

Norway

**Agency for Public Management and Government, Difi**

**Citizen Survey 2015, User Part, University College**

**Study Documentation**

December 7, 2021

# Metadata Production

<b>Metadata Producer(s)</b>	Norwegian Social Science Data Services (NSD)
<b>Production Date</b>	December 4, 2015
<b>Version</b>	
<b>Identification</b>	NSD2223-10

# Table of Contents

<a href="#">Overview</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Scope &amp; Coverage</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Producers &amp; Sponsors</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Sampling</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Data Collection</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Accessibility</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Rights &amp; Disclaimer</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Files Description</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">NSD2223-10</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">Variables Group(s)</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Alle variabler</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Bakgrunnsvariabler</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">Erfaring</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">Tilfredshet</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">Klagebehandling</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">Intervjutekniske variabler</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">Variables Description</a>	<a href="#">21</a>
<a href="#">NSD2223-10</a>	<a href="#">22</a>

## Citizen Survey 2015, User Part, University College

Overview	
<b>Type</b>	Citizen Survey
<b>Identification</b>	NSD2223-10
<b>Version</b>	Production Date: 2015-09-04 <u>Notes</u> Original data from Epinion are documented and prepared, first NSD-version.
<b>Series</b>	Citizen Survey was first conducted in 2009/2010. The present study was conducted in autumn 2014 and spring 2015. 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 2015 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 23 different businesses. The questions in our user section is specifically aimed at measuring usage and experience with various aspects of the business and the employees.

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::

NSD2223-1 - Citizen part

NSD2223-2-24: User part (see list below)

NSD2223-2 - Kindergarten

NSD2223-3 - The Norwegian Church

NSD2223-4 - Regular GP

NSD2223-5 - Public library

NSD2223-6 - Primary school

NSD2223-7 - Health clinic

NSD2223-8 - Domestic Helper

NSD2223-9 - Home nursing

NSD2223-10 - University College

NSD2223-11 - Emergency

NSD2223-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund

NSD2223-13 - The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)

NSD2223-14 - Sheltered accommodation

NSD2223-15 - Planning and Construction Office

NSD2223-16 - Police	
NSD2223-17 - Norwegian Tax Administration	
NSD2223-18 - school-based extra-curricular activities (SFO)	
NSD2223-19 - Norwegian Public Roads Administration	
NSD2223-20 - Nursing	
NSD2223-21 - Hospital	
NSD2223-22 - Customs	
NSD2223-23 - University	
NSD2223-24 - High School	
<b>Kind of Data</b>	Survey data
<b>Unit of Analysis</b>	Individual

<b>Scope &amp; Coverage</b>	
<b>Keywords</b>	Politics, Political institutions, Government, Mass media, Information and communications technology, Universities, Colleges
<b>Topics</b>	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
<b>Time Period(s)</b>	2014-2015
<b>Countries</b>	Norway
<b>Geographic Coverage</b>	
Country	
<b>Universe</b>	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with university colleges.	

<b>Producers &amp; Sponsors</b>	
<b>Primary Investigator(s)</b>	Agency for Public Management and Government, Difi
<b>Other Producer(s)</b>	Epinion Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs
<b>Funding Agency/ies</b>	Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs (KMD)

<b>Sampling</b>
<p><b>Sampling Procedure</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Gross sample, User part, University College: 837 persons  Net sample, User part, University College: 329 persons  Response rate, User part, University College: 39%</p>

<b>Data Collection</b>	
<b>Data Collection Dates</b>	start 2014-09-19 end 2015-02-20
<b>Time Period(s)</b>	start 2014 end 2015
<b>Data Collection Mode</b>	Paper/pencil questionnaire
<b>Data Collector(s)</b>	Agency for Public Management and Government

<b>Accessibility</b>	
<b>Distributor(s)</b>	NSD - Norwegian Centre for Research Data
<b>Access Conditions</b> Application for access to the data has to include name, institutional affiliation, project title, information about sources of financing and postal address. A declaration of secrecy has to be signed before delivery of data.	
<b>Citation Requirements</b> 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 2015, User Part, University College. The survey was financed by Government, Ministry of Local Government and Modernisation. The data are provided by Government, Ministry of Local Government and Modernisation, and prepared and made available by the Norwegian Social Science Data Services (NSD). Neither Agency for Public Management and Government, Ministry of Local Government and Modernisation nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”	

<b>Rights &amp; Disclaimer</b>	
<b>Disclaimer</b> Neither Agency for Public Management and Government, Ministry of Local Government and Modernisation nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.	
<b>Copyright</b>	Copyright (C) 2015 Agency for Public Management and Government

# Files Description

Dataset contains 1 file(s)

<b>NSD2223-10</b>	
<b># Cases</b>	1093
<b># Variable(s)</b>	84

# Variables Group(s)

Dataset contains 6 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	1093	0	Id
2	s09q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	623	470	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
3	s09q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Det å studere ved høgskolen, det å gå inn på høgskolens nettsider, det å sende brev/ e-post til høgskolen og det å ringe til høgskolen.	discrete	numeric-1.0	644	449	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene?
4	s09q3	Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?	discrete	numeric-1.0	961	132	Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?
5	s09q4_1	Årsstudier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... A. Årsstudier.
6	s09q4_2	Bachelorstudier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... B. Bachelorstudier.
7	s09q4_3	Masterstudier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... C. Masterstudier.
8	s09q4_4	Internasjonale studier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... D. Internasjonale studier.
9	s09q4_5	Doktorgrad (Ph.D)	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... E. Doktorgrad (Ph.D).
10	s09q4_6	Kurs og studier på deltid	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... F. Kurs og studier på deltid.
11	s09q4_7	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... G. Annen sammenheng.
12	s09q5_1	Snakket med en ansatt på høgskolen (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt på høgskolen (ansikt til ansikt).
13	s09q5_2	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
14	s09q5_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgskolen	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgskolen.
15	s09q5_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ...

