

Norway

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

**Citizen Survey 2015, User Part, Planning and Construction Office**

**Study Documentation**

December 7, 2021

# Metadata Production

<b>Metadata Producer(s)</b>	NSD - Norwegian Centre for Research Data (NSD)
<b>Production Date</b>	December 9, 2015
<b>Version</b>	
<b>Identification</b>	NSD2223-15

# 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="#">NSD2223-15</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="#">14</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="#">NSD2223-15</a>	<a href="#">22</a>

## Citizen Survey 2015, User Part, Planning and Construction Office

Overview	
<b>Type</b>	Citizen Survey
<b>Identification</b>	NSD2223-15
<b>Version</b>	Production Date: 2015-09-09 <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.
<p><b><u>Abstract</u></b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>The questions in 2013 divided into these categories:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Total Satisfaction and Confidence</li> <li>- Availability and physical conditions</li> <li>- Employee service</li> <li>- Employee competence</li> <li>- Information and communication</li> <li>- Digital services</li> <li>- Procedural and complaints</li> </ul> <p>File review::</p> <p>NSD2223-1 - Citizen part</p> <p>NSD2223-2-24: User part (see list below)</p> <p>NSD2223-2 - Kindergarten</p> <p>NSD2223-3 - The Norwegian Church</p> <p>NSD2223-4 - Regular GP</p> <p>NSD2223-5 - Public library</p> <p>NSD2223-6 - Primary school</p> <p>NSD2223-7 - Health clinic</p> <p>NSD2223-8 - Domestic Helper</p> <p>NSD2223-9 - Home nursing</p> <p>NSD2223-10 - University College</p> <p>NSD2223-11 - Emergency</p> <p>NSD2223-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund</p> <p>NSD2223-13 - The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)</p> <p>NSD2223-14 - Sheltered accommodation</p> <p>NSD2223-15 - Planning and Construction Office</p>	

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
<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 the Planning and Construction Office.	

<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, Planning and Construction Office: 1031 persons  Net sample, User part, Planning and Construction Office: 515 persons  Response rate, User part, Planning and Construction Office: 50%</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, Planning and Construction Office. 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 NSD - Norwegian Centre for Research Data. 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>NSD2223-15</b>	
<b># Cases</b>	2201
<b># Variable(s)</b>	82

# Variables Group(s)

Dataset contains 6 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	2201	0	Id
2	s14q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1215	986	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
3	s14q2_1	Byggesak	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... A. Byggesak.
4	s14q2_2	Plansak	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... B. Plansak.
5	s14q2_3	Eiendomsopplysninger	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... C. Eiendomsopplysninger.
6	s14q2_4	Innhente informasjon	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... D. Innhente informasjon.
7	s14q2_5	Klage	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... E. Klage.
8	s14q2_6	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... F. Annen sammenheng.
9	s14q3	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1130	1071	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
10	s14q4_1	Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt).
11	s14q4_2	Snakket med en saksbehandler på telefonen	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en saksbehandler på telefonen.
12	s14q4_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret.
13	s14q4_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
14	s14q4_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post,



