (Johannessen et al., 2016, s. 146). Ved å velge en slik innfallsvinkel, kunne vi tilpasse oss saksbehandlerne ved å luke bort irrelevante spørsmål og heller fordype oss i de mer aktuelle temaene for hver enkelt. På den måten fikk vi fokusert på ansattes subjektive meninger og oppfatninger.

Kallio et al. (2016) presenter følgende fem faser ved utforming av en kvalitativ semistrukturert intervjuguide: (1) identifisere forutsetninger for å benytte seg av semistrukturerte intervjuer; (2) innhenting og bruk av forkunnskaper; (3) formulere foreløpig guide; (4) pilottesting; og (5) presentere den komplette intervjuguiden (Kallio et al., 2016). Vi identifiserte fort at studien vår samsvarte med en slik tilnærming til intervjuene siden vi var opptatt av menneskelige aspekter. En relativt fleksibel struktur ville derfor gi informantene muligheten til å snakke fritt rundt det de anså som viktigst å få frem. Tematikken ble utviklet med utgangspunkt i tidligere forskning, presentert i Kapittel 3. I tillegg hadde en av forfatterne av denne masteroppgaven nylig vært gjennom prosessen med å søke om statsborgerskap, og kunne derfor supplere guiden med elementer derifra. En tentativ struktur ble brukt i pilottest på vår første informant, før noen justeringer resulterte i en endelig intervjuguide (se Vedlegg 1).

Før vi startet med intervjuene kontaktet vi informantene på mail for å sende samtykkeskjema. Samtykkeskjemaet inneholdt blant annet generell informasjon om oppgaven vår slik at informantene kunne gjøre seg noen tanker på forhånd om hva slags data vi var ute etter (se Vedlegg 2). I tillegg ble skjemaet brukt til å anskaffe samtykke til å gjennomføre intervjuene og ta lydopptak. Selve intervjuene ble gjennomført over tre dager, hvorav fem var ansikt-til-ansikt på UDIs lokaler, mens ett ble gjort digitalt over Zoom etter ønske. Hvert intervju startet med en kort presentasjon av oppgaven vår for å oppfriske informantene om hva vi ønsket å undersøke. Vi begynte med noen enkle oppvarmingsspørsmål siden det er viktig å skape et godt og trygt miljø for informantene (Rabionet, 2011). Etter hvert som samtalen foregikk, ble dialogen mer flytende, og strukturen i større grad sett bort fra. Likevel sørget vi for at innholdet som ble tatt

opp hadde sammenheng med det vi var ute etter. Avslutningsvis ble det stilt et spørsmål om informantene hadde noe de ville utdype eller legge til. Ved å gjøre dette er det mulig å oppklare eventuelle uklarheter (Johannessen et al., 2016, s. 149). Det ble satt av én time til hvert intervju, hvorav fem av seks intervjuer ble gjennomført innenfor avtalt tid. Det eneste avviket var pilotintervjuet, som tok omtrent én time og tjuefem minutter.

#### **4.2.3 Spørreundersøkelse**

Hovedgrunnen til at vi benyttet oss av en spørreundersøkelse i en kvalitativ studie, var at vi ønsket at respondentene kunne svare for seg i en mer anonym setting enn ved intervjuer. Kvalitative spørreundersøkelser er relativt lite brukt, men ofte veldig effektive siden de muliggjør for innhenting av både et bredt spekter av data, samt mer dype og fokuserte svar (Braun et al., 2021). Ved utforming av selve spørreundersøkelsen, la vi derfor vekt på å inkludere en god del åpne spørsmål, slik at informantene i større grad måtte gjøre seg opp tanker og meninger (se Vedlegg 3). Vi la også inn mange påstander fra de samme temaene som ble tatt opp i intervjuene slik at vi i større grad kunne undersøke om funnene fra intervjuene var representative for avdelingen. Disse påstandene fulgte følgende skala: helt enig – delvis enig – verken enig eller uenig – delvis uenig – helt uenig. Etter gjennomføringen av intervjuene, ønsket vi å ta opp samspillet mellom ansattes mestringsnivå av UMA, og deres “plass” i det sosiale hierarkiet. Vi har derfor inkludert dette i spørreundersøkelsen, selv om det ikke ble nevnt i intervjuene.

Siden spørreundersøkelsen tok for seg ti nye informanter, valgte vi å lage et nytt samtykkeskjema som bare inneholdt informasjon knyttet til denne metoden av dataanskaffelse (se Vedlegg 4). På lik linje med samtykkeskjemaet for intervjuene, inneholdt dette dokumentet noe generell informasjon om prosjektet for å tydeliggjøre hva slags data vi var ute etter. Vi presiserte også at predikert tid for undersøkelsen var 30 minutter, for å fremheve at vi i større grad var ute etter kvalitative data og utfyllende svar. Gjennomsnittlig besvarelestid endte på omtrent 23 minutter.



Spørreundersøkelsen ble laget digitalt på Nettskjema.no og sendt ut etter at vi hadde gjort oss ferdige med analyser og tolkninger av de semistrukturerte intervjuene. Vi fikk svar fra alle de ti saksbehandlerne vi hadde blitt tildelt til tross for store utfordringer knyttet til tid. Undersøkelsen ble tilgjengeliggjort den 29. mars, og UDI var da opptatt med å håndtere asylsaker som følge av Russlands invasjon av Ukraina.

### 4.3 Analyse

Etter intervjuprosessen ble lydopptakene transkribert. Det vi så for oss som mest interessant ble transkribert ordrett, mens de resterende svarene ble formulert med egne ord. Alle svar ble skrevet ned, som resulterte at vi endte på omtrent 50 sider med transkripsjon fordelt over de seks intervjuene. Det neste steget var deretter å analysere og tolke tekstene vi hadde kommet frem til. Ofte glir disse to begrepene over i hverandre i kvalitative studier, men noen forskjeller er det likevel. Å analysere betyr å dele opp i biter eller elementer, der målet er avdekke et budskap eller en mening. Derimot handler tolkningsbegrepet om å forstå og forklare funnene (Johannessen et al., 2016, s. 160). Ved transkriberingen av intervjuene var vi nøye på å legge inn tidsstempler underveis. På denne måten var det mye lettere å se over og kategorisere funnene imens vi analyserte og tolket de ferdige tekstene. Under gjennomføringen av intervjuene tok vi også notater der vi la vekt på informantenes kroppsspråk og holdninger, noe som gjorde det enklere å tyde svarene i ettertid. For å analysere og tolke intervjuene, benyttet vi oss av en tverrsnittbasert inndeling av data som handler om å konstruere et system for å kategorisere en datamengde (Johannessen et al., 2016, s. 162). I intervjuguiden har vi kategorisert alle spørsmålene i fire temaer, henholdsvis *erfaring, på arbeidsplassen, kvalitet i arbeid* og *automatisering på sikt*, der noen svar faller innunder flere temaer.

I motsetning til intervjuene, var det mindre tidkrevende å analysere funnene fra spørreundersøkelsen. Ved å bruke et nettskjema hadde vi muligheten til å benytte oss av en rapport-funksjon som funksjonen ga et overordnet bilde over alle svarene fra informantene, fordelt både på antall og prosent. Derimot var hensikten bak en kvalitativ spørreundersøkelse å

oppnå dyp forståelse om hvordan en automatisert saksbehandlingsløsning har påvirket saksbehandlers arbeid fra et individuelt perspektiv. Følgelig gikk vi inn på de enkelte informantenes resultater for å se etter de svarene som best tok for seg både problemstillingen og forskningsspørsmålene vi hadde lagt til grunn. Spørreundersøkelsen bygger på de samme temaene som intervjuguiden, men her har vi i tillegg inkludert kategorien *utfordringer*. Dette gjorde det enklere å både sammenligne med svarene fra den andre metoden, samtidig som det også ble tydelig hvilke svar som hørte til hvilke forskningsspørsmål. På lik linje med intervjuene passet noen av svarene til flere temaer.

#### **4.4 Kvalitet i forskningen**

For å undersøke kvaliteten i vår forskning, har vi valgt å ta utgangspunkt i Guba og Lincolns synspunkter rundt tematikken. De opererer med de fire begrepene pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet for å måle kvalitet innenfor kvalitative forskningsprosjekter (Guba & Lincoln, 1985; 1989, referert i Johannessen et al., 2016, s. 229).

##### **4.4.1 Pålitelighet**

Pålitelighet knytter seg til nøyaktigheten av en undersøkelses data, og omfatter hvilke data som brukes samt hvordan de innhentes og bearbeides (Johannessen et al., 2016, s. 36). Ønsket om å studere menneskers erfaringer og meninger, gjorde at valget falt på semistrukturerte intervjuer, for å tilegne seg rikelig og kompleks data. Dette ga informantene muligheten til å både snakke fritt rundt tematikken, men også fokusere på de temaene vi hadde interesse av å fordype oss i. Vi fikk gjennomført hvert intervju så likt som mulig og dekket på den måten de samme områdene med alle informantene. Dette styrket studiens nøyaktighet. Gjennom aktiv notering underveis og anvendelsen av lydopptak hadde vi et bedre grunnlag til å analysere og tolke det som ble sagt i ettertid. Det bør likevel påpekes at kvalitative studier er noe uegnet for duplisering av andres forskning, siden slike undersøkelser ofte avhenger av de enkelte forskerne og informantene (Johannessen et al., 2016, s. 229). Vi mener likevel at våre valg har økt påliteligheten til den innsamlede dataen og bidratt til en mer konsistent studie.

#### **4.4.2 Troverdighet**

I kvalitative undersøkelser dreier troverdighet seg om i hvilken grad fremgangsmåter og funn gjenspeiler formålet med forskningen, samt hvordan det representerer virkeligheten (Johannessen et al., 2016, s. 230). For å øke sannsynligheten for at vår forskning er representativ, har vi valgt å ta i bruk metodetriangulering. En slik teknikk går ut på at det blir brukt flere metoder for å samle inn et datagrunnlag (Seale, 1999). I vårt tilfelle har vi benyttet oss av både semistrukturerte intervjuer og en spørreundersøkelse. Optimalt sett skulle vi også utnyttet oss av vedvarende observasjoner, men dette var ikke praktisk gjennomførbart grunnet tidsbegrensninger. En mulig utfordring knyttet til troverdighetsbegrepet er at informantene vi hadde til rådighet kan ha svart uærlig på noen av spørsmålene de har blitt stilt. Vi har mitigert dette ved å tydeliggjøre at forskningen er og vil forbli anonym, og vi har generelt benyttet få spørsmål som kan identifisere enkeltpersoner.

#### **4.4.3 Overførbarhet og bekreftbarhet**

En undersøkelses overførbarhet dreier seg om hvorvidt forskeren lykkes med å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som er nyttige på andre områder enn det som studeres (Johannessen et al., 2016, s. 231). For å oppnå dette, er det viktig at bekreftbarheten i studien opprettholdes. Det innebærer at funnene skal være et resultat av forskningen og ikke basere seg på forskernes subjektive holdninger (Johannessen et al., 2016, s. 232).

### **4.5 Etiske avveininger**

Gjennom vår datainnsamling har vi bevisst fulgt de fire grunnprinsippene innenfor forskningsetikk: respekt ovenfor informanter; strebe etter at ens aktivitet har gode konsekvenser; rettferdig utforming av forskningsprosjektet; og opprettholde integritet (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2019). Ved innledningen til oppgaven vår, sendte vi derfor inn et meldeskjema til Norsk senter for forskningsdata (NSD). Dette ble gjort for å sikre at vi behandlet personopplysninger på en lovlig måte, og NSD godkjente prosjektet vårt. Vi har vært tydelige i

de to samtykkeskjemaene om at informantene sitter på all makt, og at de når som helst har hatt muligheten til å avslutte samarbeidet siden informantene skal ha rett til selvbestemmelse og autonomi (Nerdrum, 1998, referert i Johannessen et al., 2016, s. 85). Videre har vi presisert at forskningen anonymiseres, og at alle opplysninger behandles etter personvernloven. På den måten har vi prøvd å motivere informantene til å svare så ærlige som mulig under datainnhenting. I tillegg har vi samlet inn samtykke på både deltakelse og lydopptak av intervjuene. Det ble også presisert i skjemaene at alle opplysninger slettes innen prosjektslutt.