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
16	s09q5_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgskolen	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgskolen.
17	s09q5_6	Benyttet høgskolens selvbetjeningsløsninger på nett	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... F. Benyttet høgskolens selvbetjeningsløsninger på nett.
18	s09q5_7	Vært i kontakt med høgskolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med høgskolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
19	s09q5_8	Brukt høgskolens nettsider til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... H. Brukt høgskolens nettsider til informasjonsinnhenting.
20	s09q5_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
21	s09q5_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
22	s09q6	Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgskolen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	296	797	Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgskolen de siste 12 månedene?
23	s09q7	Åpningstidene (ved studieadministrasjonen)	discrete	numeric-8.2	670	423	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen? ... A. Åpningstidene (ved studieadministrasjonen).
24	s09q8	Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen)	discrete	numeric-8.2	667	426	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen? ... B. Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen).
25	s09q9	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	668	425	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen? ... C. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
26	s09q10	Studielokalenes generelle standard	discrete	numeric-8.2	669	424	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen? ... D. Studielokalenes generelle standard.
27	s09q11	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	668	425	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
28	s09q12	Inneklimaet	discrete	numeric-8.2	1038	55	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							forholdene ved høgsolen? ... F. Inneklimaet.
29	s09q13	Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen	discrete	numeric-8.2	666	427	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... G. Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen.
30	s09q14	Det sosiale miljøet	discrete	numeric-8.2	1045	48	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... H. Det sosiale miljøet.
31	s09q15	Tilbudet av studieretninger og fag	discrete	numeric-8.2	1043	50	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... I. Tilbudet av studieretninger og fag.
32	s09q16	Høgsolens internettsider	discrete	numeric-8.2	1036	57	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... J. Høgsolens internettsider.
33	s09q17	Høgsolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen	discrete	numeric-8.2	652	441	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... K. Høgsolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen.
34	s09q18	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	661	432	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... L. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
35	s09q19	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	1036	57	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... M. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.).
36	s09q20	Å finne frem til informasjon om høgsolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	662	431	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om høgsolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.).
37	s09q21	Å finne informasjon om høgsolens faglige tilbud på høgsolens internettsider	discrete	numeric-8.2	661	432	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om høgsolens faglige tilbud på høgsolens internettsider.
38	s09q22	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgsolen på høgsolens internettsider	discrete	numeric-8.2	659	434	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgsolen på høgsolens internettsider.
39	s09q23	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	659	434	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
40	s09q24	Å forstå informasjonen på nettsiden til høgs skolen	discrete	numeric-8.2	317	776	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å forstå informasjonen på nettsiden til høgs skolen.
41	s09q25	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	1038	55	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
42	s09q26	Å forstå brev/e-post fra høgs skolen	discrete	numeric-8.2	656	437	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå brev/e-post fra høgs skolen.
43	s09q27	Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	1040	53	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut.
44	s09q28	Å bruke høgs skolens digitale verktøy i utdanningen	discrete	numeric-8.2	656	437	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å bruke høgs skolens digitale verktøy i utdanningen.
45	s09q29	Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.)	discrete	numeric-8.2	657	436	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.).
46	s09q30	Å fremføre en klage til/på høgs skolen	discrete	numeric-8.2	1035	58	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å fremføre en klage til/på høgs skolen.
47	s09q31	Å behandle deg med respekt	discrete	numeric-8.2	1039	54	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
48	s09q32	Å lytte	discrete	numeric-8.2	1037	56	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
49	s09q33	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	1037	56	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
50	s09q34	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	1039	54	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
51	s09q35	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	662	431	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
52	s09q36	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	655	438	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
53	s09q37	De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling)	discrete	numeric-8.2	657	436	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høgs skolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							(valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling).
54	s09q38	De faglig ansattes evne til å behandle deg rettferdig	discrete	numeric-8.2	1034	59	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De faglig ansattes evne til å behandle deg rettferdig.
55	s09q39	De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	657	436	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
56	s09q40	De faglig ansattes evne til å motivere deg	discrete	numeric-8.2	1030	63	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De faglig ansattes evne til å motivere deg.
57	s09q41	De faglig ansattes evne til å stille krav til deg	discrete	numeric-8.2	1032	61	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De faglig ansattes evne til å stille krav til deg.
58	s09q42	De faglig ansattes evne til å veilede deg i din faglige utvikling	discrete	numeric-8.2	655	438	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... G. De faglig ansattes evne til å veilede deg i din faglige utvikling.
59	s09q43	De faglig ansattes evne til å formidle kunnskap	discrete	numeric-8.2	655	438	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... H. De faglig ansattes evne til å formidle kunnskap.
60	s09q44	De faglig ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	656	437	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... I. De faglig ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
61	s09q45	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	1038	55	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høyskolen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
62	s09q46	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	1035	58	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høyskolen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
63	s09q47	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	658	435	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
64	s09q48	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	209	884	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.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
65	s09q49	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	209	884	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.
66	s09q50	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	210	883	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.
67	s09q51	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	209	884	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.
68	s09q52	Har du klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	305	788	Har du klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?
69	s09q53	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	101	992	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
70	s09q54	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	102	991	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.
71	s09q55	På hvilken måte vil du omtale denne høgsolen?	discrete	numeric-8.2	1039	54	På hvilken måte vil du omtale denne høgsolen?
72	s09q56	Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgsolen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgsolen?	discrete	numeric-8.2	1039	54	Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgsolen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgsolen?
73	s09q57	I hvilken grad pleier denne høgsolen å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	1035	58	I hvilken grad pleier denne høgsolen å innfri dine forventninger?
74	s09q58	Tenk deg en ideell høgsolen. Hvor nær opp til dette idealet er den høgsolen du har erfaring med?	discrete	numeric-8.2	1036	57	Tenk deg en ideell høgsolen. Hvor nær opp til dette idealet er den høgsolen du har erfaring med?
75	s09q59	Hvor stor eller liten tillit har du til denne høgsolen?	discrete	numeric-8.2	654	439	Hvor stor eller liten tillit har du til denne høgsolen?
76	s09	Høgsolen	discrete	numeric-1.0	1093	0	Høgsolen
77	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	1093	0	AAR
78	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	1093	0	Alder
79	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	329	0	Kommune2015
80	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	1093	0	Fylke
81	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	1093	0	Kommunestr
82	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	529	564	Spraak
83	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	764	329	KOMMUNE
84	s09ACSI	Høgsolen total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	985	108	Høgsolen total tilfredshet

## Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	1093	0	AAR
2	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	1093	0	Alder
3	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	329	0	Kommune2015
4	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	1093	0	Fylke
5	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	1093	0	Kommunestr
6	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	529	564	Spraak
7	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	764	329	KOMMUNE

## Group Erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s09q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	623	470	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s09q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Det å studere ved høgskolen, det å gå inn på høgskolens nettsider, det å sende brev/ e-post til høgskolen og det å ringe til høgskolen.	discrete	numeric-1.0	644	449	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene?
3	s09q3	Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?	discrete	numeric-1.0	961	132	Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?
4	s09q4_1	Årsstudier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... A. Årsstudier.
5	s09q4_2	Bachelorstudier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... B. Bachelorstudier.
6	s09q4_3	Masterstudier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... C. Masterstudier.
7	s09q4_4	Internasjonale studier	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... D. Internasjonale studier.
8	s09q4_5	Doktorgrad (Ph.D)	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... E. Doktorgrad (Ph.D).
9	s09q4_6	Kurs og studier på deltid	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... F. Kurs og studier på deltid.
10	s09q4_7	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	709	384	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? ... G. Annen sammenheng.
11	s09q5_1	Snakket med en ansatt på høgskolen (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt på høgskolen (ansikt til ansikt).
12	s09q5_2	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
13	s09q5_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgsolen	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgsolen.
14	s09q5_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
15	s09q5_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgsolen	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgsolen.
16	s09q5_6	Benyttet høgsolens selvbetjeningsløsninger på nett	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... F. Benyttet høgsolens selvbetjeningsløsninger på nett.
17	s09q5_7	Vært i kontakt med høgsolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med høgsolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
18	s09q5_8	Brukt høgsolens nettsider til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... H. Brukt høgsolens nettsider til informasjonsinnhenting.
19	s09q5_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
20	s09q5_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	329	764	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
21	s09q6	Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgsolen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	296	797	Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgsolen de siste 12 månedene?

