

Norway

Agency for Public Management and Government, Difi

**Citizen Survey 2013, User Part, the
Norwegian State Educational Loan Fund**

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	Norwegian Social Science Data Services (NSD)
Production Date	December 12, 2013
Version	
Identification	NSD1965-12

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	5
Producers & Sponsors	5
Sampling	5
Data Collection	6
Accessibility	6
Rights & Disclaimer	6
Files Description	7
NSD1965-12	7
Variables Group(s)	8
Bakgrunnsvariabler	8
Totaltilfredshet og tillit	9
Tilgjengelighet og fysiske forhold	9
Ansattes service	11
Ansattes kompetanse	11
Informasjon og kommunikasjon	12
Digitale tjenester	14
Saksbehandling og klager	14
Intervjutekniske variabler	15
Vekting	15
Variables Description	17
NSD1965-12	18

Citizen Survey 2013, User Part, the Norwegian State Educational Loan Fund

Overview	
Type	Citizen Survey
Identification	NSD1965-12
Version	Production Date: 2013-12-12 <u>Notes</u> Original data from TNS Gallup are documented and prepared, first NSD-version.
Series	Citizen Survey was first conducted in 2009/2010. The present study was conducted in autumn 2012 and spring 2013. The Citizen Survey is scheduled regularly. The study is therefore intended both to provide information on current status and about the evolution over time. Some questions are somewhat adjusted from survey to survey for quality assurance, and the answers are for that reason not directly comparable.

Abstract

Citizen Survey is one of the largest user surveys of the civil service in Norway. It provides a better knowledge base for assessing performance of public services across sectors and provide insights that can help to develop the public sector in the long term. Citizen Survey says something about how satisfied residents and users are with their municipality and with the major services / activities of the government. The survey results provide greater insight into user perceptions of businesses in the areas of education and culture, health care and government agencies.

Citizen Survey 2013 comprises a innbyggerdel and user part. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered by them with user experience of the various businesses. The questions in our user section is specifically aimed at measuring usage and experience with various aspects of the business and the employees. In the 2013 survey a series of questions is continued from 2010. In addition, a number of new questions are included. Respondents who answered the continued 2010-questions are included in 2013 files. The questions from 2010 that wasn't continued to 2013 is not included in 2013 files.

The questions in 2013 divided into these categories:

- Total Satisfaction and Confidence
- Availability and physical conditions
- Employee service
- Employee competence
- Information and communication
- Digital services
- Procedural and complaints

File review::

NSD1965-1 - Citizen part

NSD1965-2-24: User part (see list below)

NSD1965-2 - Kindergarten

NSD1965-3 - The Norwegian Church

NSD1965-4 - Regular GP

NSD1965-5 - Public library

NSD1965-6 - Primary school

NSD1965-7 - Health clinic

NSD1965-8 - Domestic Helper

NSD1965-9 - Home nursing

NSD1965-10 - University College

NSD1965-11 - Emergency

NSD1965-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund

NSD1965-13 - The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)
 NSD1965-14 - Sheltered accommodation
 NSD1965-15 - Planning and Construction Office
 NSD1965-16 - Police
 NSD1965-17 - Norwegian Tax Administration
 NSD1965-18 - school-based extra-curricular activities (SFO)
 NSD1965-19 - Norwegian Public Roads Administration
 NSD1965-20 - Nursing
 NSD1965-21 - Hospital
 NSD1965-22 - Customs
 NSD1965-23 - University
 NSD1965-24 - High School

Kind of Data	Survey data
Unit of Analysis	Individual

Scope & Coverage

Keywords	Social welfare, Social services
Topics	Consumption/consumer behaviour, Society and culture, Social conditions and indicators, Social welfare policy and systems, Social welfare systems/structures, Specific social services: use and provision
Time Period(s)	2012-2013
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with the Norwegian State Educational Loan Fund.	

Producers & Sponsors

Primary Investigator(s)	Agency for Public Management and Government, Difi
Other Producer(s)	TNS Gallup Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs Nebben, Eivor Bremer , Agency for Public Management and Government
Funding Agency/ies	Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs (FAD)

Sampling

Sampling Procedure

The pool is drawn at random from the the National Population Register and basically comprises 30 000 people. It is preferred respondents for each sex within five age groups in each county. Data collection was conducted by postal questionnaire with the option to respond electronically on the Internet. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered of them with user experience of the various businesses.

As recruitment to the study's user part is done through self-report in the citizen part, the user part can not be used for generalization to all users of the various services. However, a factor that suggests that the user part can give a partly representative view, is that the citizen part is representative, and that the population of the user part are recruited through it.

Gross sample both years: 60 000 persons

Net sample both years: 1 671 persons
 Response rate both years: 2,78

Gross sample 2010: 30 000 persons
 Net sample 2010: 914 persons
 Response rate 2010: 3,4

Gross sample 2013: 30 000 persons
 Net sample 2013: 757 persons
 Response rate 2013: 2,52

Weighting

The data file is weighted.

Data Collection

Data Collection Dates	start 2012-09 end 2013-04
Time Period(s)	start 2012 end 2013
Data Collection Mode	Paper/pencil questionnaire
Data Collector(s)	Agency for Public Management and Government

Accessibility

Distributor(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data
-----------------------	------------------------------------------

Citation Requirements

Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications:
 “(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on "Citizen Survey 2013, User Part, the Norwegian State Educational Loan Fund ". The survey was financed by Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs. The data are provided by Agency for Public Management and Government, and prepared and made available by NSD - Norwegian Centre for Research Data. Neither Agency for Public Management and Government, Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”

Rights & Disclaimer

Disclaimer

Neither Agency for Public Management and Government, Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.

Copyright	Copyright (C) 2013 Agency for Public Management and Government
------------------	----------------------------------------------------------------

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD1965-12	
# Cases	1671
# Variable(s)	99

Variables Group(s)

Dataset contains 10 group(s)