## **5. Resultater**

I dette kapitlet presenteres datagrunnlag fra seks intervjuer og ti besvarelser av en spørreundersøkelse. Personene som ble intervjuet, vil videre betegnes som “intervjuobjekter”, mens informantene fra undersøkelsen vil bli referert til som “respondenter” (NAOB, u.å.; De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2015). Funnene fremlegges i henhold til rekkefølgen på forskningsspørsmålene vi har definert i delkapittel 1.2, og skal sammen belyse vår problemstilling. Alle de 16 informantene er, eller har jobbet som, saksbehandlere i Oppholdsavdelingen. Hele utvalget, unntatt én av de som ble intervjuet, var også fristilt på undersøkelsestidspunktet. Å være fristilt vil si at en kan jobbe selvstendig med egne arbeidsoppgaver og ikke trenger tilsyn fra en annen ansatt.

Alderen på saksbehandlerne er fra 26 til 60 år, og arbeidserfaringen hos UDI varierer fra 1,5 til 28 år. Utvalget vårt jobber primært med komplekse saker og undersøker spesielt vilkåret identitet hos de søkende. Alle, bortsett fra et intervjuobjekt og en fra spørreundersøkelsen, manglet erfaring med automatiserte systemer eller lignende fra tidligere arbeid.

Datainnsamlingen startet tidlig i mars. Sett i sammenheng med at UMA konstant er i utvikling, velger vi derfor å poengtere at enkelte funn kan virke misvisende eller utdaterte. Vi tenker spesielt på delkapitlene 5.3.1 og 5.3.2, som tar for seg henholdsvis lovverk og automatisering av nåværende arbeidsoppgaver.

### **5.1 Bruken av UMA**

#### **5.1.1 Opplæring**

Samtlige av informantene gir oss positive tilbakemeldinger på at de har fått nødvendig opplæring. Fra intervjuene kommer det frem at opplæringen, som en konsekvens av COVID-19, foregikk digitalt. Et av intervjuobjektene, blant flere, synes dette var en fordel: “Det er lettere å

gjennomføre opplæringen på Teams (en digital plattform) siden det nettopp handler om data og automatisering” (Intervjuobjekt 2). En av de eldre informantene fra intervjuene, forteller oss at han ikke deltok på denne opplæringsprosessen. Han poengterer at han isteden var med i en gruppe som ble satt til å teste og dokumentere at UMA funket som det skal, noe han understreker har gitt han et bedre utbytte enn vanlig opplæring. Fra spørreundersøkelsen kommer det også frem at en av respondentene har tatt del i denne testgruppen.

Tabell 2 viser en overvekt av positive svar rundt opplæring knyttet til både gjennomførelse og lovforståelse. Tabellen viser også at en andel av respondentene gjerne kunne sett for seg at det ble gjennomført kurs for å ivareta og forbedre kompetansegrunnlaget.

Tabell 2. Prosentvis fordeling av svar om opplæring fra spørreundersøkelsen.

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig
Opplæringen jeg fikk i forkant av UMA har vært god nok til at jeg har kunnet gjennomføre mine arbeidsoppgaver uten problemer.	40 %	60 %	0 %	0 %	0 %
Opplæringsprosessen var en veldig nyttig måte å gå igjennom lovforståelse og praksis på.	50 %	30 %	10 %	10 %	0 %
Jeg skulle ønske det ble gjennomført "oppfriskningskurs" for å ivareta og forbedre kunnskap knyttet til regelverk og unntaksbestemmelser.	0 %	40 %	30 %	20 %	10 %

### 5.1.2 Arbeidshverdag – generelle trekk

Nesten samtlige informanter, bortsett fra én i spørreundersøkelsen som svarte *verken enig eller uenig*, påpeker at den nye saksbehandlingsløsningen har hatt en positiv innvirkning på deres arbeidshverdag. Intervjuobjektet som ikke er fristilt på arbeidsplassen, svarte følgende rundt temaet:

Det er deilig med automatisering. UMA tar tak i den biten som er gitt, og dermed slipper vi (saksbehandlerne) å ta tak i det en gang til. Det endrer jo mine arbeidsoppgaver ved at jeg kan parkere en god del ting, og konsentrere meg om det som trenger et menneske. (Intervjuobjekt 6)

Et annet intervjuobjektet, som har erfaring med automatiserte systemer fra før av, snakker om at systemet var en tilvenningssak for mange, inkludert han selv, men påpeker at det helt klart er en forbedring. Han nevner spesielt at enkle saker som skal innvilges (delvis automatiserte saker), er veldig lett å arbeide med: “Nesten alle som er vant til å bruke en smarttelefon, kan gjøre dette (delvis automatiserte saker) i UMA” (Intervjuobjekt 1).

Et annet intervjuobjekt snakker også om at UMA var litt krevende i starten, men er rask på å understreke at det har blitt mye enklere når hun har arbeidet mer med systemet. Hun anslår at denne adaptasjonsprosessen tok omtrent 3-4 måneder, noe som også henger sammen med at UMA har blitt forbedret siden det for første gang ble innført. Dette har vært mulig på grunn av aktive tilbakemeldinger fra saksbehandlerne på forbedringspotensialer ved systemet. Et annet intervjuobjekt bygger på dette resonnementet ved å nevne at initiativet til å utvikle systemet går begge veier, altså både fra saksbehandlerne selv, og fra teamet rundt det. En respondent fra spørreundersøkelsen vektlegger også den kontinuerlige utviklingen som en viktig faktor for automatiseringsprosjektets suksess og skryter av teamet rundt UMA: “Teamet har jobbet veldig godt, og oppgaver løses raskt og fortløpende” (Respondent 6).

Brukervennligheten til UMA har blitt nevnt flere ganger under intervjuene, og det er helt klart en av faktorene for at saksbehandlerne er tilfredse med systemet. Et intervjuobjekt avsluttet blant annet sitt intervju med å påpeke akkurat dette, og vedkommende er på langt nær den eneste som deler den meningen. Et annet intervjuobjekt, som kategoriserer seg selv som en “superbruker”, understreker at UMA er intuitivt å lære og at det er logisk brutt ned. Tre andre intervjuobjekter er også veldig samstemte i sine tanker og mener alle at systemet er svært brukervennlig. Derimot er intervjuobjektet som ikke er fristilt, av en annen oppfatning til tross for at personen generelt er positiv til automatiseringstiltakene. Det påpekes at informanten sliter med å tilegne seg både språkformen og den konstante utviklingen som UMA kommer med. Personen mener likevel at UDI har gitt den nødvendige opplæringen:

Jeg har forholdt meg til én type maskin siden 2003 (DUF). Maskinen er byttet ut, og språkbruken er annerledes. (...) Ja, de har gjort det. De har gitt opplæring. De har stilt ressurser til rådighet, men like fullt står jeg 14 måneder etter og ikke har blitt fristilt. (Intervjuobjekt 6)

### **5.1.3 Det gamle og det nye systemet: DUF versus UMA**

For å få en bedre forståelse av arbeidshverdagen til saksbehandlerne, har vi undersøkt arbeidsmetodikken i det gamle systemet (DUF) sammenlignet med UMA. Ett intervjuobjekt svarer at det gamle systemet byr på en mer “slavisk” gjennomgang, hvilket kan ha positive virkninger for den enkelte saksbehandler:

Når man jobbet i DUF, så gikk man på en måte mer slavisk etter regelverket, fordi man måtte gå gjennom alle punktene og sjekke dem manuelt. Dette gjorde at man brukte mer tid, men at man samtidig ble veldig godt kjent med lovverket. I UMA får man mye mer gratis, fordi noen av vurderingene blir tatt automatisk. (Intervjuobjekt 2)

Et annet intervjuobjekt deler en lignende formening om det gamle systemet og sammenligner det å kunne bruke UMA fremfor DUF som “å bruke en kalkulator fremfor å regne med hodet”. Det blir også påpekt fra et tredje intervjuobjekt at en enkel sak i UMA omtrent vil gå tre ganger så fort som samme sak i DUF. Han understreker at dette henger sammen med at UDIs postklient ofte stopper opp av seg selv, og er et tilkoblet program som en ikke må gjennom i UMA; “Dette tar tid og er irriterende. Gjør det også lett for en saksbehandler å overse detaljer eller glemme et trinn.” (Intervjuobjekt 1).

Til tross for dette, er fortsatt DUFs relevans betydelig innenfor saksbehandling, og flere av intervjuobjektene er nøye på å vektlegge dette. Et intervjuobjekt sier at sakene hennes behandles i UMA, men må bearbeides i DUF siden hun er avhengig av å innhente opplysninger derifra. Hun har som mange av våre informanter ansvar for å vurdere identiteten til søkere fra “krevende” land, og gir oss de følgende eksemplene Irak, Syria, Afghanistan og Somalia på land



som krever mye manuelt arbeid. Et annet intervjuobjekt belyser at en del vilkår fra krevende saker likevel kan dra nytte av UMAs automatiserte beslutninger, som blant annet å undersøke om en søker har tatt de obligatoriske norskprøvene. Det understrekes likevel at systemet ikke kan ta for seg identitetskravet. Det er derfor en nødvendighet at det er problemfritt å bytte mellom de to systemene i arbeidshverdagen. Samtlige fra spørreundersøkelsen svarer at dette er uproblematisk, hvorav en av respondentene skriver følgende: “Syns dette er veldig lite problematisk. Hvis man er godt kjent med både UMA og DUF skjønner man når det er mest naturlig å bruke hva, og flyten mellom de to fungerer bra” (Respondent 6). Fem av seks intervjuobjekter uttrykker også at de behersker denne overgangen uten at vi har stilt et direkte spørsmål rundt tematikken.

#### **5.1.4 Kvalitet og effektivitet**

Ved implementeringen av et automatisert system stilles det spesielt forventninger til at både effektiviteten og kvaliteten ved saksbehandlingene øker. Et intervjuobjekt påpeker at kvaliteten på saksbehandlingene har blitt mye bedre med UMA. Hun begrunner det med at hun nå kan fokusere mer på tyngre vilkår fremfor å vurdere de som er enkle. To andre intervjuobjekter er også veldig tydelige på at kvaliteten har økt med UMA, hvor en utdyper:

UMA eliminerer mange menneskelige feil. (...) Hvis det dukker opp en feil så blir den oppdaget veldig fort, og den automatiske saksproduksjonen vil da stoppes frem til den blir rettet opp. (Intervjuobjekt 3)

Et annet intervjuobjekt skulle gjerne sett at etterprøvhbarheten ble prioritert mer fra utviklernes side, men han forsikrer oss likevel om at kvaliteten i saksbehandlingene har økt med den nye løsningen. Han begrunner dette med at “det finnes en del nye folk i huset som tar veldig prestisje i arbeidet sitt, og dette gjør at mange ønsker å strekke seg langt for å gjøre en god jobb” (Intervjuobjekt 1).

Funn fra spørreundersøkelsen reflekter også intervjuobjektene synspunkter. Her har syv av ti svart *mye bedre* eller *litt bedre* på spørsmål om kvaliteten har økt med UMA, mens tre har forholdt seg nøytralt.

Intervjuobjektene er alle samstemte om at den generelle saksbehandlingstiden er forkortet drastisk, noe som viser at effektiviteten i arbeidet har økt med innføringen av UMA. Et av intervjuobjektene er likevel av oppfatningen om at prosessen kan bedres ytterligere. Hun mener at visse vilkår fortsatt må sjekkes av en saksbehandler, noe som fører til lang ventetid. Likevel, når alt kommer til alt, er også hun fornøyd med dette aspektet. Funn fra spørreundersøkelsen indikerer også at UMA fører til mer effektiv behandling av saker, da alle respondentene enten krysset av for *mye bedre* eller *litt bedre*. Generelt sett viser tall fra spørreundersøkelsen at saksbehandlerne er mer fornøyd med endringer innenfor faktoren *effektivitet* enn *kvalitet*, fremhevet i Tabell 3.

Tabell 3. Prosentvis fordeling av svar på effektivitet og kvalitet fra spørreundersøkelsen.