### Group Tilfredshet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s09q7	Åpningstidene (ved studieadministrasjonen)	discrete	numeric-8.2	670	423	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... A. Åpningstidene (ved studieadministrasjonen).
2	s09q8	Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen)	discrete	numeric-8.2	667	426	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... B. Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen).
3	s09q9	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	668	425	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... C. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
4	s09q10	Studielokalenes generelle standard	discrete	numeric-8.2	669	424	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							forholdene ved høgsolen? ... D. Studielokalenes generelle standard.
5	s09q11	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	668	425	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
6	s09q12	Inneklimaet	discrete	numeric-8.2	1038	55	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... F. Inneklimaet.
7	s09q13	Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen	discrete	numeric-8.2	666	427	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... G. Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen.
8	s09q14	Det sosiale miljøet	discrete	numeric-8.2	1045	48	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... H. Det sosiale miljøet.
9	s09q15	Tilbudet av studieretninger og fag	discrete	numeric-8.2	1043	50	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... I. Tilbudet av studieretninger og fag.
10	s09q16	Høgsolens nettsider	discrete	numeric-8.2	1036	57	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... J. Høgsolens nettsider.
11	s09q17	Høgsolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen	discrete	numeric-8.2	652	441	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... K. Høgsolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen.
12	s09q18	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	661	432	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... L. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
13	s09q19	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	1036	57	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen? ... M. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.).
14	s09q20	Å finne frem til informasjon om høgsolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	662	431	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om høgsolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
15	s09q21	Å finne informasjon om høgskolens faglige tilbud på høgskolens nettsider	discrete	numeric-8.2	661	432	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om høgskolens faglige tilbud på høgskolens nettsider.
16	s09q22	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgskolen på høgskolens nettsider	discrete	numeric-8.2	659	434	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgskolen på høgskolens nettsider.
17	s09q23	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	659	434	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
18	s09q24	Å forstå informasjonen på nettsiden til høgskolen	discrete	numeric-8.2	317	776	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å forstå informasjonen på nettsiden til høgskolen.
19	s09q25	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	1038	55	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
20	s09q26	Å forstå brev/e-post fra høgskolen	discrete	numeric-8.2	656	437	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå brev/e-post fra høgskolen.
21	s09q27	Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	1040	53	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut.
22	s09q28	Å bruke høgskolens digitale verktøy i utdanningen	discrete	numeric-8.2	656	437	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å bruke høgskolens digitale verktøy i utdanningen.
23	s09q29	Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.)	discrete	numeric-8.2	657	436	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.).
24	s09q30	Å fremføre en klage til/på høgskolen	discrete	numeric-8.2	1035	58	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å fremføre en klage til/på høgskolen.
25	s09q31	Å behandle deg med respekt	discrete	numeric-8.2	1039	54	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
26	s09q32	Å lytte	discrete	numeric-8.2	1037	56	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
27	s09q33	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	1037	56	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
28	s09q34	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	1039	54	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
29	s09q35	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	662	431	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
30	s09q36	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	655	438	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
31	s09q37	De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling)	discrete	numeric-8.2	657	436	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling).
32	s09q38	De faglig ansattes evne til å behandle deg rettferdig	discrete	numeric-8.2	1034	59	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De faglig ansattes evne til å behandle deg rettferdig.
33	s09q39	De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	657	436	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
34	s09q40	De faglig ansattes evne til å motivere deg	discrete	numeric-8.2	1030	63	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De faglig ansattes evne til å motivere deg.
35	s09q41	De faglig ansattes evne til å stille krav til deg	discrete	numeric-8.2	1032	61	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De faglig ansattes evne til å stille krav til deg.
36	s09q42	De faglig ansattes evne til å veilede deg i din faglige utvikling	discrete	numeric-8.2	655	438	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... G. De faglig ansattes evne til å veilede deg i din faglige utvikling.
37	s09q43	De faglig ansattes evne til å formidle kunnskap	discrete	numeric-8.2	655	438	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... H. De faglig ansattes evne til å formidle kunnskap.
38	s09q44	De faglig ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	656	437	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... I. De faglig ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
39	s09q45	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	1038	55	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høyskolen. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
40	s09q46	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	1035	58	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høyskolen. I hvilken grad

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
41	s09q47	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	658	435	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
42	s09q48	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	209	884	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.
43	s09q49	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	209	884	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.
44	s09q50	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	210	883	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.
45	s09q51	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	209	884	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.
46	s09q55	På hvilken måte vil du omtale denne høgsolen?	discrete	numeric-8.2	1039	54	På hvilken måte vil du omtale denne høgsolen?
47	s09q56	Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgsolen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgsolen?	discrete	numeric-8.2	1039	54	Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgsolen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgsolen?
48	s09q57	I hvilken grad pleier denne høgsolen å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	1035	58	I hvilken grad pleier denne høgsolen å innfri dine forventninger?
49	s09q58	Tenk deg en ideell høgsolen. Hvor nær opp til dette idealet er den høgsolen du har erfaring med?	discrete	numeric-8.2	1036	57	Tenk deg en ideell høgsolen. Hvor nær opp til dette idealet er den høgsolen du har erfaring med?
50	s09q59	Hvor stor eller liten tillit har du til denne høgsolen?	discrete	numeric-8.2	654	439	Hvor stor eller liten tillit har du til denne høgsolen?

### Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s09q52	Har du klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	305	788	Har du klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?
2	s09q53	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	101	992	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
3	s09q54	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	102	991	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.

<b>Group Intervjutekniske variabler</b>							
<b>#</b>	<b>Name</b>	<b>Label</b>	<b>Type</b>	<b>Format</b>	<b>Valid</b>	<b>Invalid</b>	<b>Question</b>
1	Id	Id	discrete	character-75	1093	0	Id
2	s09	Høgskole	discrete	numeric-1.0	1093	0	Høgskole
3	s09ACSI	Høgskole total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	985	108	Høgskole total tilfredshet

# Variables Description

Dataset contains 84 variable(s)

**File : NSD2223-10****# Id: Id****Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1093 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Id**Concepts** Data, Identity**# s09q1: Hvordan besvarer du spørreskjemaet?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=623 /-] [Invalid=470 /-]**Literal question** Hvordan besvarer du spørreskjemaet?**Concepts** Universities, Colleges

Value	Label	Cases	Percentage
1	Som student ved høgskolen i dag	337	54.1%
2	Som tidligere student ved høgskolen (i løpet av de siste 12	286	45.9%
Sysmiss		470	

*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.***# s09q2: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Det å studere ved høgskolen, det å gå inn på høgskolens nettsider, det å sende brev/e-post til høgskolen og det å ringe til høgskolen.****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=644 /-] [Invalid=449 /-]**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene?**Post-question** Regn med alle former for kontakt: Det å studere ved høgskolen, det å gå inn på høgskolens nettsider, det å sende brev/e-post til høgskolen og det å ringe til høgskolen.**Concepts** Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	92	14.3%
2	2-5 ganger	118	18.3%
3	6-12 ganger	79	12.3%
4	13 ganger eller flere	355	55.1%
Sysmiss		449	