Group Bakgrunnsvariabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v004	År	discrete	numeric-1.0	1671	0	År
2	v005	LAND	discrete	character-100	739	0	LAND
3	v006	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	1671	0	KOMMUNE
4	v007	Fylke:	discrete	numeric-2.0	1671	0	Fylke:
5	v008	Kjønn	discrete	numeric-1.0	1669	2	Kjønn
6	v009	ALDER	continuous	numeric-3.0	1602	69	ALDER
7	v010	Alder	discrete	numeric-1.0	1671	0	Alder
8	v011	NARING	discrete	character-2	757	0	NARING
9	v012	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	1671	0	Sentralitet
10	v013	AVSTAND	discrete	character-1	1671	0	AVSTAND
11	v014	Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)	discrete	numeric-4.0	757	914	Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)
12	v015	Hovedklassifisering	discrete	numeric-1.0	757	914	Hovedklassifisering
13	v016	Størrelse	discrete	numeric-1.0	757	914	Størrelse
14	v019	69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?	discrete	numeric-1.0	114	1557	69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?
15	v020	Antall barn under 18 år i husstanden	discrete	numeric-1.0	1671	0	Antall barn under 18 år i husstanden
16	v021	Antall personer i husstanden	discrete	numeric-1.0	1650	21	Antall personer i husstanden
17	v022	73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?	discrete	numeric-1.0	1647	24	73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?
18	v023	Landsdel	discrete	numeric-1.0	1671	0	Landsdel
19	v024	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	1671	0	Kommunestørrelse
20	v025	Avstand	discrete	numeric-1.0	1671	0	Avstand
21	v026	1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?	discrete	numeric-1.0	1663	8	1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
22	v027	2. Sivilstatus, er du	discrete	numeric-1.0	1666	5	2. Sivilstatus, er du
23	v028	6. Hva slags type strøk bor du i?	discrete	numeric-1.0	1661	10	6. Hva slags type strøk bor du i?
24	v029	12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?	discrete	numeric-1.0	1653	18	12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?
25	v030	70. Er dine foreldre født i Norge?	discrete	numeric-1.0	742	929	70. Er dine foreldre født i Norge?
26	v031	71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?	discrete	numeric-2.0	1641	30	71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?
27	v032	72. Hva er din stilling?	discrete	numeric-1.0	745	926	72. Hva er din stilling?
28	v033	68. Hvor er du født?	discrete	numeric-2.0	1667	4	68. Hvor er du født?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
29	v034	Velg språk/ select your language:	discrete	numeric-4.0	397	1274	Velg språk/ select your language:
30	v035	DIN BAKGRUNN OG ERFARING Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	748	923	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Group Totaltilfredshet og tillit

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v095	(SAMLET TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?)	discrete	numeric-1.0	1650	21	På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?
2	v096	(Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?)	discrete	numeric-1.0	1647	24	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?
3	v097	(I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?)	discrete	numeric-1.0	1648	23	I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?
4	v098	(Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?)	discrete	numeric-1.0	1647	24	Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?
5	v099	(Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?)	discrete	numeric-1.0	744	927	Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?

Group Tilgjengelighet og fysiske forhold

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v056	Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	1642	29	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... A. Åpningstidene
2	v057	Ventetiden på telefonen (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	739	932	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... B. Ventetiden på telefonen
3	v058	Ventetiden for å få svar på brev/ epost (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)	discrete	numeric-1.0	737	934	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... C. Ventetiden for å få svar på brev/ epost
4	v063	Å finne fram til informasjon om Lånekassen (åpningstider,	discrete	numeric-1.0	742	929	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... A. Å finne fram til informasjon om Lånekassen

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)					
5	v064	Å finne informasjon om Lånkassens tilbud på Lånkassens nettsider (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	742	929	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... B. Å finne informasjon om Lånkassens tilbud på Lånkassens nettsider
6	v065	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånkassen på internett (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	740	931	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånkassen på internett
7	v066	Å komme i kontakt med en saksbehandler som kan svare på ditt spørsmål (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)	discrete	numeric-1.0	742	929	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... D. Å komme i kontakt med en saksbehandler som kan svare på ditt spørsmål
8	v067	Å forstå informasjon fra Lånkassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	1645	26	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... E. Å forstå informasjon fra Lånkassen
9	v068	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	1653	18	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
10	v069	Å forstå brev/epost fra Lånkassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	740	931	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... G. Å forstå brev/epost fra Lånkassen
11	v070	Å forstå informasjon om regler knyttet til studiestøtte, lån og tilbakebetaling (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	741	930	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... H. Å forstå informasjon om regler knyttet til studiestøtte, lån og tilbakebetaling
12	v071	Å forstå hvordan skjemaer fra Lånkassen skal fylles ut (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)	discrete	numeric-1.0	741	930	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... I. Å forstå hvordan skjemaer fra Lånkassen skal fylles ut
13	v072	Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	739	932	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... J. Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)
14	v073	Å søke om stipend/studielån (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre	discrete	numeric-1.0	742	929	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... K. Å søke om stipend/studielån

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		det følgende? UTFØRE OPPGAVER)					
15	v074	Å fremføre en klage til/på Lånekassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)	discrete	numeric-1.0	1647	24	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... L. Å fremføre en klage til/på Lånekassen

Group Ansattes service

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v075	Å behandle deg (kunden) med respekt (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	1651	20	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (kunden) med respekt
2	v076	Å lytte (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	1643	28	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
3	v077	Å forklare beslutninger (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	1644	27	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
4	v078	Å være imøtekommende (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	1642	29	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
5	v079	Å gi veiledning/ råd (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)	discrete	numeric-1.0	740	931	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/ råd

Group Ansattes kompetanse

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v080	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	1645	26	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene
2	v081	De ansattes evne til å informere deg om dine	discrete	numeric-1.0	1641	30	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		(kundens) muligheter (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)					Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter
3	v082	De ansattes evne til å følge deg (kunden) opp (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	739	932	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (kunden) opp
4	v083	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)	discrete	numeric-1.0	740	931	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov
5	v084	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØS	discrete	numeric-1.0	1638	33	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
6	v085	Gir deg nødvendig informasjon (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1638	33	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
7	v086	Gjør det de kan for å sikre det du (kunden) har rett til (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)	discrete	numeric-1.0	1636	35	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (kunden) har rett til

Group Informasjon og kommunikasjon

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v036	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med	discrete	numeric-1.0	731	940	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånkassen de siste 12 månedene?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		Lånekassen de siste 12 månedene?					
2	v037	S16F3C: Har søkt om stipend og/eller lån	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... A. Har søkt om stipend og/eller lån
3	v038	S16F3C: Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... B. Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak
4	v039	S16F3C: Har sendt andre søknader	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Har sendt andre søknader
5	v040	S16F3C: Hadde spørsmål om stipend og lån til utdanning	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Hadde spørsmål om stipend og lån til utdanning
6	v041	S16F3C: Hadde spørsmål om tilbakebetaling	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Hadde spørsmål om tilbakebetaling
7	v042	S16F3C: Klaget på avgjørelse	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Klaget på avgjørelse
8	v043	S16F3C: Mottatt brev fra Lånekassen	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Mottatt brev fra Lånekassen
9	v044	S16F3C: Kontrollerte/ attesterte søknader om stipend og lån e.l. som ansatt ved lærested	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Kontrollerte/attesterte søknader om stipend og lån e.l. som ansatt ved lærested
10	v045	S16F3C: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	757	914	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... I. Annen sammenheng
11	v046	S16F4C: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
12	v047	S16F4C: Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen
13	v048	S16F4C: Sendt/mottatt brev til/fra Lånekassen	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev til/fra Lånekassen
14	v049	S16F4C: Sendt/mottatt epost/sms til/fra Lånekassen	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt epost/sms til/fra Lånekassen
15	v050	S16F4C: Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på internett (Dine sider)	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på internett (Dine sider)
16	v051	S16F4C: Vært i kontakt med Lånekassen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Vært i kontakt med Lånekassen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
17	v052	S16F4C: Vært på Lånkassens nettsider (lanekassen.no)	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånkassen de siste 12 månedene? ... G. Vært på Lånkassens nettsider (lanekassen.no)
18	v053	S16F4C: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånkassen de siste 12 månedene? ... H. Annen kontakt
19	v054	S16F4C: Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	757	914	Hva slags kontakt har du hatt med Lånkassen de siste 12 månedene? ... I. Ingen kontakt
20	v055	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånkassen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	710	961	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånkassen de siste 12 månedene?