	<b>Mye bedre</b>	<b>Litt bedre</b>	<b>Verken bedre eller dårligere</b>	<b>Litt dårligere</b>	<b>Mye dårligere</b>
<b>Effektivitet</b>	70 %	30 %	0 %	0 %	0 %
<b>Kvalitet</b>	20 %	50 %	30 %	0 %	0 %

### 5.1.5 Innledende skepsis og generell tillit

To av elementene vi har hatt stor interesse av å undersøke er den innledende skepsisen og den generelle tilliten som forekommer ved implementeringen av et automatisert beslutningstakingssystem. Fra intervjuene kommer det frem at de fleste saksbehandlerne hos UDI var skeptiske i starten, men at folk fortsatt hadde lyst til å lære seg systemet. De skeptiske holdningene ble også forholdsvis fort fjernet, og det påpekes fra et intervjuobjekt at dette skyldtes UMAs brukervennlighet. Et av intervjuobjektene som ikke delte denne skepsisen, forklarer at dette kommer av hennes generelle positivitet til innovasjon:

Mesteparten var skeptiske, selvfølgelig. Jeg har jobbet i UDI ganske lenge, så hver gang det kommer nye ting er folk både skeptiske og negative, men jeg er ikke av den typen. Jeg liker at nye ting kommer, og alt (av innovasjon) er velkomment. Så jeg synes at det var litt gøy med noe nytt, og skjønnte fort at den (UMA) er der for å hjelpe og snu hverdagen vår. (Intervjuobjekt 4)

Et annet intervjuobjekt, som er blant de eldre vi har intervjuet, påpeker at skeptiske holdninger henger sammen med alderen på den enkelte: “Det kommer an på alderen. De unge er positive, mens de gamle er negative” (Intervjuobjekt 3). Da et av intervjuobjektene ble spurt om hun var enig i dette synet, ble vi belyst med en annen innfallsvinkel. Hun mente at det i større grad hadde med personligheten til de enkelte å gjøre uten at hun kunne gi oss noen konkrete trekk på folk som generelt var skeptiske.

Respondentene fra spørreundersøkelsen har en annen holdning til temaet *skepsis*. De ble instruert om å rangere hvor skeptiske de var initelt på en skala fra 1-10, der 10 representerer *maksimalt skeptisk*. Alle, bortsett fra én, valgte et tall på tre eller mindre, som vil si at de generelt ikke var tvilsomme til UMAs inntredelse. Respondenten som skilte seg ut, krysset av på tallet ni for å tydeliggjøre sin usikre oppfatning.

Gjennom alle intervjuene kom det frem at de ansatte generelt har veldig god tillit til UMAs beslutningsevner. De fleste påpeker at dette henger sammen med at de er såpass trygge på personellet som utvikler og programmerer systemet. Blant annet er intervjuobjektet med tidligere erfaring innenfor automatisering tydelig på akkurat det: “Jeg er veldig trygg på at det er de riktige personene som har ansvar både faglig og teknisk for å trene opp UMA, og for å legge inn de rette reglene” (Intervjuobjekt 1). Han supplerer dette med å skryte av utviklernes evner til å introdusere nye funksjoner gradvis. Videre påpeker det samme intervjuobjektet at det likevel finnes noen litt rare delvurderinger på de delvis automatiserte sakene, men er rask på å legge til at disse småfeilene blir både oppdaget og rettet fort. Han bruker samtidig en isfjell-analogi for å

bemerke følgende: “Hvis saksbehandlerne oppdager 10 % av feilene (UMA gjør), så er det vel antageligvis fortsatt 90 % som går under radaren” (Intervjuobjekt 1).

De andre intervjuobjektene er også av den samme oppfatningen om at systemfeil i UMA både blir oppdaget og håndtert raskt, men er ikke like skeptiske til om alle feil faktisk oppdages eller ikke. Herunder svarer en av intervjuobjektene at hun ikke kan huske at UMA har gjort feil, og begrunner sin høye tillit til systemet med at det er såpass godt testet:

Ja, jeg har en ganske høy tillit til det (nye systemet), fordi jeg tror ikke at jeg har erfart at UMA har gjort feil – så vidt jeg kan huske i all fall. Så det er litt av en tilvenning å jobbe på den måten. Også tenker jeg jo at dette systemet er veldig godt testet av de som har utviklet det, (...) så ja, det er egentlig ikke noe grunn til å ikke stole på at UMA gjør riktig. Også har UMA relativt lav terskel for å stoppe opp hvis det er noe som skurrer. (Intervjuobjekt 5)

Det poengteres blant flere av intervjuobjektene at høy tillit til systemet også henger sammen med selve systemets begrensninger siden systemet bare er programmert til å vurdere visse vilkår. Denne sikkerheten gir altså saksbehandlerne alltid en mulighet til å se over en sak hvis det skulle vise seg å være nødvendig. Eksempelvis svarer en av intervjuobjektene at “UMA stopper ikke opp på alle land, men bare på de vi vet kan være problematiske” (Intervjuobjekt 2).

Innenfor tematikken *tillit* er det også relevant i UDI sin sammenheng å ta for seg samhandlingen mellom politi og saksbehandlere. I Kapittel 2 ble det presisert at enhver innledende saksbehandlingsprosess starter med at politiet kontrollerer og bearbeider informasjon, før den deretter sendes til UDI for videre behandling. Et av intervjuobjektene er tydelig på at feil i UMA skyldes menneskelig interaksjoner og påpeker at dette både er politiets og saksbehandlerens ansvar:

Når politiet har vært usikre så har de heller krysset av på at visse vilkår ikke er ok, og da stopper det selvfølgelig opp (saksbehandlingsprosessen), og dette er ting som vi (saksbehandlere) har gitt beskjed og opplæring om. Dette var en av grunnene til at saksbehandlerne var usikre på om man kunne føle seg trygg på UMA, men vi har fått beskjed om å stole på de avkrysningene som blir gjort. (Intervjuobjekt 4)

Fra et av de andre intervjuene kommer det også frem at det alltid vil være en form for risiko ved menneskelig involvering, uansett om det gjelder politiet eller UDI selv: “En saksbehandler kan også gå inn i UMA for å overstyre noe, og da gjøre en feil ved en manuell vurdering” (Intervjuobjekt 3). Videre understreker intervjuobjektet at det handler om å skaffe systemet riktig datagrunnlag, og at dette vil skape tillit mellom de involverte partene, både de tekniske og de menneskelige. Et annet intervjuobjekt påpeker at menneskelige feil ofte er fordelaktig søkerne, og svarer følgende: “Menneskelige feil er som regel feil i søkers favør. Jeg har aldri hørt om noen feil som har ‘straffet’ en søker” (Intervjuobjekt 1).

## **5.2 utfordringer ved et automatisert system**

### **5.2.1 Selvstendighet og latskap**

En av hovedutfordringene som kommer frem fra informantene, er at UMA gjør ansatte mindre selvstendige i sitt arbeid. Her har henholdsvis tre intervjuobjekter nevnt temaet, eller en lignende problematikk, mens tre respondenter fra spørreundersøkelsen har svart enten *helt enig* eller *delvis enig* på en påstand om dette. Av respondentene var det også bare tre andre som sa seg uenig i dette, hvilket vil si at et større antall har svart *verken enig eller uenig*. Det kommer også frem at UMA kan gjøre saksbehandlere latere i arbeidshverdagen, og tematikken rundt selvstendighet henger sammen med dette. Tabell 3 viser den prosentvise fordelingen av svarene fra respondentene i spørreundersøkelsen rundt selvstendighet og latskap.

Tabell 4. Prosentvis fordeling av svar på selvstendighet og latskap fra spørreundersøkelsen.

Siden UMA er såpass selvkjørende...	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig
så tar det lenger tid før nyansatte blir selvstendige	10 %	20 %	40 %	20 %	10 %
så kan man rett og slett bli litt latere i arbeidet sitt	0 %	30 %	0 %	30 %	40 %

Enkelte av intervjuobjektene påpeker at UMA kan forenkle arbeidshverdagen mye siden systemet beslutter en del vilkår. En av disse foretrekker å jobbe med komplekse saker, og påpeker at hun ønsker å utnytte sin kompetanse for å videreutvikle sine ferdigheter. Hun begrunner dette med å vise til at nyansatte fra fjoråret slet med å bli selvstendige i sitt arbeid, nettopp fordi UMA gjør så mye:

Hvis jeg bare skal behandle en Thailand-sak, og sjekke hvordan navnet staves – at en bokstav er feil – så føler jeg ikke at jeg utvikler meg. På en måte tenker jeg at UMA kan gjøre arbeidsdagen veldig lett, men nesten så lett at man blir litt dum, fordi du slipper å tenke så mye. Det merket jeg da jeg hadde ansvar for mange nye ansatte i fjor. Siden de ikke vurderte hele saker hver gang, så tok det også lang tid før de ble selvstendige saksbehandlere. (Intervjuobjekt 5)

En av respondentene på spørreundersøkelsen skriver opp latskap-tematikken som den største utfordringen ved UMA. Han mener folk konsekvent velger å behandle enkle saker, og skriver følgende: “Jeg opplever at saksbehandlere blir litt latere, og at det er enklere for dem å velge enkle saker sånn at mer komplekse saker blir liggende” (Respondent 5). Denne tankegangen gjenkjennes av intervjuobjektet med superbruker-rollen, som utdyper at mangelen på rutiner forårsaker dette: “Baksiden (med UMA) er at man ikke trenger de samme rutinene som man ellers trenger i DUF, og man kan bli litt lat. I hvert fall hvis man må tilbake for å arbeide i DUF” (Intervjuobjekt 3).

Det kommer også frem et forslag til å løse problemet. Mange av informantene mener at ansatte heller bør lære seg DUF grundig, før de deretter går over til å jobbe i UMA. På den måten vil en

saksbehandler jobbe mer systematisk og derfor bli mer selvstendig og trolig mindre lat i arbeidet. UDIs opplæringsprosess har vist seg, gjennom svar fra både intervjuene og spørreundersøkelsen, å ikke følge et fast løp for nyansatte. En av respondentene påpeker, uten å skylde på dette, at nyansatte generelt bruker for lang tid på å bli selvstendige, noe som henger sammen med at de “(...) kan bruke mye tid på å bli trygge på det faglige” (Respondent 7). Fra spørreundersøkelsen svarer tre at UMA bør læres først, mens seks synes DUF bør prioriteres. En av respondentene som argumenterer for DUF skriver følgende:

I DUF må man selv ta stilling til alle vilkårene i motsetning til i UMA. Det er viktig at saksbehandlere klarer å gjøre en selvstendig vurdering av alle vilkår. Dette tar mye lenger tid å lære seg hvis man går rett på UMA. (Respondent 1)

### **5.2.2 Manglende kompetanse**

UMA behandler, som nevnt i delkapittel 2.5, mange flere vurderinger enn det gamle systemet DUF. Der man tidligere bare krysset av for *ja* eller *nei* på et vilkår, må man i UMA ta for seg underkategorier til de spesifikke vilkårene og ytterligere begrunne beslutninger. En slik endring kan i større grad tydeliggjøre om saksbehandlerne har den nødvendige kompetansen, en avdekking som flere av informantene poengterer. Det er viktig å understreke at alle saksbehandlerne i vår studie, bortsett fra én, påpeker at de har den nødvendige kompetansen for å jobbe med UMA. Dette punktet er derfor ikke så representativt for våre informanter, men det kommer tydelig frem at det finnes folk det er aktuelt for.

Intervjuobjektet som strever med å behandle saker i UMA bekrefter at mangel på faglig kompetanse er noe av grunnen. Personen forklarer videre at det slites mest med vilkår knyttet til EØS-regler og reglementer som tar for seg norsk- og samfunnskunnskap. Utover i intervjuet erkjennes følgende:

UMA forutsetter en “restart” på faglig kompetanse, og setter høyere krav enn tidligere systemer. (...) Jeg har møtt veggen i den teknologiske utviklingen. Jeg har et eget ansvar å sørge for at jeg behersker UMA, men jeg er en av de som ikke klarer å vise at jeg kan UMA godt nok (Intervjuobjekt 6).

Et annet intervjuobjekt trekker også frem at UMA, i motsetning til DUF, går dypere inn i lovverket. Hun bekrefter videre at DUF ikke krever noen form for begrunnelse ved oppfyllelse av et vilkår. Det poengteres også at det er veldig lett å få en feilmelding i UMA hvis det krysses av på noe som ikke er mulig, og da vil prosessen stoppe opp. Den samme personen påstår at folks innledende skepsis kan henge sammen med manglende kompetanse, og hun bemerker dette slik:

Jeg tror kanskje at de som ikke har forstått logikken i UMA, synes at det er vanskelig. De har generelt vært litt mer negative til endring, og jeg tror dette kan henge sammen med at de ikke er gode nok faglige. UMA avdekker faglige “hull”, altså ting de kanskje burde kunne, men som de ikke kan. (Intervjuobjekt 5)

I et annet intervju kommer vi også inn på denne tematikken. Dette intervjuobjektet bekrefter at ansatte kan svekke sin kompetanse ved bruk av den nåværende løsningen, men påpeker at det trolig variere fra person til person: “Hvis man kun hadde arbeidet med UMA så tror jeg man kunne fått litt svekket kompetanse, men det kommer an på den enkelte” (Intervjuobjekt 2). Hun svarer videre at det kan være en fordel å trene på lovverket i starten, spesielt som nyansatt, slik at man sikrer seg bred og grunnleggende forståelse av nødvendig lovverk.