#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret.
15	s14q4_6	Benyttet plan- og bygningskontorets selvbetjeningsløsninger på nett	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... F. Benyttet plan- og bygningskontorets selvbetjeningsløsninger på nett.
16	s14q4_7	Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
17	s14q4_8	Brukt plan- og bygningskontorets nettsider til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... H. Brukt plan- og bygningskontorets nettsider til informasjonsinnhenting.
18	s14q4_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
19	s14q4_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
20	s14q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	439	1762	Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
21	s14q6	Har du vært nabo til et byggetiltak?	discrete	numeric-1.0	2132	69	Har du vært nabo til et byggetiltak?
22	s14q7	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	2147	54	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... A. Åpningstidene.
23	s14q8	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	2136	65	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... B. Ventetiden på telefonen.
24	s14q9	Ventetiden ved oppmøte (i skranken)	discrete	numeric-8.2	2105	96	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... C. Ventetiden ved oppmøte (i skranken).
25	s14q10	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	1247	954	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
26	s14q11	Lokalenes generelle standard	discrete	numeric-8.2	1261	940	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... E. Lokalenes generelle standard.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
27	s14q12	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	1255	946	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
28	s14q13	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	1271	930	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... G. Muligheten til å få løst din sak raskt.
29	s14q14	Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken	discrete	numeric-8.2	1260	941	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... H. Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken.
30	s14q15	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	1238	963	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... I. Tilgangen til tolk.
31	s14q16	Plan- og bygningskontorets internettsider	discrete	numeric-8.2	2126	75	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... J. Plan- og bygningskontorets internettsider.
32	s14q17	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	1250	951	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... K. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
33	s14q18	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)	discrete	numeric-8.2	1262	939	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... L. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.).
34	s14q19	Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	1270	931	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
35	s14q20	Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider	discrete	numeric-8.2	1264	937	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider.
36	s14q21	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett	discrete	numeric-8.2	1257	944	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
37	s14q22	Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker	discrete	numeric-8.2	2143	58	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker.
38	s14q23	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	1268	933	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
39	s14q24	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	1266	935	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret.
40	s14q25	Å forstå informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-8.2	498	1703	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret.
41	s14q26	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-8.2	2144	57	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte.
42	s14q27	Å forstå brev/e-post fra plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-8.2	1255	946	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå brev/e-post fra plan- og bygningskontoret.
43	s14q28	Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.	discrete	numeric-8.2	1256	945	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.
44	s14q29	Å forstå hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	2144	57	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut.
45	s14q30	Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)	discrete	numeric-8.2	1254	947	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.).
46	s14q31	Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker	discrete	numeric-8.2	1261	940	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker.
47	s14q32	Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-8.2	2137	64	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret.
48	s14q33	Å behandle deg med respekt	discrete	numeric-8.2	2157	44	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
49	s14q34	Å lytte	discrete	numeric-8.2	2139	62	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
50	s14q35	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	2139	62	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
51	s14q36	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	2148	53	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekomende.
52	s14q37	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	2148	53	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
53	s14q38	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	2152	49	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
54	s14q39	De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter	discrete	numeric-8.2	2144	57	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter.
55	s14q40	De ansattes evne til å følge deg opp	discrete	numeric-8.2	1264	937	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg opp.
56	s14q41	De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester	discrete	numeric-8.2	1266	935	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester.
57	s14q42	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	1263	938	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
58	s14q43	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	2124	77	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
59	s14q44	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	2146	55	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
60	s14q45	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	2133	68	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
61	s14q46	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	1223	978	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
62	s14q47	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	829	1372	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
63	s14q48	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	820	1381	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.
64	s14q49	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	824	1377	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.
65	s14q50	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	823	1378	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.
66	s14q51	Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	495	1706	Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?
67	s14q52	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	311	1890	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.
68	s14q53	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	302	1899	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.
69	s14q54	På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?	discrete	numeric-8.2	2147	54	På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?
70	s14q55	Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?	discrete	numeric-8.2	2153	48	Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?
71	s14q56	I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	2144	57	I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?
72	s14q57	Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?	discrete	numeric-8.2	2147	54	Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?
73	s14q58	Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?	discrete	numeric-8.2	1272	929	Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?
74	s14	Plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-1.0	2201	0	Plan- og bygningskontoret
75	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	2201	0	AAR
76	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	2201	0	Alder
77	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	515	0	Kommune2015
78	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	2201	0	Fylke
79	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	2201	0	Kommunestr
80	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	799	1402	Spraak

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
81	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	1686	515	KOMMUNE
82	s14ACSI	Plan- og bygningskontoret total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	1960	241	Plan- og bygningskontoret total tilfredshet

### Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	2201	0	AAR
2	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	2201	0	Alder
3	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	515	0	Kommune2015
4	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	2201	0	Fylke
5	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	2201	0	Kommunestr
6	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	799	1402	Spraak
7	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	1686	515	KOMMUNE

### Group Erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1215	986	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
2	s14q2_1	Byggesak	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... A. Byggesak.
3	s14q2_2	Plansak	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... B. Plansak.
4	s14q2_3	Eiendomsopplysninger	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... C. Eiendomsopplysninger.
5	s14q2_4	Innhente informasjon	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... D. Innhente informasjon.
6	s14q2_5	Klage	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... E. Klage.
7	s14q2_6	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	1311	890	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... F. Annen sammenheng.
8	s14q3	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1130	1071	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
9	s14q4_1	Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
10	s14q4_2	Snakket med en saksbehandler på telefonen	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en saksbehandler på telefonen.
11	s14q4_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret.
12	s14q4_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
13	s14q4_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret.
14	s14q4_6	Benyttet plan- og bygningskontorets selvbetjeningsløsninger på nett	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... F. Benyttet plan- og bygningskontorets selvbetjeningsløsninger på nett.
15	s14q4_7	Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
16	s14q4_8	Brukt plan- og bygningskontorets nettsider til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... H. Brukt plan- og bygningskontorets nettsider til informasjonsinnhenting.
17	s14q4_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
18	s14q4_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	515	1686	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
19	s14q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	439	1762	Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
20	s14q6	Har du vært nabo til et byggetiltak?	discrete	numeric-1.0	2132	69	Har du vært nabo til et byggetiltak?

### Group Tilfredshet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q7	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	2147	54	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... A. Åpningstidene.
2	s14q8	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	2136	65	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							bygningkontoret? ... B. Ventetiden på telefonen.
3	s14q9	Ventetiden ved oppmøte (i skranken)	discrete	numeric-8.2	2105	96	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... C. Ventetiden ved oppmøte (i skranken).
4	s14q10	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	1247	954	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
5	s14q11	Lokalenes generelle standard	discrete	numeric-8.2	1261	940	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... E. Lokalenes generelle standard.
6	s14q12	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	1255	946	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
7	s14q13	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	1271	930	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... G. Muligheten til å få løst din sak raskt.
8	s14q14	Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken	discrete	numeric-8.2	1260	941	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... H. Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken.
9	s14q15	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	1238	963	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... I. Tilgangen til tolk.
10	s14q16	Plan- og bygningskontorets nettsider	discrete	numeric-8.2	2126	75	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... J. Plan- og bygningskontorets nettsider.
11	s14q17	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	1250	951	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... K. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
12	s14q18	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett	discrete	numeric-8.2	1262	939	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de



#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		(sende inn byggesøknader o.l.)					følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret? ... L. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.).
13	s14q19	Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	1270	931	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
14	s14q20	Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider	discrete	numeric-8.2	1264	937	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider.
15	s14q21	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett	discrete	numeric-8.2	1257	944	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett.
16	s14q22	Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker	discrete	numeric-8.2	2143	58	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker.
17	s14q23	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	1268	933	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
18	s14q24	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	1266	935	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret.
19	s14q25	Å forstå informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-8.2	498	1703	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret.
20	s14q26	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-8.2	2144	57	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte.
21	s14q27	Å forstå brev/e-post fra plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-8.2	1255	946	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå brev/e-post fra plan- og bygningskontoret.
22	s14q28	Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.	discrete	numeric-8.2	1256	945	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.
23	s14q29	Å forstå hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	2144	57	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut.
24	s14q30	Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)	discrete	numeric-8.2	1254	947	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.).
25	s14q31	Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker	discrete	numeric-8.2	1261	940	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker.
26	s14q32	Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-8.2	2137	64	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... N. Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
27	s14q33	Å behandle deg med respekt	discrete	numeric-8.2	2157	44	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
28	s14q34	Å lytte	discrete	numeric-8.2	2139	62	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
29	s14q35	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	2139	62	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
30	s14q36	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	2148	53	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
31	s14q37	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	2148	53	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
32	s14q38	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	2152	49	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
33	s14q39	De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter	discrete	numeric-8.2	2144	57	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter.
34	s14q40	De ansattes evne til å følge deg opp	discrete	numeric-8.2	1264	937	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg opp.
35	s14q41	De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester	discrete	numeric-8.2	1266	935	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester.
36	s14q42	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	1263	938	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
37	s14q43	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	2124	77	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
38	s14q44	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	2146	55	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
39	s14q45	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	2133	68	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
40	s14q46	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	1223	978	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
41	s14q47	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	829	1372	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.
42	s14q48	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	820	1381	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.
43	s14q49	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	824	1377	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.
44	s14q50	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	823	1378	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.
45	s14q54	På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?	discrete	numeric-8.2	2147	54	På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?
46	s14q55	Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?	discrete	numeric-8.2	2153	48	Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?
47	s14q56	I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	2144	57	I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?
48	s14q57	Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?	discrete	numeric-8.2	2147	54	Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?
49	s14q58	Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?	discrete	numeric-8.2	1272	929	Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?