Group Digitale tjenester

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v059	Lånkassens internettsider (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	739	932	Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? ... D. Lånkassens internettsider
2	v060	Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	730	941	Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)
3	v061	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	734	937	Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? ... F. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)
4	v062	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? DIGITALE TJENESTER)	discrete	numeric-1.0	1646	25	Tenk på Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånkassen? ... G. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)

Group Saksbehandling og klager

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
---	------	-------	------	--------	-------	---------	----------

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v087	SAKSBEHANDLINGSPROS Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	734	937	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
2	v088	Informasjon om saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	433	1238	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
3	v089	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	430	1241	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett
4	v090	Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	432	1239	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
5	v091	Hvordan beslutningen ble forklart (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)	discrete	numeric-1.0	431	1240	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
6	v092	KLAGEBEHANDLING Har du noen gang klaget på forhold ved Lånekassen?	discrete	numeric-1.0	1645	26	Har du noen gang klaget på forhold ved Lånekassen?
7	v093	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)	discrete	numeric-1.0	83	1588	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage
8	v094	Selve behandlingen av din klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)	discrete	numeric-1.0	83	1588	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage

Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v001	GALLUPID	continuous	numeric-8.0	1671	0	GALLUPID
2	v002	Metode	discrete	numeric-1.0	1671	0	Metode
3	v003	YEAR	discrete	numeric-4.0	1671	0	YEAR

Group Vekting

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	v017	Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)	continuous	numeric-8.4	1671	0	Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)
2	v018	popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)	continuous	numeric-9.4	1671	0	popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

Variables Description

Dataset contains 99 variable(s)

File : NSD1965-12**# v001: GALLUPID****Information** [Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 100017-1200340] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=649749.317 /-] [StdDev=484529.099 /-]**Literal question** GALLUPID**Concepts** Methodology**# v002: Metode****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Metode**Concepts** Methodology

Value	Label	Cases	Percentage
1	Web	397	23.8%
2	Postal	1274	76.2%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v003: YEAR****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 2010-2013] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** YEAR**Concepts** Time

Value	Label	Cases	Percentage
2010		914	54.7%
2013		757	45.3%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v004: År****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** År**Concepts** Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	914	54.7%
2	2013	757	45.3%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v005: LAND****Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=739 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** LAND**Concepts** Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
AFGHANISTAN		1	0.1%
CHILE		1	0.1%
COLOMBIA		1	0.1%

File : NSD1965-12

v005: LAND

Value	Label	Cases	Percentage
DANMARK		4	0.5%
HVITERUSSLAN		1	0.1%
INDIA		2	0.3%
IRAK		2	0.3%
ISLAND		1	0.1%
JAMAICA		1	0.1%
KENYA		2	0.3%
KONGO-BRAZZAVILLE		1	0.1%
KROATIA		1	0.1%
NEDERLAND		1	0.1%
NIGERIA		1	0.1%
NORGE		688	93.1%
PAKISTAN		1	0.1%
POLEN		4	0.5%
RUSSLAND		5	0.7%
SERBIA OG MONTENEGRO		2	0.3%
SLOVAKIA		1	0.1%
STORBRITANNI		4	0.5%
SVERIGE		3	0.4%
TANZANIA		1	0.1%
THAILAND		1	0.1%
TYSKLAND		5	0.7%
USA		4	0.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v006: KOMMUNE

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2028] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=872.958 /-] [StdDev=567.068 /-]
Literal question	KOMMUNE
Concepts	Place of residence, Human settlement

v007: Fylke:

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Fylke:
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Østfold	76	4.5%
2	Akershus	183	11.0%
3	Oslo	275	16.5%
4	Hedmark	64	3.8%
5	Oppland	70	4.2%

File : NSD1965-12

v007: Fylke:

Value	Label	Cases	Percentage
6	Buskerud	76	4.5%
7	Vestfold	73	4.4%
8	Telemark	49	2.9%
9	Aust-Agder	38	2.3%
10	Vest-Agder	45	2.7%
11	Rogaland	147	8.8%
12	Hordaland	174	10.4%
14	Sogn og Fjordane	34	2.0%
15	Møre og Romsdal	77	4.6%
16	Sør-Trøndelag	133	8.0%
17	Nord-Trøndelag	37	2.2%
18	Nordland	59	3.5%
19	Troms	44	2.6%
20	Finmark	17	1.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v008: Kjønn

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1669 /-] [Invalid=2 /-]
Literal question	Kjønn
Concepts	Gender

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mann	602	36.1%
2	Kvinne	1067	63.9%
Sysmiss		2	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v009: ALDER

Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 3-83] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1602 /-] [Invalid=69 /-] [Mean=32.955 /-] [StdDev=11.504 /-]
Literal question	ALDER
Concepts	Age

v010: Alder

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Alder
Concepts	Age

Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	487	29.1%
2	25 -34 år	517	30.9%
3	35-49 år	487	29.1%
4	50-66 år	170	10.2%

File : NSD1965-12

v010: Alder

Value	Label	Cases	Percentage
5	67 år+	10	0.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v011: NARING

Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	NARING
Concepts	Occupations, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
AI		7	0.9%
AL		2	0.3%
FI		2	0.3%
I		6	0.8%
IA		25	3.3%
IE		10	1.3%
IF		3	0.4%
IL		9	1.2%
L		3	0.4%
LA		5	0.7%
LF		1	0.1%
LI		7	0.9%
TA		15	2.0%
TF		2	0.3%
TI		249	32.9%
TL		7	0.9%
TT		404	53.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v012: Sentralitet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Sentralitet
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Minst sentrale kommuner	193	11.5%
2	Mindre sentrale kommuner	116	6.9%
3	Noe sentrale kommuner	348	20.8%
4	Sentrale kommuner	1014	60.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v013: AVSTAND

Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	AVSTAND

File : NSD1965-12**# v013: AVSTAND**

Concepts	Place of residence, Human settlement
-----------------	--------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
A		1371	82.0%
B		300	18.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v014: Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-9999] [Missing=*]
--------------------	---------------------------------------------------------------

Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	Andel bosatt i tettbygde strøk i kommunen som helhet (2 desimaler)
-------------------------	---------------------------------------------------------------------

Concepts	Place of residence, Human settlement
-----------------	--------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
0		8	1.1%
1111		7	0.9%
2222		17	2.2%
3333		33	4.4%
4444		46	6.1%
5555		36	4.8%
6666		67	8.9%
7777		66	8.7%
8888		105	13.9%
9999		372	49.1%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v015: Hovedklassifisering

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
--------------------	------------------------------------------------------------

Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	Hovedklassifisering
-------------------------	---------------------

Concepts	Place of residence, Human settlement
-----------------	--------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	Primærnæringskommuner	25	3.3%
2	Blandede landbruksog industrikommuner	16	2.1%
3	Industrikommuner	48	6.3%
4	Mindre sentrale, blandede tjenesteytingsog industrikommuner	62	8.2%
5	Sentrale, blandede tjenesteytingsog industrikommuner	202	26.7%
6	Mindre sentrale tjenesteytingskommuner	39	5.2%
7	Sentrale tjenesteytingskommuner	365	48.2%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v016: Størrelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
--------------------	------------------------------------------------------------

Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	Størrelse
-------------------------	-----------

File : NSD1965-12

v016: Størrelse

Concepts Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 2000 innbyggere	11	1.5%
2	2000 - 4999 innbyggere	62	8.2%
3	5000 - 9999 innbyggere	80	10.6%
4	10000 - 19999 innbyggere	99	13.1%
5	20000 - 49999 innbyggere	144	19.0%
6	50000 - 299999 innbyggere	234	30.9%
7	300 000 eller flere innbyggere	127	16.8%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v017: Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

Information [Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0.5075-5.7146] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=1.106 /-] [StdDev=0.328 /-]

Literal question Utvalgsvekt (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

v018: popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

Information [Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 176.1556-1670] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=349.516 /-] [StdDev=102.119 /-]

Literal question popvekt - 4 desimaler (NB fra del 1 - de offisielle resultatene fra del 2 er ikke vektet)

v019: 69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=114 /-] [Invalid=1557 /-]

Literal question 69. Hvis du ikke er født i Norge, hvor lenge har du bodd i Norge?

Concepts Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 3 år i Norge	70	61.4%
2	4-10 år i Norge	14	12.3%
3	11-20 år i Norge	16	14.0%
4	21 -30 år i Norge	4	3.5%
5	31-40 år i Norge	3	2.6%
6	41-50 år i Norge	2	1.8%
7	50 år i Norge eller mer	5	4.4%
Sysmiss		1557	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v020: Antall barn under 18 år i husstanden

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]

Statistics [NW/ W] [Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]

Literal question Antall barn under 18 år i husstanden

Concepts Households

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ingen yngre enn 18 år i husstanden	945	56.6%

File : NSD1965-12**# v020: Antall barn under 18 år i husstanden**

Value	Label	Cases	Percentage
2	1 person yngre enn 18 år i husstanden	338	20.2%
3	2 personer yngre enn 18 år i husstanden	286	17.1%
4	3 eller flere personer yngre enn 18 år i husstanden	102	6.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v021: Antall personer i husstanden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1650 /-] [Invalid=21 /-]
Literal question	Antall personer i husstanden
Concepts	Households

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 person i husstanden	216	13.1%
2	2 personer i husstanden	476	28.8%
3	3 personer i husstanden	359	21.8%
4	4 personer i husstanden	395	23.9%
5	5 eller flere personer i husstanden	204	12.4%
Sysmiss		21	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v022: 73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1647 /-] [Invalid=24 /-]
Literal question	73. Hva er din husstands samlede brutto årsinntekt (dvs. før skattetrekk)?
Concepts	Households

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 400'	378	23.0%
2	400' - 700'	470	28.5%
3	Over 700'	585	35.5%
4	vet ikke/ikke besvart	214	13.0%
Sysmiss		24	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v023: Landsdel

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Landsdel
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Oslo/ Akershus	458	27.4%
2	Indre Østland	210	12.6%
3	Sørkysten	281	16.8%
4	Vestlandet	355	21.2%
5	MidtNorge	247	14.8%

File : NSD1965-12**# v023: Landsdel**

Value	Label	Cases	Percentage
6	NordNorge	120	7.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v024: Kommunestørrelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Kommunestørrelse
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mindre enn 5'	175	10.5%
2	fra 5' til 20'	418	25.0%
3	20' -110'	552	33.0%
4	Over 110' innbyggere	526	31.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v025: Avstand

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1671 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Avstand
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mindre enn 2.5 (3 Oslo) timer til sentrum i nærmeste tettste	1371	82.0%
2	De andre kommunene	300	18.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v026: 1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1663 /-] [Invalid=8 /-]
Literal question	1. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
Concepts	Education

Value	Label	Cases	Percentage
1	Grunnskoleutdanning/folkeskole/realskole	82	4.9%
2	Videregående opplæring (allmennfag/yrkesfag)	435	26.2%
3	Yrkesutdanning ved fagskole	102	6.1%
4	Utdanning ved universitet/høyskole	1044	62.8%
Sysmiss		8	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v027: 2. Sivilstatus, er du

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1666 /-] [Invalid=5 /-]
Literal question	2. Sivilstatus, er du
Concepts	Marital status

File : NSD1965-12

v027: 2. Sivilstatus, er du

Value	Label	Cases	Percentage
1	Gift/registrert partner	523	31.4%
2	Samboende	457	27.4%
3	Ugift/ikke samboende	609	36.6%
4	Tidligere gift (enke/enkemann/skilt)	77	4.6%
5	Sysmiss	5	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v028: 6. Hva slags type strøk bor du i?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1661 /-] [Invalid=10 /-]
Literal question	6. Hva slags type strøk bor du i?
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Sentrum i storby	261	15.7%
2	I storby, men ikke i sentrum	426	25.6%
3	Forstad til storby	166	10.0%
4	Småby	294	17.7%
5	Tettsted i landkommune	328	19.7%
6	Spredtbygd strøk	186	11.2%
7	Sysmiss	10	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v029: 12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1653 /-] [Invalid=18 /-]
Literal question	12. Hvor mange år har du til sammen bodd i kommunen (der du bor nå)?
Concepts	Place of residence, Human settlement

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mindre enn 1 år	75	4.5%
2	1-2 år	160	9.7%
3	3-4 år	172	10.4%
4	5-14 år	414	25.0%
5	15 år eller mer	832	50.3%
6	Sysmiss	18	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v030: 70. Er dine foreldre født i Norge?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=742 /-] [Invalid=929 /-]
Literal question	70. Er dine foreldre født i Norge?
Concepts	Parents, Place of birth

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, begge er født i Norge	651	87.7%

File : NSD1965-12

v030: 70. Er dine foreldre født i Norge?