Fra respondentene av undersøkelsen har åtte av ti sagt seg enten helt eller delvis enig i at UMA avdekker mangel på kompetanse. Dette er i tillegg presisert i et av de åpne spørsmålene. Her skriver en av respondentene at de største utfordringene med UMA knytter seg til “faglige problemstillinger”, som for eksempel mye spørsmål fra kollegaer eller misforståelser.



### 5.2.3 Mange henvendelser fra søkere

En annen utfordring som følge av UMA, er antallet henvendelser UDI får fra søkere. Det har blitt skrevet og fortalt flere ganger fra informantene at søkere oppsøker etaten fordi de sliter med å forstå hvorfor akkurat deres sak ikke fullautomatiseres. Som nevnt i delkapittel 2.4, skiller UMA mellom delvis og fullstendig automatisert saksbehandling. En saksprosess som blir fullstendig automatisert går åpenbart mye fortere enn saker som blir delvis automatisert. Totalt er syv respondenter fra spørreundersøkelsen enige om at antall henvendelser er en utfordring, og tre av disse fastslår at dette er den største utfordringen siden UMA ble innført.

En av respondentene påpeker at de ulike saksbehandlingstidene frustrerer søkere og fører til at det oppstår mange unødvendige henvendelser til UDI. Vi får også et lignende svar fra en av de andre respondentene som har identifisert samme problematikk. Denne saksbehandleren bekrefter at det ofte oppstår misnøye hos søkerne nettopp fordi at noen saker går fortere enn andre. Den tredje respondenten som tar opp tematikken tror at søkerne kjenner på en følelse av forskjellsbehandling, og skriver følgende:

Søkere forventer at deres søknader blir automatiserte, og forstår ikke grunnen til at søknadene stopper opp i UMA. Det blir derfor veldig synlig for søkere at det eksisterer forskjellige saksbehandlingstider, og de føler seg derfor forskjellsbehandlet. Dette skaper mange henvendelser til vår veiledningstjeneste. (Respondent 8)

Fra intervjuene kommer ikke dette frem som et tydelig problem, Kun ett av intervjuobjektene velger å utdype problematikken. Han beskriver en situasjon der alle i en familie, bortsett fra én, får sin søknad fullautomatisert, og sistemann kontakter veiledning for å få sin søknad avklart. Intervjuobjektet påpeker videre at dette er unødvendig siden det må finnes visse grenser på hvilke saker som kan behandles fort og motsatt.

#### 5.2.4 Andre bemerkelser

Vi har også blitt oppmerksomme på to andre utfordringer fra informantene. En av disse tar for seg at visse teknologiske tjenester som er koblet opp mot UMA iblant ikke er tilgjengelige. Dette definerer både intervjuobjektene og respondentene som “nedetid”, eller bruker forklaringen “mye heng i systemene”. Totalt har fire intervjuobjekter sagt seg enige i dette, mens seks respondenter fra spørreundersøkelsen har krysset av for *delvis enig*. Den andre utfordringen handler om at ansatte som sliter med UMA, oppleves som lavere på det sosiale hierarkiet.

Et intervjuobjekt forteller oss at UMA henter inn en del informasjon fra offentlige etater, og at det er her problemet oppstår. Videre sier samme person at de kan få meldinger om at “I dag kan ingen jobbe i UMA på grunn av nedetid”, og at de da heller må jobbe med saker i DUF. Han forklarer at dette iblant kan få konsekvenser for hvor mye arbeid som blir gjort: “Alle saksbehandlere har ikke kompetansen til å jobbe i DUF, og da må enkelte bare ‘tvinne tommeltotter’ frem til det fikses” (Intervjuobjekt 1). Et annet intervjuobjekt som også har nevnt denne utfordringen understreker at nedetid generelt ikke oppstår så ofte, og at den konstante utviklingen av UMA vil forminske dette.

En annen utfordring vi identifiserte, er knyttet til det sosiale hierarkiet blant saksbehandlere i UDI. I spørreundersøkelsen har vi stilt respondentene følgende påstand: “Ansatte som sliter med å tilpasse seg UMA er lavere rangert på det sosiale hierarkiet enn de som ikke sliter”, og vi har fått bekreftelse fra fire stykker om at de er delvis enige. Likevel har ingen av respondentene kommentert situasjonen ytterligere.

Tabell 5. Prosentvis fordeling av svar om nedetid og sosialt hierarki fra spørreundersøkelsen.

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig
<b>Det er mer "nedetid" i diverse påkoblede tjenester nå enn før UMA ble innført.</b>	0 %	60 %	20 %	10 %	10 %
<b>Ansatte som sliter med å tilpasse seg UMA er lavere rangert på det sosiale hierarkiet enn de som ikke sliter.</b>	0 %	40 %	20 %	20 %	20 %

## 5.3 Videre potensiale for automatisering

### 5.3.1 Lovverk tilknyttet automatisering

Som nevnt i delkapittel 3.1.1, har myndighetene relativt nylig tilrettelagt for bredere bruk av automatiserte løsninger som UMA. I den sammenheng forhørte vi oss med informantene om det er realistisk at lovverk kan åpne for enda flere fullautomatiserte saksbehandlinger. Bare to av intervjuobjektene er positive til at lovverket kunne vært mer automatiseringsvennlig, mens de fire gjenværende ser verken dette som realistisk eller ønskelig. Tematikken ble ikke tatt opp i spørreundersøkelsen.

Et av intervjuobjektene påpeker at UDI har vært litt for dårlige til å samarbeide med departementet, og fortsetter: “Vi i UDI burde ha jobbet mer strategisk opp mot departementet fra starten av, ikke bare svart på høringsforslag på nye regler, men faktisk prøvd å forenkle regelverket litt” (Intervjuobjekt 1). Videre understreker han at hadde permanent oppholdstillatelse vært et krav for å søke statsborgerskap, noe det ikke er, ville ting vært mye lettere, og han bemerker følgende: “Ordlyden i loven er at man ‘enten skal ha det, eller fylle vilkårene for det’. Dette krever mye manuell vurdering for saksbehandlere” (Intervjuobjekt 1). Den andre saksbehandleren som deler samme tankegang, påpeker at det er umulig å fjerne unntak helt, og at UMA ikke håndterer unntak. Han mener at et mer automatiseringsvennlig lovverk forutsetter at lovgiver involverer forvaltningen for å se på hva som kan endres.

Saksbehandlerne som ikke er av samme oppfatning, mener det er en nødvendighet at visse ting sjekkes av et menneske. Et av intervjuobjektene utleder at kompliserte saker bare kan tas på sikt hvis digitale løsninger blir mer utbredt brukt på generell basis siden UMA bruker informasjon som er tilgjengelig elektronisk. Hun peker videre på at en mer digital hverdag ville styrket muligheten for en slik endring. En annen informant svarer at det er viktig å ha kontroll på innvandring, og at dette best gjøres manuelt:

Det hadde vært fint å endre på regelverket, men jeg vet ikke om det er så lurt. Vi må for eksempel ha kontroll på innvandring, og det avdekkes så mye snusk i våre saker at vi må ha den menneskelige sjekken. Vi kan ikke la alt være automatisert – vi må ha en regulert innvandring. (Intervjuobjekt 5)

### **5.3.2 Videre automatisering av nåværende arbeidsoppgaver**

Intervjuobjektene er generelt veldig positive til automatisering av visse arbeidsoppgaver, hvorav bare en av dem ikke har et tydelig svar. Dette fremkommer også fra flertallet av respondentene på spørreundersøkelsen. Her har syv personer krysset av for *ja* til videre automatisering. Det er viktig å poengtere at informantene er innforstått med at alle arbeidsoppgaver ikke kan automatiseres, og det legges blant annet vekt på at ID-kravet ikke er et realistisk mål. Et av intervjuobjektene utdyper følgende rundt dette:

Det er vanskelig å se noe innenfor identitetskravet. Her må man ta en vurdering av identiteten til en søker fra tidspunktet de kom til Norge, og se hva de tidligere har levert av dokumenter. (...) Jeg ser ikke hvordan det kan skje automatisk. (Intervjuobjekt 2)

Likevel argumenterer en respondent for at det også kan være mulig å ta for seg dette vilkåret på sikt. For å oppnå dette påpeker saksbehandleren at det først må tilgjengeliggjøres bedre datagrunnlag rundt opplysninger knyttet til identitet. En annen respondent understreker at UMA stadig videreutvikles, noe som vil føre til at flere vilkår vil kunne automatiseres uten å spesifikt nevne ID-vilkåret. Respondenten presiserer at en slik utvikling ikke er negativ.

Av konkrete arbeidsoppgaver som kan automatiseres, nevnes blant annet innhenting av enkelte typer informasjon som tilleggsopplysninger eller manglende dokumentasjon. Vi ble gjort oppmerksomme på at dette må gjøres i DUF ved å manuelt sende ut brev til søker siden UMA ikke sender ut elektroniske brev. Et av intervjuobjektene poengterer at denne prosessen er veldig frustrerende: “Dette ødelegger momentum i arbeidet, og det virker litt halvferdig å jobbe ut ifra

et system (UMA) som ikke ivaretar alle funksjonelle behov i saksbehandlingen” (Intervjuobjekt 1). Det samme intervjuobjektet er også av den oppfatningen at det bør være mulig å automatisere brevskrivningen i avslagssaker og påpeker at det i hvert fall ikke bør være så tungvint som det er nå: “Man kunne hatt vilkårene *ja* og *nei* i en tekstmal der man skriver en begrunnelse – med en videre automatisk utsendelse. Siden det ikke finnes noen form for dokumenthåndtering i UMA, blir dette vanskelig” (Intervjuobjekt 1).

En av respondentene ser gjerne for seg at vilkårene knyttet til permanent oppholdstillatelse blir automatisert og forklarer at dette hadde spart UDI for mye tid. Et av intervjuobjektene, som ønsker å automatisere så mye som mulig, svarer at motivasjon for slike tiltak bør ligge i at det først og fremst er tids- og ressursbesparende. Han konstaterer også at rettssikkerheten vil tjene på at mest mulig automatiseres. Et annet intervjuobjekt påpeker at mer automatisering kan føre til et ønske om mer kompetanse, fra UDIs ståsted. Han definerer dette som et mulig behov av “utviklingskompetanse”.

Som nevnt i delkapittel 4.2.3, ble spørreundersøkelsen sendt ut omtrent en måned etter at konflikten mellom Russland og Ukraina oppsto. I forbindelse med det har vi spurt respondentene fra spørreundersøkelsen om de tror det finnes potensial for automatisering av ukrainske saker med tanke på massefluktsituasjonen. Samtlige respondenter har sagt seg enige i at dette er realistisk. I ettertid har Computas, UDIs samarbeidsbedrift ved UMA-prosjektet, kommet med en oppdatering rundt temaet. De bekrefter at det jobbes med en slik løsning og påpeker at den baseres på automatiseringsplattformen som allerede er utviklet for statsborgerskapssaker (Computas, u.å.b).

### **5.3.3 Nedbemanning**

Intervjuobjektene er tydelige på at de ikke ser for seg nedbemanning som en fremtidig konsekvens av innføringen av et automatisert saksbehandlingssystem. Respondentene på spørreundersøkelsen har derimot en annen oppfatning. Fra undersøkelsen kommer det frem at

halvparten svarer *ja* og bare én svarer *nei*, mens de resterende ikke klarer å gjøre seg opp en mening. Personen som svarer *nei*, har ikke utdypet sitt svar.

Intervjuobjektene understreker at det finnes såpass mange saker som krever manuelt arbeid, og de ser derfor ikke på nedbemanning som realistisk. Herunder svarer en av informantene at han var litt bekymret i starten, men at han nå har endret standpunkt fullstendig: “Nei, nesten tvert imot. Det kommer alltid nye ting som trenger menneskelig arbeidskraft” (Intervjuobjekt 3). Det påpekes også fra en annen at saksbehandlere har andre oppgaver enn bare å behandle saker, som blant annet veiledning. Et annet intervjuobjekt konstaterer at statsborgerskapsaker generelt krever mange menneskelig vurderinger, men ser for seg at saksbehandlere som jobber med andre typer saker kan bli påvirket:

Nå sitter vi med mange søknader fra land med vanskelige ID-vurderinger, og det må et menneske gjøre. Jeg frykter ikke nedbemanning for statsborgerskapsaker, men det kan godt hende at det vil gjelde andre typer saker der det ikke kreves like høy grad av kontroll. Hvis man for eksempel får en tilnærmet lik UMA-løsning på studiesaker, så kan det kanskje bli behov for færre saksbehandlere innenfor den kategorien. (Intervjuobjekt 5)

Blant de fem respondentene som ser for seg nedbemanning legges det vekt på at alle tenker langsiktig. Her påpekes det at UMA først og fremst bare er til bistand i enklere saker på kort sikt. En av respondentene understreker at et slikt utfall vil kreve mer av den innledende prosessen ved en saksbehandling: “Det er naturlig å tenke seg at automatisering vil føre til nedbemanning på lang sikt dersom flere ‘enkle’ sakstyper kan omfattes. Dette vil samtidig kreve en større grad av saksforberedelse fra førstelinjen (politiet), blant flere (Respondent 6)”. En av de andre respondentene skriver at tematikken rundt automatisering av arbeidsoppgaver tilsier et åpenbart resultat; “Færre (manuelle) saker til behandling krever færre saksbehandlere (Respondent 2)”.