### Group Klagebehandling

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

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	2201	0	Id
2	s14q51	Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	495	1706	Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?
3	s14q52	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	311	1890	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.
4	s14q53	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	302	1899	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.

### Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	2201	0	Id
2	s14	Plan- og bygningskontoret	discrete	numeric-1.0	2201	0	Plan- og bygningskontoret
3	s14ACSI	Plan- og bygningskontoret total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	1960	241	Plan- og bygningskontoret total tilfredshet

# Variables Description

Dataset contains 82 variable(s)

## File : NSD2223-15

### # Id: Id

**Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=2201 /-] [Invalid=0 /-]

**Literal question** Id

**Concepts** Data, Identity

### # s14q1: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=1215 /-] [Invalid=986 /-]

**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	562	46.3%
2	2-5 ganger	516	42.5%
3	6-12 ganger	100	8.2%
4	13 ganger eller flere	37	3.0%
Sysmiss		986	

*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.*

### # s14q2\_1: Byggesak

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=1311 /-] [Invalid=890 /-]

**Literal question** I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?  
... A. Byggesak.

**Post-question** Flere svar mulig

**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	617	47.1%
1	Yes	694	52.9%
Sysmiss		890	

*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.*

### # s14q2\_2: Plansak

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=1311 /-] [Invalid=890 /-]

**Literal question** I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?  
... B. Plansak.

**Post-question** Flere svar mulig

**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1071	81.7%
1	Yes	240	18.3%
Sysmiss		890	

*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 : NSD2223-15

### # s14q2\_3: Eiendomsopplysninger

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1311 /-] [Invalid=890 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... C. Eiendomsopplysninger.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1001	76.4%
1	Yes	310	23.6%
Sysmiss		890	

*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.*

### # s14q2\_4: Innhente informasjon

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1311 /-] [Invalid=890 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... D. Innhente informasjon.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	941	71.8%
1	Yes	370	28.2%
Sysmiss		890	

*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.*

### # s14q2\_5: Klage

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1311 /-] [Invalid=890 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... E. Klage.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1165	88.9%
1	Yes	146	11.1%
Sysmiss		890	

*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.*

### # s14q2\_6: Annen sammenheng

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1311 /-] [Invalid=890 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?