*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.***# s09q3: Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=961 /-] [Invalid=132 /-]**Literal question** Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?**Concepts** Universities, Colleges, Private education, State education

Value	Label	Cases	Percentage
1	Offentlig høgskole	816	84.9%
2	Privat høgskole	145	15.1%
Sysmiss		132	

*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.*

**File : NSD2223-10****# s09q4\_1: Årsstudier**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene? ... A. Årsstudier.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	605	85.3%
1	Yes	104	14.7%
Sysmiss		384	

*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.*

**# s09q4\_2: Bachelorstudier**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene? ... B. Bachelorstudier.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	411	58.0%
1	Yes	298	42.0%
Sysmiss		384	

*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.*

**# s09q4\_3: Masterstudier**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene? ... C. Masterstudier.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	614	86.6%
1	Yes	95	13.4%
Sysmiss		384	

*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.*

**# s09q4\_4: Internasjonale studier**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene?

**File : NSD2223-10****# s09q4\_4: Internasjonale studier**

	... D. Internasjonale studier.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	703	99.2%
1	Yes	6	0.8%
Sysmiss		384	

*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.*

**# s09q4\_5: Doktorgrad (Ph.D)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene? ... E. Doktorgrad (Ph.D).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	704	99.3%
1	Yes	5	0.7%
Sysmiss		384	

*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.*

**# s09q4\_6: Kurs og studier på deltid**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene? ... F. Kurs og studier på deltid.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	540	76.2%
1	Yes	169	23.8%
Sysmiss		384	

*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.*

**# s09q4\_7: Annen sammenheng**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=709 /-] [Invalid=384 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgsolen de siste 12 månedene? ... G. Annen sammenheng.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

**File : NSD2223-10****# s09q4\_7: Annen sammenheng**

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	595	83.9%
1	Yes	114	16.1%
Sysmiss		384	

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.

**# s09q5\_1: Snakket med en ansatt på høgsolen (ansikt til ansikt)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt på høgsolen (ansikt til ansikt).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	104	31.6%
1	Yes	225	68.4%
Sysmiss		764	

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.

**# s09q5\_2: Snakket med en ansatt på telefonen**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	191	58.1%
1	Yes	138	41.9%
Sysmiss		764	

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.

**# s09q5\_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgsolen**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgsolen.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	188	57.1%
1	Yes	141	42.9%
Sysmiss		764	

## File : NSD2223-10

### # s09q5\_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgskolen

*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.*

### # s09q5\_4: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene?  ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	236	71.7%
1	Yes	93	28.3%
Sysmiss		764	

*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.*

### # s09q5\_5: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgskolen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene?  ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgskolen.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	123	37.4%
1	Yes	206	62.6%
Sysmiss		764	

*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.*

### # s09q5\_6: Benyttet høgskolens selvbetjeningsløsninger på nett

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene?  ... F. Benyttet høgskolens selvbetjeningsløsninger på nett.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	182	55.3%
1	Yes	147	44.7%
Sysmiss		764	

*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.*

### # s09q5\_7: Vært i kontakt med høgskolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]

**File : NSD2223-10****# s09q5\_7: Vært i kontakt med høgsolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)**

<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med høgsolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	272	82.7%
1	Yes	57	17.3%
Sysmiss		764	

*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.*

**# s09q5\_8: Brukt høgsolens nettsider til informasjonsinnhenting**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... H. Brukt høgsolens nettsider til informasjonsinnhenting.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	109	33.1%
1	Yes	220	66.9%
Sysmiss		764	

*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.*

**# s09q5\_9: Annen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	280	85.1%
1	Yes	49	14.9%
Sysmiss		764	

*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.*

**# s09q5\_10: Ingen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=764 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med høgsolen de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig.

**File : NSD2223-10****# s09q5\_10: Ingen kontakt****Concepts** Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	312	94.8%
1	Yes	17	5.2%
Sysmiss		764	

*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.***# s09q6: Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgsolen de siste 12 månedene?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=296 /-] [Invalid=797 /-]**Literal question** Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgsolen de siste 12 månedene?**Post-question** Ett svar mulig.**Concepts** Universities, Colleges, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med de ansatte på høgsolen/studieadministrasjonen (	107	36.1%
2	Telefonkontakt	21	7.1%
3	Brev på papir	3	1.0%
4	Brev over nett (sikker digital post)	4	1.4%
5	E-post, melding via webskjema eller lignende	78	26.4%
6	Selvtjeningsløsninger	19	6.4%
7	Vært på høgsolens nettsider	64	21.6%
Sysmiss		797	

*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.***# s09q7: Åpningstidene (ved studieadministrasjonen)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=670 /-] [Invalid=423 /-]**Pre-question** Tilgjengelighet**Literal question** Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?

... A. Åpningstidene (ved studieadministrasjonen).

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	7	1.0%
2	-2	11	1.6%
3	-1	30	4.5%
4	0	45	6.7%
5	+1	108	16.1%
6	+2	197	29.4%
7	+3 Svært fornøyd	143	21.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	129	19.3%
Sysmiss		423	

*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.*

## File : NSD2223-10

### # s09q8: Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=667 /-] [Invalid=426 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... B. Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen).
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	9	1.3%
2	-2	12	1.8%
3	-1	12	1.8%
4	0	48	7.2%
5	+1	86	12.9%
6	+2	122	18.3%
7	+3 Svært fornøyd	76	11.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	302	45.3%
Sysmiss		426	

*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.*

### # s09q9: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=668 /-] [Invalid=425 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... C. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	15	2.2%
2	-2	12	1.8%
3	-1	17	2.5%
4	0	61	9.1%
5	+1	127	19.0%
6	+2	184	27.5%
7	+3 Svært fornøyd	111	16.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	141	21.1%
Sysmiss		425	

*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.*

### # s09q10: Studielokalenes generelle standard

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=669 /-] [Invalid=424 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold

**File : NSD2223-10****# s09q10: Studielokalenes generelle standard**

**Literal question** Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?

... D. Studielokalenes generelle standard.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Quality

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	16	2.4%
2	-2	13	1.9%
3	-1	27	4.0%
4	0	43	6.4%
5	+1	109	16.3%
6	+2	204	30.5%
7	+3 Svært fornøyd	165	24.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	92	13.8%
Sysmiss		424	

*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.*

**# s09q11: Tilretteleggingen for funksjonshemmede**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=668 /-] [Invalid=425 /-]

**Pre-question** Materielle forhold

**Literal question** Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?

... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Quality, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	15	2.2%
2	-2	7	1.0%
3	-1	16	2.4%
4	0	35	5.2%
5	+1	48	7.2%
6	+2	72	10.8%
7	+3 Svært fornøyd	75	11.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	400	59.9%
Sysmiss		425	

*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.*

**# s09q12: Inneklimaet**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=1038 /-] [Invalid=55 /-]

**Pre-question** Materielle forhold

**Literal question** Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?

... F. Inneklimaet.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Quality

## File : NSD2223-10

### # s09q12: Inneklimate

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	32	3.1%
2	-2	60	5.8%
3	-1	95	9.2%
4	0	103	9.9%
5	+1	189	18.2%
6	+2	258	24.9%
7	+3 Svært fornøyd	135	13.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	166	16.0%
Sysmiss		55	

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.