Value	Label	Cases	Percentage
2	Ja, én er født i Norge og én i utlandet	48	6.5%
3	Nei, ingen av dem er født i Norge	43	5.8%
Sysmiss		929	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v031: 71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-22] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1641 /-] [Invalid=30 /-]
Literal question	71. Hvilken bransje arbeider du (din bedrift) innenfor?
Concepts	Occupations, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Offentlig sentralforvaltning/myndighet	114	6.9%
2	Barnehage/skole/undervisning	227	13.8%
3	Helsetjenester	165	10.1%
4	Sosialtjenester/barnevern	29	1.8%
5	Pleieog omsorgstjenester	106	6.5%
6	Forsvar/politi/rettsvesen/vakthold	29	1.8%
7	Landbruk/skogbruk/fiske	17	1.0%
8	Industri/teknikk	48	2.9%
9	Bygg/anlegg	52	3.2%
10	Varehandel/butikk	114	6.9%
11	Transport/samferdsel	29	1.8%
12	Kultur/idrett/organisasjoner	47	2.9%
13	Media/reklame/PR/informasjon	26	1.6%
14	Forskning/analyse	38	2.3%
15	Reiseliv/hotell	13	0.8%
16	Restaurant/servering	25	1.5%
17	Telekommunikasjon/IT	44	2.7%
18	Bank/forsikring/finans	42	2.6%
19	Forretningsmessig service/tjenesteyting	54	3.3%
20	Olje/gass/energi	67	4.1%
21	Annet	84	5.1%
22	Har ikke inntektsgivende arbeid	271	16.5%
Sysmiss		30	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v032: 72. Hva er din stilling?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=745 /-] [Invalid=926 /-]
Literal question	72. Hva er din stilling?
Concepts	Occupations, Labour and employment

Value	Label	Cases	Percentage
1	Leder	87	11.7%

File : NSD1965-12

v032: 72. Hva er din stilling?

Value	Label	Cases	Percentage
2	Ansatt uten lederansvar	469	63.0%
3	Selvstendig (næringsdrivende, bonde, fisker)	28	3.8%
4	Har ikke inntektsgivende arbeid	161	21.6%
Sysmiss		926	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v033: 68. Hvor er du født?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-10] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1667 /-] [Invalid=4 /-]
Literal question	68. Hvor er du født?
Concepts	Place of birth

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Norge	1557	93.4%
2	I Norden	44	2.6%
3	I VestEuropa	17	1.0%
4	I EUland i ØstEuropa	19	1.1%
5	I andre land i ØstEuropa	11	0.7%
6	I Afrika	7	0.4%
7	I Asia (inkl. Tyrkia)	7	0.4%
8	I NordAmerika	3	0.2%
9	I Sør/MellomAmerika	2	0.1%
10	I Oseania	0	
Sysmiss		4	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v034: Velg språk/ select your language:

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 9-2068] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=397 /-] [Invalid=1274 /-]
Literal question	Velg språk/ select your language:
Concepts	Languages

Value	Label	Cases	Percentage
9	Engelsk	3	0.8%
20	Norsk bokmål	357	89.9%
21	Polsk	1	0.3%
32	Urdu	0	
2068	Nynorsk	36	9.1%
Sysmiss		1274	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v035: DIN BAKGRUNN OG ERFARING Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=748 /-] [Invalid=923 /-]
Pre-question	Din bakgrunn og erfaring
Literal question	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

File : NSD1965-12**# v035: DIN BAKGRUNN OG ERFARING Hvordan besvarer du spørreskjemaet?****Post-question** Kun ett kryss.**Concepts** Mode of data collection

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som kunde/bruker	686	91.7%
2	Ut fra min erfaring som pårørende	50	6.7%
3	Ut fra min erfaring som ansatt ved et lærested	12	1.6%
Sysmiss		923	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v036: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=731 /-] [Invalid=940 /-]**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?**Post-question** Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et lånekassekontor, det å gå inn på Lånekassens nettsider, det å sende brev/e-post og det å ringe til Lånekassen.
Kun ett kryss.**Concepts** Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	263	36.0%
2	2-5 ganger	399	54.6%
3	6-12 ganger	54	7.4%
4	13 ganger eller flere	15	2.1%
Sysmiss		940	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v037: S16F3C: Har søkt om stipend og/eller lån****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene?

... A. Har søkt om stipend og/eller lån

Post-question Flere svar mulig.**Concepts** Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	417	55.1%
1	+	340	44.9%
Sysmiss		914	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# v038: S16F3C: Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene?

... B. Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak

File : NSD1965-12**# v038: S16F3C: Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak**

Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	664	87.7%
1	+	93	12.3%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v039: S16F3C: Har sendt andre søknader

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Har sendt andre søknader
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	722	95.4%
1	+	35	4.6%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v040: S16F3C: Hadde spørsmål om stipend og lån til utdanning

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Hadde spørsmål om stipend og lån til utdanning
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	653	86.3%
1	+	104	13.7%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v041: S16F3C: Hadde spørsmål om tilbakebetaling

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Hadde spørsmål om tilbakebetaling
Post-question	Flere svar mulig.

File : NSD1965-12**# v041: S16F3C: Hadde spørsmål om tilbakebetaling**

Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	674	89.0%
1	+	83	11.0%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v042: S16F3C: Klaget på avgjørelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
--------------------	------------------------------------------------------------

Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Klaget på avgjørelse
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	737	97.4%
1	+	20	2.6%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v043: S16F3C: Mottatt brev fra Lånekassen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
--------------------	------------------------------------------------------------

Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Mottatt brev fra Lånekassen
-------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	313	41.3%
1	+	444	58.7%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v044: S16F3C: Kontrollerte/attesterte søknader om stipend og lån e.l. som ansatt ved lærested

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
--------------------	------------------------------------------------------------

Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Kontrollerte/attesterte søknader om stipend og lån e.l. som ansatt ved lærested
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

File : NSD1965-12

v044: S16F3C: Kontrollerte/attesterte søknader om stipend og lån e.l. som ansatt ved lærested

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	738	97.5%
1	+	19	2.5%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v045: S16F3C: Annen sammenheng