Fire av respondentene har ikke gjort seg opp en mening om de tror på nedbemanning. En av disse påpekes å være i siste fase av arbeidslivet, og dermed ikke så opptatt av problematikken. Av andre interessante svar kommer det frem at automatisering trolig vil føre til mindre behov av saksbehandlingsressurser, men som følge av dette, vil det kanskje vil behov for ansatte på andre områder:

Videre automatisering vil muligens føre til mindre ønske etter saksbehandlingsressurser, men det vil kanskje bli behov for å styrke kapasiteten på andre områder som følge av dette. For eksempel på vedlikehold eller ved videreutvikling av automatiseringsløsningene – altså at man kanskje må tenke på hvordan ressursene skal brukes på sikt. Her kan det kanskje oppstå muligheter for å tilby medarbeidere kompetanseløft for å utruste de til å utføre andre arbeidsoppgaver. (Respondent 7)

## **6. Diskusjon**

I dette kapitlet vil vi diskutere funnene fra både de semistrukturerte intervjuene og spørreundersøkelsen. Oppbyggingen vil være lik som for Kapittel 5 og forholde seg til rekkefølgen på forskningsspørsmålene. Under hvert forskningsspørsmål vil vi først sammenfatte hovedfunnene, og deretter diskutere resultatene.

### **6.1 Bruken av UMA**

Hensikten med forskningsspørsmål 1 var å avdekke generelle meninger ansatte har om den automatiserte løsningen. Vi har derfor undersøkt følgende: opplæring, arbeidshverdagen, omstillingen fra et gammelt (DUF) til et nytt system (UMA), kvalitet og effektivitet, samt de to aspektene skepsis og tillit.

#### **6.1.1 Hovedfunn oppsummert**

Saksbehandlerne er generelt veldig fornøyd med UMA. Dette kommer tydelig frem gjennom deres hyppige påpekninger om at systemet er svært brukervennlig. Opplæringen som ble gitt i forkant av UMA har vist seg å tilfredsstillende de ansattes behov, noe som bekreftes av både informantene og respondentene.

Da vi sammenlignet arbeidsmetodikken i UMA og DUF, svarte samtlige at UMA-systemet løsriver de ansatte fra rutinemessige oppgaver, slik at de heller kan behandle komplekse saker. På tross av de positive holdningene rundt UMA, påpekes det likevel at DUF-systemet fortsatt blir aktivt brukt og verdsatt siden utvalget vårt stort sett jobber med ID-saker.

Vedrørende den initiale skepsisen fikk vi ganske motsigende svar fra de to metodene våre for innhenting av data. Intervjuobjektene var tydelige på at folk var skeptiske i starten, mens svarene fra de enkelte respondentene på spørreundersøkelsen viste det stikk motsatte. Den generelle



tilliten til UMAs beslutningsevner er høy, og det henger blant annet sammen med at saksbehandlerne er trygge på det faglige og tekniske teamet som utvikler systemet.

### 6.1.2 Diskusjon

Utvalget vårt var generelt veldig fornøyd med innføringen av et automatisert system, hvilket virker å henge sammen med rammene rundt prosjektet. Det påpekes at det faglige og tekniske teamet har jobbet strålende og får skryt fra mange hold. Forholdet mellom teamet og brukerne av systemet, der saksbehandlerne har vært aktive med tilbakemeldinger, er derfor trolig en viktig faktor for at samarbeidet har blomstret. De positive holdningene virker også å være en konsekvens av UDIs gode opplæringsprosess. Informantene er samstemte om at opplæringen har vært god nok til å kunne gjennomføre arbeidsoppgavene. Et av intervjuobjektene opplever utfordringer med blant annet språkformen og den konstante utviklingen som har kommet med UMA, men personen klarer ikke å gi oss et godt svar på hvorfor. Noen av respondentene svarer at de gjerne skulle sett at det ble innført oppfriskningskurs. Et slikt initiativ ville trolig kunne hjulpet på problematikken. Eikebrokk & Olsen (2020) viser til at folk generelt er positive til automatiserte løsninger, uten å trekke parallellen til effekten av gode utviklerteam eller opplæring. Erfaringene fra bruken av UMA tilsier at dette bør vektlegges ved implementering av andre automatiserte løsninger i statlige organer fremover.

Våre funn tilsier at folk er enige om at saksbehandlingsprosessen i UMA er bedre enn i DUF, og at kvaliteten på arbeidet har økt. Økningen kan skyldes at maskiner har tatt for seg de rutinemessige oppgavene slik at ansatte heller kan konsentrere seg maksimalt om å behandle saker som krever mer av de, som påpekt i Eikebrokk & Olsen (2020). Et av intervjuobjektene bekrefter likevel at det finnes noen merkelige delvurderinger fra UMA for visse saker, men disse blir rettet opp. Intervjuobjektet påpeker at systemet fortsatt *kan* gjøre feil. Ved å involvere brukere med ekspertise, samt teste og forbedre automatiseringen kontinuerlig, vil man i større grad kunne plukke opp slike innspill. Dette vil være med å styrke kvaliteten i arbeidet ytterligere. Det kommer også frem at systemet er avhengig av riktig datagrunnlag for å behandle saker

korrekt, og at den innledende prosessen i en UMA-behandlet sak krever mye mer av politiet enn hva den gamle løsningen gjorde. I dagens løsning må politiet kontrollere og bearbeide informasjon fra en søker, før det deretter sendes til UDI for videre behandling. Flere av informantene våre bekrefter at politiet til tider har feilinformert systemet slik at saksbehandlingsprosessen har stoppet opp midlertidig, eller i verste fall, vurdert en søknad feil. Selvom dette trolig ikke gjøres med hensikt, så gir feil grunndata større utslag i en automatisert kontekst. Funnene fra Oppholdsavdelingen i UDI gir derfor et godt bilde på viktigheten av å betrakte forhold utenfor selve prosessen som skal automatiseres for å sikre kvalitet og effektivitet.

En annen grunn til at prosjektet har blitt betraktet som en suksess, kan være mengden tillit som saksbehandlerne har til UMA. Lee & See (2004) hevder det er viktig å stole på systemer på en *riktig* måte ved å tilpasse tillitsnivå etter automatiseringens evner. Videre skriver forfatterne at dette forholdet er avgjørende for om et system blir hensiktsmessig brukt eller ikke, og de legger til at både overtillit og mistillit er hemmende. Det påpekes fra flere intervjuer at systemet, til tross for sitt store omfang av vilkår, fortsatt er begrenset til å ta for seg ting som en maskin skal være egnet for. Derfor later det til at de ansatte i UDI har en felles forståelse av systemets evner, men betyr det fortsatt at de ansatte stoler *korrekt* på disse evnene? Vi har fått inntrykk av at saksbehandlerne har truffet godt på deres tillitsnivå til UMA. Flere av informantene er tydelige på at om de føler det er nødvendig, så kan de dobbeltsjekke vilkår på en sak. De legger også til grunn at UMA bare stopper opp på land som etaten er innforstått med er “problematisk”, og at det derfor ikke er tvil om hvilke saker disse sjekkene gjelder for. Dzindolet et al. (2003) observerte at det først ble skapt mistillit mellom mennesker og automatiske beslutninger da systemet gjorde en åpenbar feil. De fleste informantene i vår studie, med unntak av tre, opplyser at de ikke har opplevd slike feil fra UMA. Det uttrykkes derfor ikke tegn til mistillit, og tar man utgangspunkt i majoritetens oppfatning av systemets evner, virker de fleste å ha etablert et relativt fornuftig tillitsnivå. Dog kan det være et faresignal at et fåtall ansatte fraviker fra denne oppfatningen. Noen saksbehandlere later nesten til å stole i overkant mye på UMAs beslutninger,

hvilket igjen kan føre til misbruk av systemet (Lee & See, 2004). Som det fremkommer av forskjellige studier, er tillit med på å fremme positive effekter fordeler, og derfor med på å øke prosjektets suksess (Bentzen, 2022; Dzindolet et al., 2003; Lee & See, 2004). UDI og andre aktører som implementerer automatiserte løsninger, bør derfor vektlegge å skape transparens mellom systemet og de ansatte.

Den innledende skepsisen var til stede hos en del informanter, men den var av det kortvarige slaget. Gustavsen & Wihlborg (2019) bekrefter at folk ofte er tvilende til automatiserte løsninger siden slike systemer som regel medfører en høy grad av standardisering i arbeidshverdagen. Innføringen av UMA har derimot gitt en motsatt effekt for saksbehandlerne. Det er korrekt at systemene er blitt mer standardiserte siden UMA er automatisk, men saksbehandlingsmåten for den enkelte ansatte er nå mye friere enn ved tidligere løsning. De ansatte kan i større grad velge mellom hvilke typer saker de vil jobbe med og fokusere mer på saker som krever flere menneskelige vurderinger. I saker med flere menneskelige vurderinger er det mer åpent for skjønnsvurderinger, og det bekreftes fra informantenes side at UMA-arbeid ikke innebærer de samme rutinene som DUF. Hvis saksbehandlerne ble presentert denne friheten da systemet ble innført, ville det vært naturlig å anta at færre informanter hadde følt på den innledende skepsisen.

## **6.2 utfordringer ved et automatisert system**

Ved forskningsspørsmål 2 ønsket vi å finne ut om de ansatte hadde opplevd utfordringer som følge av UMA. Vi ble introdusert for problemer knyttet til følgende: selvstendighet og latskap, kompetanse, henvendelser fra søkere, nedetid og det sosiale hierarkiet.

### **6.2.1 Hovedfunn oppsummert**

Litt over en tredjedel av informantene påpekte at fravær av selvstendighet og generell latskap i arbeidssammenheng har oppstått som konsekvenser av UMAs inntredelse i hverdagen. Som et resultat sliter nyansatte med å tilpasse seg, og de bruker mer tid nå enn hva de gjorde tidligere. Dette henger sammen med at faglige aspekter tar lenger tid å lære seg, da UMA håndterer en

større del av prosessen. På den måten føler også noen av informantene at systemet hemmer deres utvikling som saksbehandlere.

Samtidig som UMA tar for seg flere vilkår automatisk, krever også systemet mer av hver enkelt saksbehandler. Samtlige, bortsett fra én i vårt utvalg, understrekte at de ikke mangler den nødvendige kompetansen, og at denne problematikken derfor ikke er relevant for de. Likevel ble det tydeliggjort at det finnes saksbehandlere hos UDI som sliter med kompetansenivået som kreves for å behandle saker i UMA. Eksempelvis presiserer en av respondentene at de største utfordringene med UMA knytter seg til “faglige problemstillinger”.

En annen utfordring som ble nevnt hyppig, er den økende trenden av søkere som henvender seg til UDIs veiledningstjenester. UMA har resultert i større varians i saksbehandlingstidene, og søkere sliter med å forstå hvorfor akkurat deres sak ikke går gjennom helt automatisk.

Nedetid ble også nevnt som en utfordring. Likevel understrekes det at dette skjer sjeldent, og med UMAs kontinuerlige utvikling, trolig vil oppstå enda sjeldnere i fremtiden. Den siste utfordringen i Kapittel 5 tok for seg at ansatte som sliter med UMA plasseres lavere på det sosiale hierarkiet, hvor 4 av 10 respondenter har svart *delvis enig* på dette.