### # s09q13: Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=666 /-] [Invalid=427 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... G. Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Access to education, Political persuasion

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	22	3.3%
2	-2	31	4.7%
3	-1	45	6.8%
4	0	108	16.2%
5	+1	139	20.9%
6	+2	129	19.4%
7	+3 Svært fornøyd	53	8.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	139	20.9%
Sysmiss		427	

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.

### # s09q14: Det sosiale miljøet

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1045 /-] [Invalid=48 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... H. Det sosiale miljøet.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Access to education, Interpersonal relations

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	8	0.8%
2	-2	13	1.2%
3	-1	24	2.3%

## File : NSD2223-10

### # s09q14: Det sosiale miljøet

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	73	7.0%
5	+1	179	17.1%
6	+2	326	31.2%
7	+3 Svært fornøyd	230	22.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	192	18.4%
Sysmiss		48	

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.

### # s09q15: Tilbudet av studieretninger og fag

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1043 /-] [Invalid=50 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... I. Tilbudet av studieretninger og fag.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Access to education, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	10	1.0%
2	-2	13	1.2%
3	-1	30	2.9%
4	0	93	8.9%
5	+1	196	18.8%
6	+2	355	34.0%
7	+3 Svært fornøyd	215	20.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	131	12.6%
Sysmiss		50	

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.

### # s09q16: Høgskolens internettsider

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1036 /-] [Invalid=57 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... J. Høgskolens internettsider.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	11	1.1%
2	-2	11	1.1%
3	-1	39	3.8%
4	0	79	7.6%
5	+1	202	19.5%
6	+2	387	37.4%

## File : NSD2223-10

### # s09q16: Høgskolens nettsider

Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært fornøyd	212	20.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	95	9.2%
Sysmiss		57	

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.

### # s09q17: Høgskolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=652 /-] [Invalid=441 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen?  ... K. Høgskolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	12	1.8%
2	-2	12	1.8%
3	-1	36	5.5%
4	0	45	6.9%
5	+1	121	18.6%
6	+2	174	26.7%
7	+3 Svært fornøyd	123	18.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	129	19.8%
Sysmiss		441	

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.

### # s09q18: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=661 /-] [Invalid=432 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen?  ... L. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	10	1.5%
2	-2	14	2.1%
3	-1	17	2.6%
4	0	43	6.5%
5	+1	62	9.4%
6	+2	87	13.2%
7	+3 Svært fornøyd	67	10.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	361	54.6%
Sysmiss		432	

**File : NSD2223-10****# s09q18: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)***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.***# s09q19: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1036 /-] [Invalid=57 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på den høgsolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgsolen?  ... M. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.).
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	10	1.0%
2	-2	13	1.3%
3	-1	14	1.4%
4	0	77	7.4%
5	+1	165	15.9%
6	+2	327	31.6%
7	+3 Svært fornøyd	254	24.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	176	17.0%
Sysmiss		57	

*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.***# s09q20: Å finne frem til informasjon om høgsolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=662 /-] [Invalid=431 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... A. Å finne frem til informasjon om høgsolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.).
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	5	0.8%
2	-2	6	0.9%
3	-1	13	2.0%
4	0	37	5.6%
5	+1	123	18.6%
6	+2	220	33.2%
7	+3 Svært lett	191	28.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	67	10.1%
Sysmiss		431	

*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.***# s09q21: Å finne informasjon om høgsolens faglige tilbud på høgsolens internettsider**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=661 /-] [Invalid=432 /-]

## File : NSD2223-10

### # s09q21: Å finne informasjon om høgskolens faglige tilbud på høgskolens internettsider

<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om høgskolens faglige tilbud på høgskolens internettsider.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	10	1.5%
2	-2	4	0.6%
3	-1	18	2.7%
4	0	40	6.1%
5	+1	98	14.8%
6	+2	226	34.2%
7	+3 Svært lett	202	30.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	63	9.5%
Sysmiss		432	

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.

### # s09q22: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgskolen på høgskolens internettsider

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=659 /-] [Invalid=434 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgskolen på høgskolens internettsider.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	9	1.4%
2	-2	15	2.3%
3	-1	17	2.6%
4	0	45	6.8%
5	+1	109	16.5%
6	+2	198	30.0%
7	+3 Svært lett	137	20.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	129	19.6%
Sysmiss		434	

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.

### # s09q23: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=659 /-] [Invalid=434 /-]
<b>Pre-question</b>	Kontakt
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

## File : NSD2223-10

### # s09q23: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	13	2.0%
2	-2	13	2.0%
3	-1	24	3.6%
4	0	44	6.7%
5	+1	128	19.4%
6	+2	201	30.5%
7	+3 Svært lett	149	22.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	87	13.2%
Sysmiss		434	

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.

### # s09q24: Å forstå informasjonen på nettsiden til høgsolen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=317 /-] [Invalid=776 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å forstå informasjonen på nettsiden til høgsolen.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	3	0.9%
2	-2	2	0.6%
3	-1	10	3.2%
4	0	15	4.7%
5	+1	51	16.1%
6	+2	113	35.6%
7	+3 Svært lett	97	30.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	26	8.2%
Sysmiss		776	

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.

### # s09q25: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1038 /-] [Invalid=55 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	3	0.3%
2	-2	6	0.6%
3	-1	9	0.9%
4	0	55	5.3%

## File : NSD2223-10

### # s09q25: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	148	14.3%
6	+2	338	32.6%
7	+3 Svært lett	282	27.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	197	19.0%
Sysmiss		55	

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.

### # s09q26: Å forstå brev/e-post fra høgskolen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=656 /-] [Invalid=437 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå brev/e-post fra høgskolen.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	1	0.2%
2	-2	1	0.2%
3	-1	10	1.5%
4	0	26	4.0%
5	+1	91	13.9%
6	+2	249	38.0%
7	+3 Svært lett	203	30.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	75	11.4%
Sysmiss		437	

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.

### # s09q27: Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1040 /-] [Invalid=53 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	4	0.4%
2	-2	5	0.5%
3	-1	27	2.6%
4	0	83	8.0%
5	+1	177	17.0%
6	+2	377	36.2%
7	+3 Svært lett	226	21.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	141	13.6%

**File : NSD2223-10****# s09q27: Å forstå hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		53	

*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.*

**# s09q28: Å bruke høgskolens digitale verktøy i utdanningen**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=656 /-] [Invalid=437 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å bruke høgskolens digitale verktøy i utdanningen.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	6	0.9%
2	-2	3	0.5%
3	-1	17	2.6%
4	0	45	6.9%
5	+1	100	15.2%
6	+2	208	31.7%
7	+3 Svært lett	149	22.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	128	19.5%
Sysmiss		437	

*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.*

**# s09q29: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=657 /-] [Invalid=436 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.).
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	8	1.2%
2	-2	4	0.6%
3	-1	10	1.5%
4	0	32	4.9%
5	+1	111	16.9%
6	+2	230	35.0%
7	+3 Svært lett	153	23.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	109	16.6%
Sysmiss		436	