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? ... I. Annen sammenheng
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	625	82.6%
1	+	132	17.4%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v046: S16F4C: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	745	98.4%
1	+	12	1.6%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v047: S16F4C: Snakket med en ansatt på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	635	83.9%

File : NSD1965-12**# v047: S16F4C: Snakket med en ansatt på telefonen**

Value	Label	Cases	Percentage
1	+	122	16.1%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v048: S16F4C: Sendt/mottatt brev til/fra Lånekassen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev til/fra Lånekassen
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	375	49.5%
1	+	382	50.5%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v049: S16F4C: Sendt/mottatt epost/sms til/fra Lånekassen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt epost/sms til/fra Lånekassen
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	451	59.6%
1	+	306	40.4%
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v050: S16F4C: Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på internett (Dine sider)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på internett (Dine sider)
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
0	-	352	46.5%
1	+	405	53.5%

File : NSD1965-12**# v050: S16F4C: Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på internett (Dine sider)**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		914	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v051: S16F4C: Vært i kontakt med Lånekassen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Vært i kontakt med Lånekassen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	753	99.5%
1	+	4	0.5%
Sysmiss		914	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v052: S16F4C: Vært på Lånekassens nettsider (lanekassen.no)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Vært på Lånekassens nettsider (lanekassen.no)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	309	40.8%
1	+	448	59.2%
Sysmiss		914	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v053: S16F4C: Annen kontakt			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Annen kontakt		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	749	98.9%
1	+	8	1.1%
Sysmiss		914	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v054: S16F4C: Ingen kontakt			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=757 /-] [Invalid=914 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene?		

# v054: S16F4C: Ingen kontakt			
	... I. Ingen kontakt		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
0	-	713	94.2%
1	+	44	5.8%
Sysmiss		914	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v055: Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=710 /-] [Invalid=961 /-]		
Literal question	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?		
Post-question	Kun ett kryss		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med ett av Lånekassens kontorer (ansikt til ansikt/o	7	1.0%
2	Telefonkontakt	59	8.3%
3	Brev	137	19.3%
4	Kontakt over internett eller epost/sms	507	71.4%
Sysmiss		961	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v056: Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1642 /-] [Invalid=29 /-]		
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: Tilgjengelighet.		
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... A. Åpningstidene		
Post-question	Ett kryss i hver linje		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	64	3.9%
2	-2	61	3.7%
3	-1	87	5.3%
4	0	213	13.0%
5	+1	143	8.7%
6	+2	133	8.1%
7	Svært fornøyd+3	56	3.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	885	53.9%
Sysmiss		29	

v056: Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v057: Ventetiden på telefonen (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=739 /-] [Invalid=932 /-]
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... B. Ventetiden på telefonen
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	64	8.7%
2	-2	52	7.0%
3	-1	36	4.9%
4	0	55	7.4%
5	+1	37	5.0%
6	+2	25	3.4%
7	Svært fornøyd+3	6	0.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	464	62.8%
Sysmiss		932	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v058: Ventetiden for å få svar på brev/ epost (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? TILGJENGELIGHET)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=737 /-] [Invalid=934 /-]
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... C. Ventetiden for å få svar på brev/ epost
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	29	3.9%
2	-2	36	4.9%
3	-1	40	5.4%
4	0	85	11.5%
5	+1	96	13.0%
6	+2	107	14.5%
7	Svært fornøyd+3	44	6.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	300	40.7%
Sysmiss		934	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v059: Lånekassens internettsider (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=739 /-] [Invalid=932 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: Digitale tjenester
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... D. Lånekassens internettsider
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	6	0.8%
2	-2	5	0.7%
3	-1	17	2.3%
4	0	79	10.7%
5	+1	166	22.5%
6	+2	251	34.0%
7	Svært fornøyd+3	124	16.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	91	12.3%
Sysmiss		932	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v060: Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=730 /-] [Invalid=941 /-]
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	1	0.1%
2	-2	3	0.4%
3	-1	2	0.3%
4	0	30	4.1%
5	+1	15	2.1%
6	+2	7	1.0%
7	Svært fornøyd+3	9	1.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	663	90.8%
Sysmiss		941	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v061: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=734 /-] [Invalid=937 /-]
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... F. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	4	0.5%
2	-2	1	0.1%
3	-1	3	0.4%
4	0	28	3.8%
5	+1	15	2.0%
6	+2	4	0.5%
7	Svært fornøyd+3	6	0.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	673	91.7%
Sysmiss		937	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v062: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.) (TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? DIGITALE TJENESTER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1646 /-] [Invalid=25 /-]
Literal question	Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... G. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	11	0.7%
2	-2	15	0.9%
3	-1	33	2.0%
4	0	160	9.7%
5	+1	255	15.5%
6	+2	444	27.0%
7	Svært fornøyd+3	335	20.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	393	23.9%
Sysmiss		25	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v063: Å finne fram til informasjon om Lånekassen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	------------------------------------------------------------

v063: Å finne fram til informasjon om Lånekassen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Statistics [NW/ W]	[Valid=742 /-] [Invalid=929 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... A. Å finne fram til informasjon om Lånekassen
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	6	0.8%
2	-2	2	0.3%
3	-1	16	2.2%
4	0	57	7.7%
5	+1	121	16.3%
6	+2	175	23.6%
7	Svært lett+3	133	17.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	232	31.3%
Sysmiss		929	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v064: Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens nettsider (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=742 /-] [Invalid=929 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... B. Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens nettsider
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	5	0.7%
2	-2	2	0.3%
3	-1	26	3.5%
4	0	60	8.1%
5	+1	144	19.4%
6	+2	209	28.2%
7	Svært lett+3	131	17.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	165	22.2%
Sysmiss		929	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v065: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=740 /-] [Invalid=931 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende?

v065: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FINNE INFORMASJON)

	... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	8	1.1%
2	-2	6	0.8%
3	-1	24	3.2%
4	0	57	7.7%
5	+1	142	19.2%
6	+2	215	29.1%
7	Svært lett+3	148	20.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	140	18.9%
Sysmiss		931	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v066: Å komme i kontakt med en saksbehandler som kan svare på ditt spørsmål (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? KONTAKT)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=742 /-] [Invalid=929 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: Kontakt
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... D. Å komme i kontakt med en saksbehandler som kan svare på ditt spørsmål
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	36	4.9%
2	-2	40	5.4%
3	-1	33	4.4%
4	0	54	7.3%
5	+1	58	7.8%
6	+2	53	7.1%
7	Svært lett+3	22	3.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	446	60.1%
Sysmiss		929	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v067: Å forstå informasjon fra Lånekassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1645 /-] [Invalid=26 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende?

v067: Å forstå informasjon fra Lånekassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