### **6.2.2 Diskusjon**

I dette delkapittelet vil vi se på problematikken knyttet til selvstendighet og latskap kombinert med manglende kompetanse som et overordnet problem. Sammen utgjør disse aspektene den største utfordringen for UDI etter innføringen av et nytt automatisert system. Newell et al. (2009) påpeker at tilstrekkelig kunnskap er det viktigste elementet innenfor kunnskapsarbeid. Informantene peker i hovedsak på to grunner til denne utfordringen; (1) UMA reduserer saksbehandleres selvstendighet ved å ta hånd om flere saker og antall vilkår per sak og (2) systemet krever delvurderinger der ansatte må ha god kjennskap til lovverket. Effekten av de to grunnene betegner Sutton et al. (2018) som en *dekompetanse-effekt*. Han skriver i sin studie at

for mye automatisering vil føre til at ansatte blir dårligere til å ta beslutninger. Basert på informantenes skildringer om å “bli dummere”, “ikke utvikle seg” og “at det stilles høye krav” så virker dette fenomenet å være gjeldende også for UMAs saksbehandlere. En slik avdekking er en utfordring for den enkelte saksbehandler, men trolig en kvalitetsforberdning for UDI. Ved å finne ut hva enkelte sliter med i arbeidshverdagen og motarbeide det, er det sannsynlig å oppnå høyere kvalitet på saksbehandlingene av statsborgerskap. Eikebrokk & Olsen (2020) skriver at offentlige virksomheter innfører automatisering for å øke sin kvalitet på tjenester, og oppdagelsen av saksbehandleres mangler, er derfor høyst relevant for å fremme dette.

En annen, mulig forklaring på hvorfor ansatte sliter med å tilpasse seg UMA, er at det nye systemet har tvunget saksbehandlerne ut av komfortsonen. Det har blitt nevnt at UMA løsriver ansatte fra rutineene deres og tvinger de til å både jobbe og tenke annerledes enn tidligere. Soybir & Schmidt (2021) bekrefter at mennesker generelt er negative til nye digitale implementeringer siden man ofte sliter med å adaptere løsningene i jobbsammenheng. Sutton et al. (2018) supplerer funnet med å påpeke at spesielt ansatte med lav erfaring fra automatiserte løsninger oftere sliter med å ta lærdom av nye systemer. Informanten som både har vært tydelig og ærlig på at det er problematisk å venne seg til UMA, hadde ingen erfaring med automatisering. Dette samsvarer således med funnene til Sutton et al. (2018). Det kan tenkes at det også finnes andre grunner til tilvenningsproblemene, men det er åpenbart at manglende erfaring er en viktig faktor. Det påpekes fra flere at også andre saksbehandlere har slitt med å tilvenne seg UMA, og det er heller ikke utenkelig at noen av disse mangler erfaring med lignende løsninger fra annet arbeid. Dette blir nevnt av en som kan vise til erfaring med automatisering, og bekrefter at han som de fleste andre, også slet med å sette seg inn i UMA i starten. Dog varte ikke dette lenge, og informanten har poengtert at det nå er like lett å behandle saker i UMA, som det er å bruke en smarttelefon. Informanten har med andre ord hatt mye nytte av den nye løsningen. Dette er til dels motstridende med tankegangen om at ansatte med automatisert erfaring svekker både sin kompetanse og tillit til systemet over tid (Sutton et al. 2018).

## **6.3 Videre potensiale for automatisering**

Forskningsspørsmål 3 omhandler automatisering på et mer langsiktig plan. Vi har samlet inn data som tar for seg lovverkets muligheter for mer omfattende bruk av automatisering, potensialet for videre automatisering av nåværende arbeidsoppgaver og ansattes tanker rundt nedbemanning.

### **6.3.1 Hovedfunn oppsummert**

To av intervjuobjektene forklarte at lovverket kunne vært mer automatiseringsvennlig, men at UDI ikke har gjort nok for å få frem de nødvendige endringene. De resterende informantene fra intervjuene så dette verken som realistisk eller ønskelig. Et av intervjuobjektene la vekt på at kompliserte saker bare kan løses automatisk i fremtiden hvis digitale løsninger blir mer utbredt på generell basis.

De fleste av informantene påpekte at det finnes flere arbeidsoppgaver som kunne vært automatisert. To eksempler på dette var innhenting av enkelte typer informasjon samt vilkårene knyttet til permanent oppholdstillatelse. Informantene var alle tydelige på at det blir vanskelig å automatisere identitetskravet. Saksbehandlerne virket generelt å ha positive holdninger til at så mange oppgaver som mulig blir automatisert.

Ingen av intervjuobjektene så for seg nedbemanning som en konsekvens av UMA-innføringen. Intervjuobjektene understrekte at det finnes flere oppgaver som må gjøres av et menneske, og at deres relevans derfor alltid vil være der. Derimot svarte halvparten av respondentene på undersøkelsen at dette var realistisk på lang sikt, mens det bare var en som var uenig.

### **6.3.2 Diskusjon**

De fleste av informantene er positive til videre automatisering av nåværende arbeidsoppgaver og kommer med konkrete eksempler, som blant annet innhenting av nødvendige tilleggsopplysninger i en sak. En slik innovativ effekt av UMA-innføringen er i tråd med Eikebrokk & Olsen (2022) og Davenport & Harris (2005). De påpeker at automatisering i

offentlig sektor ofte fremmer innovasjon. Våre informanter svarer dog at vilkåret *identitet* ikke er realistisk å automatisere fordi visse oppgaver krever menneskelig håndtering. I den forstand er ikke Eikebrokk og Olsen sine oppfatninger treffende for alle arbeidsoppgavene til en saksbehandler, men viser på generelt grunnlag at automatisering fører til nytenking innenfor visse områder. Davenport og Harris påpeker at en stor utfordring for å lykkes med teknologiske overganger er å finne ansatte med nok ekspertise til å vedlikeholde og utvikle automatiserte prosesser. Dette er trolig også relevant i overgangen til et enda mer automatisk saksbehandlingssystem i fremtiden, da flere forbedringer til UMA har blitt foreslått fra de ansatte i UDI.

Samtidig hevder Eikebrokk og Olsen at innovasjon bare gjelder på kort sikt, og at innføringen av automatisering vil føre til nedbemanning i fremtiden både i privat og offentlig sektor. Vi har fått tydelige svar fra intervjuobjektene om at nedbemanning ikke vurderes som realistisk, selv på lang sikt. Derimot påpeker halvparten av respondentene på undersøkelsen at de antar dette er en sannsynlig konsekvens. Vi tror at informantenes deltagelse i forskjellige metoder for å innhente data kan ha påvirket svarene. I intervjuene fikk saksbehandlerne muligheten til å drøfte sine meninger i én time, mens informantene fra spørreundersøkelsen i snitt bare har brukt 23 minutter. Fra intervjuene har det blitt snakket om arbeidsoppgavene til de enkelte og hvor viktige og kompliserte disse kan være. Dette kan ha hjulpet enkelte til å innse at deres arbeidsoppgaver krever menneskelige beslutninger, og dermed er mindre utsatt for nedbemanning. Det kan godt hende at Eikebrokk og Olsen sine funn ikke er til å unngå for virksomheter som implementerer automatiserte løsninger. Likevel er det interessant at samtlige informanter som har blitt intervjuet og reflektert mest rundt den automatiserte prosessen, er av en annen oppfatning.

## **7. Konklusjon og videre forskning**

I denne oppgaven har vi gjennomført to kvalitative undersøkelser for å forske på hvordan arbeidet til saksbehandlere i UDI har blitt påvirket av en automatisert saksbehandlingsløsning. Ved gjennomføringen av semistrukturerte intervjuer og en kvalitativ spørreundersøkelse har vi avdekket ansattes oppfatninger og utfordringer når et automatisert system implementeres. Ettersom UMA-systemet er unikt, har vi studert og diskutert funn fra andre automatiserte løsninger. Vi kan likevel ikke utelukke muligheten for at det finnes relevant teori og forskning vi ikke har observert og belyst i vår oppgave.

### **7.1 Konklusjon**

Saksbehandlerne er generelt veldig fornøyde med å arbeide med UMA. Dette begrunner de blant annet med gode opplæringsprosesser, et godt utviklerteam og brukervennlige systemer. Det kommer også frem at innføringen av systemet har ført til at de ansatte i større grad kan forholde seg til utfordrende saker som krever mer manuell interaksjon. Samtlige av informantene er også enige om at saksbehandlingsprosessen i UMA er bedre enn i den tidligere løsningen, men understreker at DUFs relevans fortsatt er til stede. Ved systemets oppstartsfasen bekreftet informantene at det fantes skeptiske holdninger, men at disse var av det kortvarige slaget, og at tilliten til systemets beslutninger har økt over tid.

Gjennom vår forskning har vi kartlagt én hovedutfordring med å innføre et automatisert saksbehandlingssystem. UMA reduserer saksbehandleres selvstendighet ved å ta hånd om flere saker og antall vilkår per sak. Systemet krever også delvurderinger der ansatte må ha bedre kjennskap til lovverket enn i den gamle løsningen. Dette fører til at enkelte ikke klarer å opparbeide seg nødvendig kompetanse til å behandle saker korrekt. Det kommer også frem at noen ansatte generelt sliter med å innfri systemets krav til høyere kunnskapsgrunnlag. Som en konsekvens av dette, vil trolig ikke kvaliteten på saksbehandlingsprosessen av statsborgerskap



være like høy som UDI hadde sett for seg på forhånd. Av andre problemer som ble belyst, var hyppige henvendelser fra søkere og nedetid poengtert flest ganger.

Alle informantene er positive til at så mange oppgaver som mulig blir automatisert i fremtiden. Spesielt nevnes det at automatisering kan lette arbeidet med innhenting av tilleggsopplysninger og behandling av kravet om permanent oppholdstillatelse. Samtidig er informantene enige om at ikke alle arbeidsoppgaver kan automatiseres, og det understrekes at ID-vilkåret faller under denne kategorien. Ingen av intervjuobjektene ser for seg nedbemanning på sikt som følge av UMA, til forskjell fra halvparten av respondentene fra spørreundersøkelsen. Informantene som ikke tror på nedbemanning påpeker at dette henger sammen med at det alltid vil finnes oppgaver som krever menneskelige vurderinger. Respondentene som ser nedbemanning som realistisk, er tydelige på å understreke at dette bare er på lang sikt. Dette forklares blant annet med at UMA bare evner å ta for seg enkle saker på kort sikt.

## **7.2 Videre forskningsmuligheter**

Et mulig problem, som ikke ble utdypet av noen informanter, var sammenhengen mellom ansattes mestringsgrad av UMA og deres plass i det sosiale hierarkiet. Dette skyldes delvis fordi vi ikke tok opp temaet i intervjuene, men også fordi respondentene i spørreundersøkelsen ikke hadde interesse av å utbrodere sine tanker. Vi synes at dette er et viktig tema å ta for seg, i hvert fall med tanke på at stadig flere bedrifter innfører former av digitale løsninger i arbeidshverdagen.

Flere av informantene våre har utpekt antall henvendelser fra søkere som den største utfordringen med innføringen av UMA. Det vil således være lurt å fordype seg i denne tematikken. Vi har undersøkt årsaker til hvorfor enkelte søkere oppsøker veiledning, så en mulig videre fortsettelse er å studere tiltak som kan redusere mengden henvendelser.

Avslutningsvis kan det også være av verdi å gjennomføre en studie som tar for seg de samme faktorene vi har sett på i denne oppgaven, men med fokus på kvantitative data fremfor kvalitative. En kvantitativ studie vil gjøre det mulig å avdekke om det finnes generelle trender som er representative for alle saksbehandlerne i Oppholdsavdelingen eller ikke.

## Referanseliste

- Azure (u.å.). *What is cloud computing?* Tilgjengelig fra:  
<https://azure.microsoft.com/en-in/overview/what-is-cloud-computing/#benefits> (lest 18.05.2022).
- Bentzen, T.Ø. (2022). *Fire dilemmaer med tillid i den offentlige sektor*. Tilgjengelig fra:  
<https://www.idunn.no/doi/10.18261/stat.32.1.10> (lest 22.05.2022).
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L. & McEvoy, C. (2021). The online survey as a qualitative research tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 24 (6): 641-654. doi: 10.1080/13645579.2020.1805550.
- CFI (2021). *Knowledge Workers*. Tilgjengelig fra:  
<https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/other/knowledge-workers/> (lest 27.04.2022).
- Chui, M., Manyika, J. & Miremadi, M. (2016). *Where machines could replace humans - and where they can't (yet)*. Tilgjengelig fra:  
<https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/where-machines-could-replace-humans-and-where-they-cant-yet> (lest 02.06.2022).
- Computas (u.å.a). *Automatisert saksbehandling for UDI*. Tilgjengelig fra:  
<https://computas.com/referanser/automatisert-saksbehandling-for-udi/> (lest 04.02.2022).
- Computas (u.å.b). *Automatisert saksbehandling for UDI (revidert versjon)*. Tilgjengelig fra:  
<https://computas.com/referanser/automatisert-saksbehandling-for-udi/> (lest 04.06.2022).
- Davenport, T.H. & Harris, J.G. (2005). Automated decision making comes of age. *MIT Sloan Management Review*, 46 (4): 83-89.
- De nasjonale forskningsetiske komiteene (2015). *Spørreundersøkelser*. Tilgjengelig fra:  
<https://www.forskningsetikk.no/ressurser/fbib/metoder/sporreundersokelser/> (lest 09.06.2022).