*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.*

**# s09q30: Å fremføre en klage til/på høgskolen**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

**File : NSD2223-10****# s09q30: Å fremføre en klage til/på høgskolen**

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1035 /-] [Invalid=58 /-]
---------------------------	---------------------------------

<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
---------------------	-----------------

<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å fremføre en klage til/på høgskolen.
-------------------------	---

<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Use
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	26	2.5%
2	-2	27	2.6%
3	-1	22	2.1%
4	0	71	6.9%
5	+1	75	7.2%
6	+2	93	9.0%
7	+3 Svært lett	64	6.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	657	63.5%
Sysmiss		58	

*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.*

**# s09q31: Å behandle deg med respekt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1039 /-] [Invalid=54 /-]
---------------------------	---------------------------------

<b>Pre-question</b>	De ansattes service.
---------------------	----------------------

<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
-------------------------	---

<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	11	1.1%
2	-2	9	0.9%
3	-1	22	2.1%
4	0	55	5.3%
5	+1	178	17.1%
6	+2	337	32.4%
7	+3 Svært fornøyd	341	32.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	86	8.3%
Sysmiss		54	

*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.*

**# s09q32: Å lytte**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1037 /-] [Invalid=56 /-]
---------------------------	---------------------------------

<b>Pre-question</b>	De ansattes service.
---------------------	----------------------

<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
-------------------------	--

<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel
-----------------	---

## File : NSD2223-10

### # s09q32: Å lytte

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	9	0.9%
2	-2	21	2.0%
3	-1	30	2.9%
4	0	88	8.5%
5	+1	199	19.2%
6	+2	314	30.3%
7	+3 Svært fornøyd	249	24.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	127	12.2%
Sysmiss		56	

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.

### # s09q33: Å forklare beslutninger

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1037 /-] [Invalid=56 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service.
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgsolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	16	1.5%
2	-2	24	2.3%
3	-1	40	3.9%
4	0	106	10.2%
5	+1	207	20.0%
6	+2	260	25.1%
7	+3 Svært fornøyd	200	19.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	184	17.7%
Sysmiss		56	

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.

### # s09q34: Å være imøtekommende

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1039 /-] [Invalid=54 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service.
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgsolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	19	1.8%
2	-2	11	1.1%
3	-1	21	2.0%
4	0	71	6.8%

**File : NSD2223-10****# s09q34: Å være imøtekommende**

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	186	17.9%
6	+2	338	32.5%
7	+3 Svært fornøyd	302	29.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	91	8.8%
Sysmiss		54	

*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.*

<b># s09q35: Å gi veiledning/råd</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=662 /-] [Invalid=431 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service.		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	14	2.1%
2	-2	12	1.8%
3	-1	20	3.0%
4	0	41	6.2%
5	+1	102	15.4%
6	+2	207	31.3%
7	+3 Svært fornøyd	184	27.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	82	12.4%
Sysmiss		431	
<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>			
<b># s09q36: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=655 /-] [Invalid=438 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	5	0.8%
2	-2	7	1.1%
3	-1	26	4.0%
4	0	46	7.0%
5	+1	91	13.9%
6	+2	254	38.8%
7	+3 Svært fornøyd	145	22.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	81	12.4%
Sysmiss		438	
<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>			
<b># s09q37: De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling)</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=657 /-] [Invalid=436 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?		

**# s09q37: De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling)**

... B. De faglig ansattes evne til å informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling).

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	14	2.1%
2	-2	17	2.6%
3	-1	42	6.4%
4	0	55	8.4%
5	+1	118	18.0%
6	+2	140	21.3%
7	+3 Svært fornøyd	101	15.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	170	25.9%
Sysmiss		436	

*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.*

**# s09q38: De faglig ansattes evne til å behandle deg rettferdig**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=1034 /-] [Invalid=59 /-]

**Pre-question** De ansattes evne til å løse oppgavene

**Literal question** Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  
... C. De faglig ansattes evne til å behandle deg rettferdig.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	12	1.2%
2	-2	11	1.1%
3	-1	20	1.9%
4	0	87	8.4%
5	+1	186	18.0%
6	+2	335	32.4%
7	+3 Svært fornøyd	230	22.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	153	14.8%
Sysmiss		59	

*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.*

**# s09q39: De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=657 /-] [Invalid=436 /-]

**Pre-question** De ansattes evne til å løse oppgavene

**Literal question** Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  
... D. De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	14	2.1%
2	-2	19	2.9%

<b># s09q39: De faglig ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	41	6.2%
4	0	80	12.2%
5	+1	92	14.0%
6	+2	143	21.8%
7	+3 Svært fornøyd	99	15.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	169	25.7%
Sysmiss		436	
<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>			
<b># s09q40: De faglig ansattes evne til å motivere deg</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1030 /-] [Invalid=63 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... E. De faglig ansattes evne til å motivere deg.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	26	2.5%
2	-2	28	2.7%
3	-1	63	6.1%
4	0	119	11.6%
5	+1	207	20.1%
6	+2	276	26.8%
7	+3 Svært fornøyd	158	15.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	153	14.9%
Sysmiss		63	
<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>			
<b># s09q41: De faglig ansattes evne til å stille krav til deg</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1032 /-] [Invalid=61 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... F. De faglig ansattes evne til å stille krav til deg.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	11	1.1%
2	-2	13	1.3%
3	-1	46	4.5%
4	0	106	10.3%
5	+1	209	20.3%
6	+2	324	31.4%
7	+3 Svært fornøyd	171	16.6%

<b># s09q41: De faglig ansattes evne til å stille krav til deg</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	152	14.7%
Sysmiss		61	
<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>			
<b># s09q42: De faglig ansattes evne til å veilede deg i din faglige utvikling</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=655 /-] [Invalid=438 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... G. De faglig ansattes evne til å veilede deg i din faglige utvikling.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	12	1.8%
2	-2	21	3.2%
3	-1	39	6.0%
4	0	75	11.5%
5	+1	116	17.7%
6	+2	155	23.7%
7	+3 Svært fornøyd	110	16.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	127	19.4%
Sysmiss		438	
<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>			
<b># s09q43: De faglig ansattes evne til å formidle kunnskap</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=655 /-] [Invalid=438 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høyskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... H. De faglig ansattes evne til å formidle kunnskap.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	9	1.4%
2	-2	12	1.8%
3	-1	28	4.3%
4	0	56	8.5%
5	+1	114	17.4%
6	+2	230	35.1%
7	+3 Svært fornøyd	124	18.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	82	12.5%
Sysmiss		438	
<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>			

<b># s09q44: De faglig ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=656 /-] [Invalid=437 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... I. De faglig ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	19	2.9%
2	-2	15	2.3%
3	-1	26	4.0%
4	0	39	5.9%
5	+1	70	10.7%
6	+2	105	16.0%
7	+3 Svært fornøyd	88	13.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	294	44.8%
Sysmiss		437	
<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>			
<b># s09q45: Gir deg nødvendig informasjon</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1038 /-] [Invalid=55 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. I hvilken grad mener du de ansatte:  ... A. Gir deg nødvendig informasjon.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel, Information transfer, Dissemination of information, Access to information		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 I svært liten grad	17	1.6%
2	-2	28	2.7%
3	-1	51	4.9%
4	0	114	11.0%
5	+1	239	23.0%
6	+2	346	33.3%
7	+3 I svært stor grad	148	14.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	95	9.2%
Sysmiss		55	
<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>			
<b># s09q46: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1035 /-] [Invalid=58 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. I hvilken grad mener du de ansatte:  ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.		