	... E. Å forstå informasjon fra Lånekassen
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	23	1.4%
2	-2	39	2.4%
3	-1	106	6.4%
4	0	191	11.6%
5	+1	380	23.1%
6	+2	500	30.4%
7	Svært lett+3	277	16.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	129	7.8%
Sysmiss		26	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v068: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1653 /-] [Invalid=18 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	16	1.0%
2	-2	23	1.4%
3	-1	44	2.7%
4	0	144	8.7%
5	+1	174	10.5%
6	+2	193	11.7%
7	Svært lett+3	121	7.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	938	56.7%
Sysmiss		18	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v069: Å forstå brev/epost fra Lånekassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=740 /-] [Invalid=931 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... G. Å forstå brev/epost fra Lånekassen
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

v069: Å forstå brev/epost fra Lånekassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	5	0.7%
2	-2	10	1.4%
3	-1	30	4.1%
4	0	57	7.7%
5	+1	143	19.3%
6	+2	248	33.5%
7	Svært lett+3	179	24.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	68	9.2%
Sysmiss		931	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v070: Å forstå informasjon om regler knyttet til studiestøtte, lån og tilbakebetaling (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=741 /-] [Invalid=930 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... H. Å forstå informasjon om regler knyttet til studiestøtte, lån og tilbakebetaling
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	19	2.6%
2	-2	30	4.0%
3	-1	52	7.0%
4	0	79	10.7%
5	+1	136	18.4%
6	+2	236	31.8%
7	Svært lett+3	125	16.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	64	8.6%
Sysmiss		930	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v071: Å forstå hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=741 /-] [Invalid=930 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... I. Å forstå hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	5	0.7%
2	-2	11	1.5%
3	-1	35	4.7%

v071: Å forstå hvordan skjemaer fra Lånecassen skal fylles ut (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? FORSTÅ)

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	74	10.0%
5	+1	125	16.9%
6	+2	240	32.4%
7	Svært lett+3	135	18.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	116	15.7%
Systemmiss		930	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v072: Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.) (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=739 /-] [Invalid=932 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånecassen: Utføre oppgaver
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... J. Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	4	0.5%
2	-2	6	0.8%
3	-1	14	1.9%
4	0	44	6.0%
5	+1	129	17.5%
6	+2	238	32.2%
7	Svært lett+3	186	25.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	118	16.0%
Systemmiss		932	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v073: Å søke om stipend/studielån (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=742 /-] [Invalid=929 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... K. Å søke om stipend/studielån
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	2	0.3%
2	-2	4	0.5%
3	-1	14	1.9%
4	0	40	5.4%

v073: Å søke om stipend/studielån (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	88	11.9%
6	+2	234	31.5%
7	Svært lett+3	225	30.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	135	18.2%
Sysmiss		929	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v074: Å fremføre en klage til/på Lånekassen (Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? UTFØRE OPPGAVER)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1647 /-] [Invalid=24 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? ... L. Å fremføre en klage til/på Lånekassen
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig3	35	2.1%
2	-2	30	1.8%
3	-1	52	3.2%
4	0	119	7.2%
5	+1	76	4.6%
6	+2	80	4.9%
7	Svært lett+3	40	2.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1215	73.8%
Sysmiss		24	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v075: Å behandle deg (kunden) med respekt (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1651 /-] [Invalid=20 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: De ansattes service
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (kunden) med respekt
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	20	1.2%
2	-2	44	2.7%
3	-1	45	2.7%
4	0	167	10.1%
5	+1	180	10.9%

v075: Å behandle deg (kunden) med respekt (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	219	13.3%
7	Svært fornøyd+3	140	8.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	836	50.6%
Sysmiss		20	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v076: Å lytte (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1643 /-] [Invalid=28 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	34	2.1%
2	-2	42	2.6%
3	-1	62	3.8%
4	0	173	10.5%
5	+1	135	8.2%
6	+2	159	9.7%
7	Svært fornøyd+3	85	5.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	953	58.0%
Sysmiss		28	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v077: Å forklare beslutninger (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1644 /-] [Invalid=27 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	34	2.1%
2	-2	49	3.0%
3	-1	63	3.8%
4	0	186	11.3%
5	+1	151	9.2%
6	+2	159	9.7%
7	Svært fornøyd+3	74	4.5%

v077: Å forklare beslutninger (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	928	56.4%
Sysmiss		27	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v078: Å være imøtekommende (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1642 /-] [Invalid=29 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	33	2.0%
2	-2	42	2.6%
3	-1	63	3.8%
4	0	166	10.1%
5	+1	179	10.9%
6	+2	182	11.1%
7	Svært fornøyd+3	104	6.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	873	53.2%
Sysmiss		29	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v079: Å gi veiledning/ råd (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=740 /-] [Invalid=931 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/ råd
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	18	2.4%
2	-2	20	2.7%
3	-1	24	3.2%
4	0	53	7.2%
5	+1	60	8.1%
6	+2	76	10.3%
7	Svært fornøyd+3	35	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	454	61.4%
Sysmiss		931	

v079: Å gi veiledning/ råd (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: DE ANSATTES SERVICE)

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v080: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1645 /-] [Invalid=26 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånkassen: De ansattes evne til å løse oppgavene
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	18	1.1%
2	-2	38	2.3%
3	-1	59	3.6%
4	0	160	9.7%
5	+1	156	9.5%
6	+2	156	9.5%
7	Svært fornøyd+3	74	4.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	984	59.8%
Sysmiss		26	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v081: De ansattes evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1641 /-] [Invalid=30 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånkassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	52	3.2%
2	-2	63	3.8%
3	-1	101	6.2%
4	0	177	10.8%
5	+1	175	10.7%
6	+2	135	8.2%
7	Svært fornøyd+3	61	3.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	877	53.4%

v081: De ansattes evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		30	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v082: De ansattes evne til å følge deg (kunden) opp (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=739 /-] [Invalid=932 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (kunden) opp
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	25	3.4%
2	-2	27	3.7%
3	-1	31	4.2%
4	0	64	8.7%
5	+1	59	8.0%
6	+2	42	5.7%
7	Svært fornøyd+3	23	3.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	468	63.3%
Sysmiss		932	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v083: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=740 /-] [Invalid=931 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	23	3.1%
2	-2	16	2.2%
3	-1	26	3.5%
4	0	69	9.3%
5	+1	53	7.2%
6	+2	47	6.4%

v083: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØSE OPPGAVENE)

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært fornøyd+3	25	3.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	481	65.0%
Sysmiss		931	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v084: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? DE ANSATTES EVNE TIL Å LØS