- De nasjonale forskningsetiske komiteene (2019). *Generelle forskningsetiske retningslinjer*. Tilgjengelig fra: <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/generelle/> (lest 30.05.2022).
- De Winter, J.C.F. & Hancock, P.A. (2015). Reflections on the 1951 Fitts list: Do humans believe now that machines surpass them? *Procedia Manufacturing*, 3 (): 5334-5341. doi: 10.1016/j.promfg.2015.07.641.
- Digi (u.å.). *Søknadsmassen eksploderte. Men med automatisering ble behandlingstiden kuttet*. Tilgjengelig fra: <https://www.digi.no/deltav/digitalisering-og-offentlig-it/annonse-soknadsmassen-eksploderte-men-med-automatisering-ble-behandlingstiden-kuttet/509209> (lest 04.06.2022).
- Dvorin, T. (2021). *Collaboration, Consistency, and the Future of Cloud Computing*. Tilgjengelig fra: <https://www.unboundsecurity.com/blog/evolution-and-future-of-cloud/> (lest 12.05.2022).
- Dzindolet, M. T., Peterson, S. A., Pomranky, R. A., Pierce, L. G., & Beck, H. P. (2003). The role of trust in automation reliance. *International journal of human-computer studies*, 58 (6): 697-718. doi:10.1016/S1071-5819(03)00038-7.
- Eikebrokk, T.R. & Olsen, D.H. (2020). Robotic Process Automation and Consequences for Knowledge Workers; a Mixed-Method Study. *Springer Nature Switzerland AG 2020*, 12066 (): 114-125. doi: 10.1007/978-3-030-44999-5\_10.
- Fitts, P. M. (1951). *Human engineering for an effective air-navigation and traffic-control system*. Washington, DC: National Research Council. Rapport 05/1951. Tilgjengelig fra: <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADB815893.pdf> (lest 22.05.2022).
- George, T. (2022). *Exploratory Research*. Tilgjengelig fra: <https://www.scribbr.com/methodology/exploratory-research/> (lest 13.06.2022).
- Granevang, M. (2020). *Frontend*. Tilgjengelig fra: <https://snl.no/frontend> (lest 03.06.2022).
- Gulbrandsen, T. (2019). *Hva er tillit?* Tilgjengelig fra: <https://sosiologen.no/essay/essay/hva-er-tillit/> (lest 18.05.2022).

- Gustafsson, M. S. & Wihlborg, E. (2019). “ It Is Always an Individual Assessment”: A Case Study on Challenges of Automation of Income Support Services. *International Conference on Electronic Government*, 11685 ( ): 45-56. doi: 10.1007/978-3-030-27325-5\_4.
- Harris, S. (2020). *The Benefits Of Automation In Today's Workforce*. Tilgjengelig fra: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2020/05/01/the-benefits-of-automation-in-todays-workforce/?sh=11126841cc89> (lest 22.04.2022).
- IBM (2021). *The Basics of Business Automation*. Tilgjengelig fra: <https://www.ibm.com/cloud/blog/basics-of-business-automation> (lest 10.05.2022).
- Jansen, H. (2010). The logic of qualitative survey research and its position in the field of social research methods. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 11 (2). doi: 10.17169/fqs-11.2.1450.
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P.A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* 5. utg., Oslo: Abstrakt.
- Kallio, H., Pietilä, A. M., Johnson, M. & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of advanced nursing*, 72 (12): 2954-2965. doi: 10.1111/jan.13031.
- Laurent, P., Chollet, T. & Herzberg, E. (2017). *Intelligent automation entering the business world*. Tilgjengelig fra: <https://www.sipotra.it/wp-content/uploads/2017/03/Intelligent-automation-entering-the-business-world.pdf> (lest 12.05.2022).
- Lee, J. D. & See, K. A. (2004). Trust in Automation: Designing for Appropriate Reliance. *Human Factors*, 46 (1): 50–80. doi: 10.1518/hfes.46.1.50\_30392.
- Lånekassen (u.å.). *Hvordan skjer automatisk behandling av søknader?* Tilgjengelig fra: <https://lanekassen.no/nb-NO/regelverk/andre-regler/personvernerklaring/hvordan-skjer-automatisk-behandling-av-soknader/> (lest 01.06.2022).
- Manyika, J., Lund, S., Chui, M., Bughin, J., Woetzel, J., Batra, P., Ko, R. & Sanghvi, S. (2017). *Jobs lost, jobs gained: Workforce transitions in a time of automation*. Rapport fra

- McKinsey Global Institute 12/2017. Tilgjengelig fra:  
[https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/our%20insights/what%20the%20future%20of%20work%20will%20mean%20for%200jobs%20skills%20and%20wages/mgi%20jobs%20lost-jobs%20gained\\_report\\_december%202017.pdf](https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/our%20insights/what%20the%20future%20of%20work%20will%20mean%20for%200jobs%20skills%20and%20wages/mgi%20jobs%20lost-jobs%20gained_report_december%202017.pdf) (lest 22.04.2022).
- NAOB (u.å.). *Intervjuobjekt*. Tilgjengelig fra: <https://naob.no/ordbok/intervjuobjekt> (lest 08.06.2022).
- Newell, S., Robertson, M., Scarbrough, H. & Swan, J. (2009). *Managing knowledge work and innovation* 2.utg., Red Globe Press.
- Prop. 47 L (2019-2020). *Endringer i statsborgerloven og introduksjonsloven (personopplysninger og automatiserte avgjørelser)*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Prop. 54 L (2019-2020). *Endringer i utlendingsloven mv. (utlevering av opplysninger til politiet mv.)* Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.
- PWC (u.å.). *Robotic process automation (RPA)*. Tilgjengelig fra:  
<https://www.pwc.no/no/teknologi-omstilling/digitalisering-pa-1-2-3/rpa.html> (lest 11.05.2022).
- Pyöriä, P. (2005). The concept of knowledge work revisited. *Journal of Knowledge Management*, 9 (3): 116-127. doi:10.1108/13673270510602818.
- Rabionet, S. E. (2011). How I learned to design and conduct semi-structured interviews: an ongoing and continuous journey. *Qualitative Report*, 16 (2): 563-566. doi: 10.46743/2160-3715/2011.1070.
- SAS (u.å.). *Machine Learning: What it is and why it matters*. Tilgjengelig fra:  
[https://www.sas.com/en\\_us/insights/analytics/machine-learning.html](https://www.sas.com/en_us/insights/analytics/machine-learning.html) (lest 11.05.2022).
- Seale, C. (1999). Quality in qualitative research. *Qualitative inquiry*, 5 (4): 465-478. doi: 10.1177/107780049900500402.
- Showkat, N. & Parveen, H. (2017). *In-depth interview*. Tilgjengelig fra:  
<http://www.uop.edu.pk/ocontents/Lecture%204%20indepth%20interview.pdf> (lest 25.05.2022).

- Skirbekk, S. & Tjora, A. (2021). *Idealtipe*. Tilgjengelig fra: <https://snl.no/idealtipe> (06.06.2022).
- Software (u.å.). *What is Process Mining?* Tilgjengelig fra: [https://www.softwareag.com/en\\_corporate/resources/what-is/process-mining.html](https://www.softwareag.com/en_corporate/resources/what-is/process-mining.html) (lest 12.05.2022).
- Soybir, S. & Schmidt, C. (2021). Project Management and RPA. *The Digital Journey of Banking and Insurance*, 1(): 289-305. doi: 10.1007/978-3-030-78814-8\_15.
- Sutton, S. G., Arnold, V. & Holt, M. (2018). How much automation is too much? Keeping the human relevant in knowledge work. *Journal of emerging technologies in accounting*, 15 (2): 15-25. doi: 10.2308/jeta-52311.
- TIBCO (u.å.). *What is Process Automation?* Tilgjengelig fra: <https://www.tibco.com/reference-center/what-is-process-automation> (lest 03.06.2022).
- UDI (2019). *UDIs strategi*. Tilgjengelig fra: <https://www.udi.no/globalassets/global/om-udi/udis-strategi-2019.pdf> (lest 28.04.2022).
- UDI (2020). *Tre ganger så mange vil bli norsk statsborger*. Tilgjengelig fra: <https://www.udi.no/aktuelt/tre-ganger-sa-mange-vil-bli-norsk-statsborger/> (lest 05.05.2022).
- UDI (2021). *Årsrapport 2020*. Tilgjengelig fra: [https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter\\_i/arsrapport-2020.pdf](https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter_i/arsrapport-2020.pdf)
- UDI (2022). *Årsrapport 2021*. Tilgjengelig fra: [https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter\\_i/arsrapport-udi-2021.pdf](https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter_i/arsrapport-udi-2021.pdf)
- UDI (u.å.). *Om UDI: Hvem gjør hva i utlendingsforvaltningen?* Tilgjengelig fra: <https://www.udi.no/om-udi/om-udi-og-utlendingsforvaltningen/hvem-gjor-hva-i-utlendingsforvaltningen/> (lest 28.04.2022).
- World Economic Forum (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. Tilgjengelig fra: [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2020.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf) (lest 22.04.2022).

# Vedlegg

## Vedlegg 1: Intervjuguide

### Introduksjon

- Hvem er vi?
- Hva er formålet vårt med dette intervjuet?
- Signering av informasjonsskriv/samtykkeskjema

### Tema 1: Erfaring

- Hvor lenge har du jobbet for UDI mens det automatiserte systemet har vært i bruk?
- Har du erfaring med automatiserte systemer eller lignende fra tidligere arbeid?
- Gjennomgikk du et kurs eller fikk opplæring i forkant av innføringen av det nye systemet? Hvis ja, hvor nyttig synes du dette var for deg? Er det noe UDI skulle gjort annerledes her?

### Tema 2: På arbeidsplassen

- Hvor stor andel av din arbeidsdag går til saksbehandlinger? Jobber du flere eller færre timer med saksbehandling nå enn hva du gjorde før?
- Hvordan har arbeidsoppgavene dine endret seg etter implementeringen av det nye systemet? Gjerne nevnt noen eksempler.
- Har arbeidsmengden din gått opp eller ned? Har stressnivået ditt endret seg som følge av dette?
- Vil du si at arbeidet ditt har blitt forenklet eller vanskeliggjort? Kan du utdype hvorfor du mener dette?
- Foretrekker du å jobbe med mer komplekse saker eller savner du de enkle sakene som nå blir automatisert?
- Hvordan ble automatiseringen tatt imot av deg og dine kollegaer? Var noen skeptiske?



### **Tema 3: Kvalitet i arbeid**

- Er du tilfreds med selve prosessen på saksbehandlingene? Eller hadde du ønsket deg noen justeringer?
- Føler du deg sikker på at den automatiske vilkårsvurderingen fungerer så optimalt som mulig, eller hadde du følt deg mer trygg hvis dette ble gjort av et menneske?
- Har det blitt noe endring på andel klager etter at dere tok i bruk av automatisering på statsborgerskapssaker?
- Som følge av det nye systemet, har det oppstått noen utfordringer? Hvis ja, hvordan har dere løst disse?

### **Tema 4: Automatisering på sikt**

I UDIs årsrapport fra 2020 kom det frem at etaten hadde et mål om en fullautomatiseringsgrad på 30 prosent av alle statsborgerskapssaker i 2021. Videre står det at regelverket ikke er særlig automatiseringsvennlig vedrørende unntaksregler.

- Har du tro på at regelverket kan endres slik at også kompliserte saker kan automatiseres på sikt? Gjerne utdyp hvorfor du mener dette.
- Hvilke av dine arbeidsoppgaver vil du skal bli automatisert på sikt?
- Tror du at den nye ordningen vil føre til nedbemanning i fremtiden?

### **Avslutningsvis**

- Er det noe vi ikke har vært innom som du vil fortelle om, eller er det noe du vil legge til?