**# s09q46: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til**

<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Personnel, Information transfer, Dissemination of information, Access to information
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	21	2.0%
2	-2	28	2.7%
3	-1	63	6.1%
4	0	120	11.6%
5	+1	215	20.8%
6	+2	227	21.9%
7	+3 I svært stor grad	122	11.8%
8	Vet ikke/Har ingen mening	239	23.1%
Sysmiss		58	

*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.*

**# s09q47: Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
--------------------	--

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=658 /-] [Invalid=435 /-]
---------------------------	---------------------------------

<b>Literál question</b>	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
-------------------------	--

<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder" gå til spørsmål 14.
----------------------	---

<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction
-----------------	--------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	144	21.9%
2	Delvis innvilget	16	2.4%
3	Avslått (negativt svar)	14	2.1%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	25	3.8%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	459	69.8%
Sysmiss		435	

*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.*

**# s09q48: Informasjon om saksbehandlingstiden**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=209 /-] [Invalid=884 /-]
---------------------------	---------------------------------

<b>Literál question</b>	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.

<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction
-----------------	--------------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	12	5.7%
2	-2	7	3.3%
3	-1	10	4.8%
4	0	28	13.4%
5	+1	29	13.9%
6	+2	49	23.4%
7	+3 Svært fornøyd	32	15.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	42	20.1%
Sysmiss		884	

**# s09q48: Informasjon om saksbehandlingstiden**

*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.*

**# s09q49: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=209 /-] [Invalid=884 /-]

**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?  
  
... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	8	3.8%
2	-2	5	2.4%
3	-1	6	2.9%
4	0	22	10.5%
5	+1	24	11.5%
6	+2	56	26.8%
7	+3 Svært fornøyd	52	24.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	36	17.2%
Sysmiss		884	

*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.*

**# s09q50: Saksbehandlingstiden**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=210 /-] [Invalid=883 /-]

**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.

**Concepts** Universities, Colleges, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	13	6.2%
2	-2	4	1.9%
3	-1	10	4.8%
4	0	17	8.1%
5	+1	34	16.2%
6	+2	52	24.8%
7	+3 Svært fornøyd	42	20.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	38	18.1%
Sysmiss		883	

*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.*

**# s09q51: Hvordan beslutningen ble forklart**

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=209 /-] [Invalid=884 /-]

**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.

**# s09q51: Hvordan beslutningen ble forklart**

<b>Concepts</b>		Universities, Colleges, Satisfaction	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	7	3.3%
2	-2	7	3.3%
3	-1	8	3.8%
4	0	20	9.6%
5	+1	20	9.6%
6	+2	47	22.5%
7	+3 Svært fornøyd	43	20.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	57	27.3%
Sysmiss		884	

*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.*

**# s09q52: Har du klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=305 /-] [Invalid=788 /-]		
<b>Literal question</b>	Har du klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?		
<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Nei, har ikke klaget" gå til spørsmål 16.		
<b>Concepts</b>			
Universities, Colleges, Right to justice			
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	Ja, skriftlig	12	3.9%
2	Ja, muntlig	15	4.9%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	7	2.3%
4	Nei, har aldri klaget	271	88.9%
Sysmiss		788	

*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.*

**# s09q53: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=101 /-] [Invalid=992 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?  ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.		
<b>Concepts</b>			
Universities, Colleges, Right to justice			
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	14	13.9%
2	-2	11	10.9%
3	-1	13	12.9%
4	0	14	13.9%
5	+1	16	15.8%
6	+2	11	10.9%
7	+3 Svært fornøyd	8	7.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	14	13.9%
Sysmiss		992	

*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.*

<b># s09q54: Selve behandlingen av din klage</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=102 /-] [Invalid=991 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?  ... B. Selve behandlingen av din klage.		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Right to justice		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	14	13.7%
2	-2	12	11.8%
3	-1	14	13.7%
4	0	14	13.7%
5	+1	15	14.7%
6	+2	5	4.9%
7	+3 Svært fornøyd	8	7.8%
8	Vet ikke/Har ingen mening	20	19.6%
Sysmiss		991	
<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>			
<b># s09q55: På hvilken måte vil du omtale denne høgsolen?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1039 /-] [Invalid=54 /-]		
<b>Literal question</b>	På hvilken måte vil du omtale denne høgsolen?		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært negativt	13	1.3%
2	-2	17	1.6%
3	-1	32	3.1%
4	0	71	6.8%
5	+1	212	20.4%
6	+2	409	39.4%
7	+3 Svært positivt	226	21.8%
8	Vet ikke	59	5.7%
Sysmiss		54	
<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>			
<b># s09q56: Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgscole. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgsolen?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1039 /-] [Invalid=54 /-]		
<b>Literal question</b>	Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgscole. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgsolen?		
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	10	1.0%
2	-2	22	2.1%
3	-1	41	3.9%
4	0	71	6.8%

**# s09q56: Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høyskole. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høyskolen?**

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	207	19.9%
6	+2	431	41.5%
7	+3 Svært fornøyd	200	19.2%
8	Vet ikke	57	5.5%
Sysmiss		54	

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.

**# s09q57: I hvilken grad pleier denne høyskolen å innfri dine forventninger?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1035 /-] [Invalid=58 /-]
<b>Literål question</b>	I hvilken grad pleier denne høyskolen å innfri dine forventninger?
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction, Expectation

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	15	1.4%
2	-2	19	1.8%
3	-1	42	4.1%
4	0	93	9.0%
5	+1	228	22.0%
6	+2	392	37.9%
7	+3 I svært stor grad	149	14.4%
8	Vet ikke	97	9.4%
Sysmiss		58	

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.

**# s09q58: Tenk deg en ideell høyskole. Hvor nær opp til dette idealet er den høyskolen du har erfaring med?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1036 /-] [Invalid=57 /-]
<b>Literål question</b>	Tenk deg en ideell høyskole. Hvor nær opp til dette idealet er den høyskolen du har erfaring med?
<b>Concepts</b>	Universities, Colleges, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært fjernt fra idealet	26	2.5%
2	-2	36	3.5%
3	-1	52	5.0%
4	0	109	10.5%
5	+1	288	27.8%
6	+2	327	31.6%
7	+3 Svært nær idealet	108	10.4%
8	Vet ikke	90	8.7%
Sysmiss		57	

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.

**# s09q59: Hvor stor eller liten tillit har du til denne høyskolen?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=654 /-] [Invalid=439 /-]
<b>Literål question</b>	Hvor stor eller liten tillit har du til denne høyskolen?