**File : NSD2223-15****# s14q2\_6: Annen sammenheng**

	... F. Annen sammenheng.		
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig		
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
0	No	1157	88.3%
1	Yes	154	11.7%
Sysmiss		890	
<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>			

**# s14q3: Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-6] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1130 /-] [Invalid=1071 /-]		
<b>Literal question</b>	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?		
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	Byggesak	538	47.6%
2	Plansak	142	12.6%
3	Eiendomsopplysninger	134	11.9%
4	Innhente informasjon	165	14.6%
5	Klage	66	5.8%
6	Annen grunn	85	7.5%
Sysmiss		1071	
<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>			

**# s14q4\_1: Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]		
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en saksbehandler (ansikt til ansikt).		
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig		
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
0	No	272	52.8%
1	Yes	243	47.2%
Sysmiss		1686	
<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>			

**# s14q4\_2: Snakket med en saksbehandler på telefonen**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]		
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en saksbehandler på telefonen.		
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig		



**File : NSD2223-15****# s14q4\_2: Snakket med en saksbehandler på telefonen****Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	286	55.5%
1	Yes	229	44.5%
Sysmiss		1686	

*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.***# s14q4\_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?  
... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra plan- og bygningskontoret.**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	295	57.3%
1	Yes	220	42.7%
Sysmiss		1686	

*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.***# s14q4\_4: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?  
... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	454	88.2%
1	Yes	61	11.8%
Sysmiss		1686	

*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.***# s14q4\_5: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?  
... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret.**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	412	80.0%
1	Yes	103	20.0%

**File : NSD2223-15****# s14q4\_5: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra plan- og bygningskontoret**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		1686	

*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.*

**# s14q4\_6: Benyttet plan- og bygningskontorets selvbetjeningsløsninger på nett**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... F. Benyttet plan- og bygningskontorets selvbetjeningsløsninger på nett.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	457	88.7%
1	Yes	58	11.3%
Sysmiss		1686	

*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.*

**# s14q4\_7: Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med plan- og bygningskontoret via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	514	99.8%
1	Yes	1	0.2%
Sysmiss		1686	

*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.*

**# s14q4\_8: Brukt plan- og bygningskontorets nettsider til informasjonsinnhenting**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... H. Brukt plan- og bygningskontorets nettsider til informasjonsinnhenting.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	395	76.7%
1	Yes	120	23.3%
Sysmiss		1686	

*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 : NSD2223-15****# s14q4\_9: Annen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	471	91.5%
1	Yes	44	8.5%
Sysmiss		1686	

*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.*

**# s14q4\_10: Ingen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=515 /-] [Invalid=1686 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	481	93.4%
1	Yes	34	6.6%
Sysmiss		1686	

*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.*

**# s14q5: Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=439 /-] [Invalid=1762 /-]
<b>Literal question</b>	Hva har vært din mest brukte kontaktform med plan- og bygningskontoret de siste 12 månedene?
<b>Post-question</b>	Ett svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med et plan- og bygningskontor (ansikt til ansikt/ o	144	32.8%
2	Telefonkontakt	112	25.5%
3	Brev på papir	83	18.9%
4	Brev over nett (sikker digital post)	11	2.5%
5	E-post, melding via webskjema eller lignende	54	12.3%
6	Selvbetjeningsløsninger	8	1.8%
7	Vært på plan- og bygningskontorets nettsider	27	6.2%
Sysmiss		1762	

*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 : NSD2223-15

### # s14q6: Har du vært nabo til et byggetiltak?

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2132 /-] [Invalid=69 /-]
<b>Literal question</b>	Har du vært nabo til et byggetiltak?
<b>Concepts</b>	Public services, Place of residence, Neighbours

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja	949	44.5%
2	Nei	1183	55.5%
Systemmiss		69	

*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.*

### # s14q7: Åpningstidene

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2147 /-] [Invalid=54 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... A. Åpningstidene.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	68	3.2%
2	-2	107	5.0%
3	-1	178	8.3%
4	0	419	19.5%
5	+1	304	14.2%
6	+2	438	20.4%
7	+3 Svært fornøyd	235	10.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	398	18.5%
Systemmiss		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.*

### # s14q8: Ventetiden på telefonen

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2136 /-] [Invalid=65 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... B. Ventetiden på telefonen.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	117	5.5%
2	-2	134	6.3%
3	-1	188	8.8%
4	0	326	15.3%

## File : NSD2223-15

### # s14q8: Ventetiden på telefonen

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	313	14.7%
6	+2	330	15.4%
7	+3 Svært fornøyd	144	6.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	584	27.3%
Sysmiss		65	

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.