## **Vedlegg 2: Invitasjon til deltakelse i intervju og samtykkeskjema**

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### ***«En evaluering i forbindelse med implementeringen av en automatisert saksbehandlingsløsning i offentlig sektor»?***

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forske på bruken av automatisering i offentlig sektor. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Dette er en masteroppgave som tar for seg det automatiserte systemet som UDI bruker for å behandle saker knyttet til søkere av statsborgerskap. Vi ønsker å finne ut om slike automatiseringer skaper mer utfordringer enn det bringer nytte. Det er lite forskning på automatisering innenfor offentlig sektor, og vi har derfor valgt å ta for oss dette.

Vi vil blant annet se nærmere på følgende problemstilling:

*Hvilke utfordringer opplever UDI ved implementeringen av et automatisert system for saker knyttet til statsborgerskap?*

Denne oppgaven veier 30 studiepoeng og vil vare fra januar til juni. Dataen vi får skal ikke brukes til noen andre formål enn for å svare på masteroppgaven.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU) er ansvarlig for prosjektet.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Vi ønsker først og fremst å samle inn data fra saksbehandlere og andre medarbeidere som har jobbet i UDI både før og etter implementeringen av det nye systemet. Vi ønsker dette slik at det er mulig å sammenligne situasjonen før og etter. I tillegg er det viktig at alle medarbeidere som blir valgt ut kan relateres til det automatiserte systemet. Det vil si at ansatte som ikke har noe med dette å gjøre, ikke vil være relevante.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Deltagelse innebærer først og fremst et personlig intervju som omtrent vil vare i 30 minutter. Deretter vil det på et senere tidspunkt bli sendt ut et spørreskjema.

Opplysningene vi skal samle inn vil blant annet ta for seg generelle spørsmål knyttet til automatisering, arbeidsplassen og erfaringer.

Vi ønsker å ta lydopptak av de personlige intervjuene slik at vi lettere kan jobbe med dataen. Under disse opptakene vil vi anonymisere informantene underveis. Dette vil si at vi ikke kommer til å bruke navn, men heller for eksempel si «informant 1». Disse opptakene vil slettes umiddelbart etter endt masteroppgave.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er bare de to studentene som skriver masteroppgaven som vil ha tilgang til denne informasjonen.

Navn og andre kontaktopplysninger vil erstattes med en kode slik at intervjuobjektene vil være anonyme. Dataen vil ikke bli lagret på privat harddisk, men heller på NBMUs forskningsdataserver (W:). Disse dokumentene vil bli låst ved hjelp av et passord som bare de to studentene kan.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er sent i juni. Ved prosjektslutt så vil alle personopplysninger og lydopptak slettes.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU) har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Charlotta Levay (veileder), telefon: +47 67 23 11 23, mail: [charlotta.levay@nmbu.no](mailto:charlotta.levay@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)
- Olga Eide (masterstudent), telefon: +47 95 93 46 71, mail: [olga.eide@nmbu.no](mailto:olga.eide@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)
- Hans Lauritz Ruud (masterstudent), telefon: +47 41 48 16 18, mail: [hans.lauritz.ruud@nmbu.no](mailto:hans.lauritz.ruud@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)
- Vårt personvernombud: Jan Olav Aarflot, telefon: +47 90636301, mail: [jan.olav.aarflot@nmbu.no](mailto:jan.olav.aarflot@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Olga Eide og Hans Lauritz Ruud



Olga Eide Hans Lauritz Ruud

---

### Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «En evaluering i forbindelse med implementeringen av en automatisert saksbehandlingsløsning i offentlig sektor», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i personlig intervju
- at det tas lydopptak av intervjuet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## **Vedlegg 3: Spørreundersøkelse**

### **Erfaringer og meninger rundt UMA**

#### **Introduksjon**

Hensikten med denne undersøkelsen er å se hvordan arbeid knyttet til saksbehandlinger har forandret seg for UDI ved bruk av et automatisert system (UMA). Spørreskjemaet består av både avkrysning og tekstsvar, og vil omtrent ta 30 minutter å fullføre.

Undersøkelsen er helt anonym, og resultatene vil kun bli benyttet til masteroppgaven vår.

#### **Alder og erfaring**

1. Hvilken aldersgruppe hører du til?

- 18-25
- 26-40
- 41-60
- 60+

2. Hvor lenge har du jobbet i UDI? <tekstboks>

3. Har du erfaring med automatiserte systemer eller lignende fra tidligere arbeid?

- Ja
- Nei

Hvis ja, gjerne utdyp. <tekstboks>

#### **Opplæring**

4. Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene?

- a) Opplæringen jeg fikk i forkant av Uma har vært god nok til at jeg har kunnet gjennomføre mine arbeidsoppgaver uten problemer.
- b) Jeg skulle ønske at opplæringen i større grad tok for seg bakenforliggende faktorer ved Uma, f.eks. tekniske aspekter.
- c) Opplæringsprosessen var en veldig nyttig måte å gå igjennom lovforståelse og praksis på.
- d) Jeg skulle ønske det ble gjennomført "oppfriskningskurs" for å ivareta og forbedre kunnskap knyttet til regelverk og unntaksbestemmelser.
- e) Jeg ville heller hatt opplæringen fysisk enn digitalt hvis korona ikke hadde satt en stopper for dette.
  - Helt enig
  - Delvis enig
  - Verken enig eller uenig
  - Delvis uenig
  - Helt uenig

5. På en skala fra 1-10 der 10 er "maksimalt fornøyd", hvor fornøyd var du generelt med opplæringen knyttet til UMA?

- Skala fra 1-10

6. Var du involvert i gruppen som testet og dokumenterte UMA før systemet ble introdusert for de andre ansatte?

- Ja
- Nei

7. Hva synes du nyansatte bør lære først, DUF eller UMA? Gjerne utdyp hvorfor du mener dette.  
<tekstboks>



## På arbeidsplassen

8. Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene?

- a) Uma er et mer brukervennlig system enn det jeg har arbeidet med tidligere.
- b) Min arbeidshverdag har blitt lettere etter at Uma kom.
- c) Jeg henger etter i den teknologiske utviklingen hos UDI.
- d) Jeg foretrekker å jobbe med komplekse saker fremfor de enkle sakene som nå enten blir delvis eller helautomatisert.
- e) Uma avdekker manglende kompetanse hos ansatte siden systemet har flere delvurderinger.
- f) Ansatte som sliter med å tilpasse seg Uma er lavere rangert på det sosiale hierarkiet enn de som ikke sliter.
  - Helt enig
  - Delvis enig
  - Verken enig eller uenig
  - Delvis uenig
  - Helt uenig

9. Forklar kort hva slags type saker eller vilkår du pleier å arbeide mest med. <tekstboks>

10. Hvordan opplever du de teknologiske endringenes innvirkning på effektiviteten og kvaliteten på dagens saksbehandlinger?

- a) Effektivitet
- b) Kvalitet
  - Mye bedre
  - Litt bedre
  - Verken bedre eller dårligere
  - Litt dårligere
  - Mye dårligere

11. I dag jobber de fleste saksbehandlere både i DUF og UMA. Forklar hvordan du opplever å måtte bytte mellom to systemer i arbeidshverdagen. <tekstboks>

12. Er du helt fristilt (jobber selvstendig) i arbeidet ditt knyttet til UMA?

- Ja
- Nei

13. På en skala fra 1-10 der 10 er "maksimalt skeptisk", hvor skeptisk var du til UMA da det for første gang ble innført?

- Skala fra 1-10

14. Hvordan er forholdet ditt til UMA nå? <tekstboks>

15. Har du følt på mer eller mindre stress i arbeidshverdagen din siden innføringen av UMA?

- Mer stress
- Mindre stress
- Uendret
- Vet ikke, føler meg aldri stresset på jobb

### **Utfordringer**

16. Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene?

- a) Det er mer nedetid i diverse påkoblede tjenester nå enn før UMA ble innført.
- b) UDI får inn unødvendig mange henvendelser (klager) fra søkere som ikke forstår hvorfor akkurat deres sak ikke automatiseres.
- c) UMA krever en faglig kompetanse på et høyere nivå enn tidligere, og jeg sliter med å skaffe meg dette.
- d) Jeg sliter med å tilvenne meg språkformen som brukes i UMA kontra den jeg er vant med fra DUF.

- e) Siden UMA er såpass selvkjørende så tar det lenger tid før nyansatte blir selvstendige.
- f) Siden UMA er såpass selvkjørende så kan man rett og slett bli litt latere i arbeidet sitt.
- Helt enig
  - Delvis enig
  - Verken enig eller uenig
  - Delvis uenig
  - Helt uenig

17. Hva er den største utfordringen du har kommet over i arbeidshverdagen din etter at UDI implementerte Uma? *Det er mulig å skrive en av de som nevnes ovenfor.* <tekstboks>

### **Automatisering på sikt**

18. Tror du at noen av dine nåværende arbeidsoppgaver kan automatiseres på sikt?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Gjerne utdyp hvorfor du mener dette. <tekstboks>

19. Med tanke på massefluktsituasjonen som pågår, tror du at det kan finnes potensiale for automatisering av ukrainske saker?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

20. Tror du at videre automatisering av ulike typer av tillatelser kan føre til nedbemanning på sikt?

- Ja
- Nei

- Vet ikke

Gjerne utdyp hvorfor du mener dette. <tekstboks>

21. Avslutningsvis, har du noen flere synspunkter eller erfaringer rundt Uma som du har lyst til å dele? <tekstboks>

## **Vedlegg 4: Invitasjon til deltakelse i spørreundersøkelse og samtykkeskjema**

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### ***«En evaluering i forbindelse med implementeringen av en automatisert saksbehandlingsløsning i offentlig sektor»?***

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forske på bruken av automatisering i offentlig sektor. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Dette er en masteroppgave som tar for seg det automatiserte systemet som UDI bruker for å behandle saker knyttet til søkere av statsborgerskap. Vi ønsker å finne ut om slike automatiseringer skaper mer utfordringer enn det bringer nytte. Det er lite forskning på automatisering innenfor offentlig sektor, og vi har derfor valgt å ta for oss dette.

Vi vil blant annet se nærmere på følgende problemstilling:

*Hvilke utfordringer opplever UDI ved implementeringen av et automatisert system for saker knyttet til statsborgerskap?*

Denne oppgaven veier 30 studiepoeng og vil vare fra januar til juni. Dataen vi får skal ikke brukes til noen andre formål enn for å svare på masteroppgaven.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU) er ansvarlig for prosjektet.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Vi ønsker først og fremst å samle inn data fra saksbehandlere og andre medarbeidere som har jobbet i UDI både før og etter implementeringen av det nye systemet. Vi ønsker dette slik at det er mulig å sammenligne situasjonen før og etter. I tillegg er det viktig at alle medarbeidere som blir valgt ut kan relateres til det automatiserte systemet. Det vil si at ansatte som ikke har noe med dette å gjøre, ikke vil være relevante.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Deltagelse innebærer å svare på en spørreundersøkelse som består av både avkrysning og tekstsvar. Undersøkelsen er helt anonym og tar omtrent 30 minutter å fullføre.

Opplysningene vi skal samle inn vil blant annet ta for seg generelle spørsmål knyttet til automatisering, arbeidsplassen og erfaringer.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er bare de to studentene som skriver masteroppgaven som vil ha tilgang til denne informasjonen.

Navn og andre kontaktopplysninger vil erstattes med en kode slik at intervjuobjektene vil være anonyme. Dataen vil ikke bli lagret på privat harddisk, men heller på NBMUs

forskningsdataserver (W:). Disse dokumentene vil bli låst ved hjelp av et passord som bare de to studentene kan.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er sent i juni. Ved prosjektslutt så vil alle personopplysninger og resultater slettes.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU) har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Charlotta Levay (veileder), telefon: +47 67 23 11 23, mail: [charlotta.levay@nmbu.no](mailto:charlotta.levay@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)

- Olga Eide (masterstudent), telefon: +47 95 93 46 71, mail: [olga.eide@nmbu.no](mailto:olga.eide@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)
- Hans Lauritz Ruud (masterstudent), telefon: +47 41 48 16 18, mail: [hans.lauritz.ruud@nmbu.no](mailto:hans.lauritz.ruud@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)
- Vårt personvernombud: Jan Olav Aarflot, telefon: +47 90636301, mail: [jan.olav.aarflot@nmbu.no](mailto:jan.olav.aarflot@nmbu.no) ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personvertjenester@nsd.no](mailto:personvertjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Olga Eide og Hans Lauritz Ruud



---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «En evaluering i forbindelse med implementeringen av en automatisert saksbehandlingsløsning i offentlig sektor», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i en spørreundersøkelse



Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



**Norges miljø- og biovitenskapelige universitet**  
Noregs miljø- og biovitenskapelige universitet  
Norwegian University of Life Sciences

Postboks 5003  
NO-1432 Ås  
Norway