### # s09q59: Hvor stor eller liten tillit har du til denne høghskolen?

<b>Concepts</b>		Universities, Colleges, Satisfaction, Trust	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært liten tillit	13	2.0%
2	-2	15	2.3%
3	-1	21	3.2%
4	0	57	8.7%
5	+1	130	19.9%
6	+2	244	37.3%
7	+3 Svært stor tillit	128	19.6%
8	Vet ikke	46	7.0%
Sysmiss		439	

*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.*

### # s09: Høghskole

<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-1] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=1093 /-] [Invalid=0 /-]	
<b>Literal question</b>		Høghskole	
<b>Concepts</b>		Universities, Colleges	
Value	Label	Cases	Percentage
1		1093	100.0%

*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.*

### # AAR: AAR

<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=1093 /-] [Invalid=0 /-]	
<b>Literal question</b>		AAR	
<b>Concepts</b>		Data, Time	
Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	384	35.1%
2	2013	380	34.8%
3	2015	329	30.1%

*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.*

### # AlderKat: Alder

<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=1093 /-] [Invalid=0 /-]	
<b>Literal question</b>		Alder	
<b>Concepts</b>		Data, Age	
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	321	29.4%
2	25-34 år	277	25.3%
3	35-49 år	299	27.4%
4	50-66 år	165	15.1%
5	67- år	31	2.8%

*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.*

# **Kommune2015: Kommune2015**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=329 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Kommune2015
<b>Concepts</b>	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
0101		2	0.6%
0104		3	0.9%
0105		4	1.2%
0106		6	1.8%
0123		1	0.3%
0135		1	0.3%
0136		1	0.3%
0138		1	0.3%
0213		1	0.3%
0214		2	0.6%
0216		1	0.3%
0217		1	0.3%
0219		13	4.0%
0220		4	1.2%
0221		1	0.3%
0226		1	0.3%
0228		3	0.9%
0230		4	1.2%
0231		6	1.8%
0233		1	0.3%
0235		3	0.9%
0236		2	0.6%
0237		2	0.6%
0239		1	0.3%
0301		53	16.1%
0402		1	0.3%
0403		4	1.2%
0412		1	0.3%
0427		2	0.6%
0428		1	0.3%
0437		1	0.3%
0501		1	0.3%
0502		1	0.3%
0512		1	0.3%
0513		1	0.3%
0514		1	0.3%
0516		1	0.3%
0519		1	0.3%
0529		1	0.3%
0534		1	0.3%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
0542		1	0.3%
0602		2	0.6%
0604		1	0.3%
0605		3	0.9%
0615		1	0.3%
0623		1	0.3%
0624		2	0.6%
0625		1	0.3%
0626		1	0.3%
0633		1	0.3%
0701		2	0.6%
0702		1	0.3%
0704		4	1.2%
0706		1	0.3%
0709		3	0.9%
0711		2	0.6%
0713		1	0.3%
0719		1	0.3%
0720		3	0.9%
0722		1	0.3%
0805		1	0.3%
0807		1	0.3%
0817		1	0.3%
0819		2	0.6%
0821		1	0.3%
0827		2	0.6%
0928		1	0.3%
0940		1	0.3%
1001		4	1.2%
1017		1	0.3%
1018		2	0.6%
1029		1	0.3%
1102		3	0.9%
1103		5	1.5%
1119		1	0.3%
1121		1	0.3%
1122		1	0.3%
1130		1	0.3%
1146		1	0.3%
1149		2	0.6%
1201		19	5.8%
1216		2	0.6%
1219		1	0.3%
1221		1	0.3%
1227		1	0.3%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1228		1	0.3%
1238		1	0.3%
1263		1	0.3%
1266		1	0.3%
1401		1	0.3%
1419		1	0.3%
1420		2	0.6%
1424		2	0.6%
1428		1	0.3%
1429		1	0.3%
1430		1	0.3%
1431		1	0.3%
1432		1	0.3%
1441		1	0.3%
1449		2	0.6%
1502		1	0.3%
1504		7	2.1%
1505		1	0.3%
1511		1	0.3%
1528		1	0.3%
1532		1	0.3%
1534		1	0.3%
1548		1	0.3%
1551		1	0.3%
1560		1	0.3%
1567		1	0.3%
1573		1	0.3%
1601		15	4.6%
1621		1	0.3%
1622		1	0.3%
1635		1	0.3%
1640		1	0.3%
1653		1	0.3%
1702		3	0.9%
1703		1	0.3%
1711		1	0.3%
1714		2	0.6%
1719		1	0.3%
1740		1	0.3%
1743		1	0.3%
1804		4	1.2%
1805		1	0.3%
1820		1	0.3%
1824		1	0.3%
1833		1	0.3%

### # Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1837		2	0.6%
1840		1	0.3%
1841		1	0.3%
1849		1	0.3%
1856		1	0.3%
1865		1	0.3%
1867		1	0.3%
1870		2	0.6%
1871		1	0.3%
1902		5	1.5%
1903		1	0.3%
1913		1	0.3%
1923		1	0.3%
1929		1	0.3%
1931		1	0.3%
2004		1	0.3%
2012		2	0.6%
2019		1	0.3%
2020		1	0.3%
2025		1	0.3%
2030		1	0.3%

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.

### # Fylke: Fylke

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1093 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Fylke
<b>Concepts</b>	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
1	01 Østfold	55	5.0%
2	02 Akershus	118	10.8%
3	03 Oslo	169	15.5%
4	04 Hedmark	43	3.9%
5	05 Oppland	53	4.8%
6	06 Buskerud	46	4.2%
7	07 Vestfold	62	5.7%
8	08 Telemark	44	4.0%
9	09 Aust-Agder	9	0.8%
10	10 Vest-Agder	17	1.6%
11	11 Rogaland	56	5.1%
12	12 Hordaland	93	8.5%
14	14 Sogn og Fjordane	36	3.3%
15	15 Møre og Romsdal	66	6.0%
16	16 Sør-Trøndelag	80	7.3%
17	17 Nord-Trøndelag	29	2.7%

<b># Fylke: Fylke</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
18	18 Nordland	68	6.2%
19	19 Troms Romsa	30	2.7%
20	20 Finnmark Finnmarku	19	1.7%
<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>			
<b># Kommunestr: Kommunestr</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1093 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Literal question</b>	Kommunestr		
<b>Concepts</b>	Data, Location		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	121	11.1%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	287	26.3%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	377	34.5%
4	110 000 innbyggere eller fler	308	28.2%
<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>			
<b># Spraa: Spraa</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=529 /-] [Invalid=564 /-]		
<b>Literal question</b>	Spraa		
<b>Concepts</b>	Data, Languages		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Engelsk	8	1.5%
2	Bokmål	489	92.4%
3	Nynorsk	29	5.5%
4	Polsk	3	0.6%
Sysmiss		564	
<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>			
<b># Kommune2013: KOMMUNE</b>			
<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=764 /-] [Invalid=329 /-] [Mean=912.213 /-] [StdDev=594.029 /-]		
<b>Literal question</b>	KOMMUNE		
<b>Concepts</b>	Data, Location		
<b># s09ACSI: Høgskole total tilfredshet</b>			
<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=985 /-] [Invalid=108 /-] [Mean=72.873 /-] [StdDev=20.542 /-]		
<b>Literal question</b>	Høgskole total tilfredshet		
<b>Concepts</b>	Data		