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1638 /-] [Invalid=33 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	66	4.0%
2	-2	56	3.4%
3	-1	65	4.0%
4	0	133	8.1%
5	+1	88	5.4%
6	+2	77	4.7%
7	Svært fornøyd+3	46	2.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1107	67.6%
Sysmiss		33	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v085: Gir deg nødvendig informasjon (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1638 /-] [Invalid=33 /-]
Pre-question	Tilfredshet med Lånekassen: De ansattes evne til å gi viktig informasjon
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Svært liten grad3	37	2.3%
2	-2	55	3.4%
3	-1	83	5.1%
4	0	192	11.7%
5	+1	258	15.8%

v085: Gir deg nødvendig informasjon (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	230	14.0%
7	I Svært stor grad+3	81	4.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	702	42.9%
Sysmiss		33	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v086: Gjør det de kan for å sikre det du (kunden) har rett til (Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. I hvilken grad mener du de ansatte: DE ANSATTES EVNE TIL Å GI VIKTIG INFORMASJON)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1636 /-] [Invalid=35 /-]
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (kunden) har rett til
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Svært liten grad3	56	3.4%
2	-2	65	4.0%
3	-1	91	5.6%
4	0	218	13.3%
5	+1	150	9.2%
6	+2	154	9.4%
7	I Svært stor grad+3	57	3.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	845	51.7%
Sysmiss		35	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v087: SAKSBEHANDLINGSPROSESSEN Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=734 /-] [Invalid=937 /-]
Pre-question	Saksbehandlingsprosessen
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
Post-question	Kun ett kryss
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	342	46.6%
2	Delvis innvilget	18	2.5%
3	Avslått (negativt svar)	37	5.0%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	18	2.5%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	319	43.5%
Sysmiss		937	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v088: Informasjon om saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=433 /-] [Invalid=1238 /-]
Literat question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	16	3.7%
2	-2	15	3.5%
3	-1	21	4.8%
4	0	53	12.2%
5	+1	74	17.1%
6	+2	101	23.3%
7	Svært fornøyd+3	70	16.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	83	19.2%
Sysmiss		1238	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v089: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=430 /-] [Invalid=1241 /-]
Literat question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	12	2.8%
2	-2	5	1.2%
3	-1	14	3.3%
4	0	32	7.4%
5	+1	56	13.0%
6	+2	112	26.0%
7	Svært fornøyd+3	119	27.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	80	18.6%
Sysmiss		1241	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v090: Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=432 /-] [Invalid=1239 /-]

v090: Saksbehandlingstiden (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	28	6.5%
2	-2	21	4.9%
3	-1	27	6.2%
4	0	39	9.0%
5	+1	75	17.4%
6	+2	118	27.3%
7	Svært fornøyd+3	76	17.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	48	11.1%
Sysmiss		1239	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v091: Hvordan beslutningen ble forklart (Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=431 /-] [Invalid=1240 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
Post-question	Ett kryss i hver linje
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	22	5.1%
2	-2	11	2.6%
3	-1	14	3.2%
4	0	56	13.0%
5	+1	65	15.1%
6	+2	88	20.4%
7	Svært fornøyd+3	69	16.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	106	24.6%
Sysmiss		1240	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v092: KLAGEBEHANDLING Har du noen gang klaget på forhold ved Lånekassen?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1645 /-] [Invalid=26 /-]
Pre-question	Klagebehandling
Literal question	Har du noen gang klaget på forhold ved Lånekassen?

# v092: KLAGEBEHANDLING Har du noen gang klaget på forhold ved Lånekassen?			
Post-question	Kun ett kryss		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	80	4.9%
2	Ja, muntlig	61	3.7%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	52	3.2%
4	Nei, har aldri klaget	1452	88.3%
Sysmiss		26	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v093: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=83 /-] [Invalid=1588 /-]		
Literal question	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage		
Post-question	Ett kryss i hver linje		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	6	7.2%
2	-2	7	8.4%
3	-1	9	10.8%
4	0	16	19.3%
5	+1	6	7.2%
6	+2	10	12.0%
7	Svært fornøyd+3	4	4.8%
8	Vet ikke/har ingen mening	25	30.1%
Sysmiss		1588	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# v094: Selve behandlingen av din klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=83 /-] [Invalid=1588 /-]		
Literal question	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage		
Post-question	Ett kryss i hver linje		
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	9	10.8%
2	-2	10	12.0%
3	-1	7	8.4%
4	0	11	13.3%
5	+1	9	10.8%

v094: Selve behandlingen av din klage (Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?)

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	12	14.5%
7	Svært fornøyd+3	7	8.4%
8	Vet ikke/har ingen mening	18	21.7%
Sysmiss		1588	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v095: (SAMLET TILFREDSHET MED LÅNEKASSEN På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1650 /-] [Invalid=21 /-]
Pre-question	Samlet tilfredshet med Lånekassen
Literal question	På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært negativt3	21	1.3%
2	-2	45	2.7%
3	-1	83	5.0%
4	0	256	15.5%
5	+1	417	25.3%
6	+2	531	32.2%
7	Svært positivt+3	224	13.6%
8	Vet ikke	73	4.4%
Sysmiss		21	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

v096: (Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1647 /-] [Invalid=24 /-]
Literal question	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd3	20	1.2%
2	-2	46	2.8%
3	-1	94	5.7%
4	0	254	15.4%
5	+1	405	24.6%
6	+2	556	33.8%
7	Svært fornøyd+3	215	13.1%
8	Vet ikke	57	3.5%
Sysmiss		24	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v097: (I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?)	
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1648 /-] [Invalid=23 /-]
Literat question	I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	I Svært liten grad ³	21	1.3%
2	-2	40	2.4%
3	-1	72	4.4%
4	0	274	16.6%
5	+1	371	22.5%
6	+2	496	30.1%
7	I Svært stor grad ³	225	13.7%
8	Vet ikke	149	9.0%
Sysmiss		23	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v098: (Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?)	
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1647 /-] [Invalid=24 /-]
Literat question	Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært fjernfra idealet ³	58	3.5%
2	-2	97	5.9%
3	-1	109	6.6%
4	0	252	15.3%
5	+1	403	24.5%
6	+2	416	25.3%
7	Svært nær idealet ³	154	9.4%
8	Vet ikke	158	9.6%
Sysmiss		24	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# v099: (Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?)	
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=744 /-] [Invalid=927 /-]
Literat question	Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?
Post-question	Kun ett kryss.
Concepts	Public sector, Government organizations, Public services, State responsibility, Educational grants, Student loans, Educational vouchers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten tillit ³	10	1.3%

v099: (Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?)

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	18	2.4%
3	-1	34	4.6%
4	0	87	11.7%
5	+1	144	19.4%
6	+2	272	36.6%
7	Svært stor tillit+3	142	19.1%
8	Vet ikke	37	5.0%
Sysmiss		927	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.