### # s14q9: Ventetiden ved oppmøte (i skranken)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2105 /-] [Invalid=96 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... C. Ventetiden ved oppmøte (i skranken).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	55	2.6%
2	-2	52	2.5%
3	-1	121	5.7%
4	0	274	13.0%
5	+1	270	12.8%
6	+2	345	16.4%
7	+3 Svært fornøyd	222	10.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	766	36.4%
Sysmiss		96	

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.

### # s14q10: 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=1247 /-] [Invalid=954 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelighet
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	105	8.4%
2	-2	108	8.7%
3	-1	100	8.0%
4	0	150	12.0%
5	+1	142	11.4%
6	+2	165	13.2%
7	+3 Svært fornøyd	85	6.8%

## File : NSD2223-15

### # s14q10: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	392	31.4%
Sysmiss		954	

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.

### # s14q11: Lokalenes generelle standard

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1261 /-] [Invalid=940 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... E. Lokalenes generelle standard.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Quality

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	9	0.7%
2	-2	19	1.5%
3	-1	27	2.1%
4	0	172	13.6%
5	+1	152	12.1%
6	+2	261	20.7%
7	+3 Svært fornøyd	176	14.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	445	35.3%
Sysmiss		940	

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

### # s14q12: Tilretteleggingen for funksjonshemmede

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1255 /-] [Invalid=946 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	16	1.3%
2	-2	16	1.3%
3	-1	20	1.6%
4	0	88	7.0%
5	+1	62	4.9%
6	+2	85	6.8%
7	+3 Svært fornøyd	102	8.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	866	69.0%
Sysmiss		946	

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 : NSD2223-15

### # s14q13: Muligheten til å få løst din sak raskt

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1271 /-] [Invalid=930 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... G. Muligheten til å få løst din sak raskt.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	163	12.8%
2	-2	119	9.4%
3	-1	113	8.9%
4	0	165	13.0%
5	+1	177	13.9%
6	+2	208	16.4%
7	+3 Svært fornøyd	109	8.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	217	17.1%
Sysmiss		930	

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

### # s14q14: Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1260 /-] [Invalid=941 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... H. Din mulighet til å påvirke plan- og byggesaken.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Supply, Political persuasion

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	161	12.8%
2	-2	112	8.9%
3	-1	103	8.2%
4	0	183	14.5%
5	+1	139	11.0%
6	+2	128	10.2%
7	+3 Svært fornøyd	55	4.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	379	30.1%
Sysmiss		941	

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

### # s14q15: Tilgangen til tolk

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1238 /-] [Invalid=963 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning

## File : NSD2223-15

### # s14q15: Tilgangen til tolk

**Literal question** Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?

... I. Tilgangen til tolk.

**Concepts** Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	8	0.6%
2	-2	5	0.4%
3	-1	6	0.5%
4	0	57	4.6%
5	+1	9	0.7%
6	+2	13	1.1%
7	+3 Svært fornøyd	8	0.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1132	91.4%
Sysmiss		963	

*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.*

### # s14q16: Plan- og bygningskontorets internettsider

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=2126 /-] [Invalid=75 /-]

**Pre-question** Tjenester på nett

**Literal question** Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?

... J. Plan- og bygningskontorets internettsider.

**Concepts** Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	53	2.5%
2	-2	78	3.7%
3	-1	125	5.9%
4	0	337	15.9%
5	+1	259	12.2%
6	+2	231	10.9%
7	+3 Svært fornøyd	87	4.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	956	45.0%
Sysmiss		75	

*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.*

### # s14q17: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)

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

**Statistics [NW/ W]** [Valid=1250 /-] [Invalid=951 /-]

**Pre-question** Tjenester på nett

**Literal question** Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?

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

**Concepts** Public services, Satisfaction, Online services



## File : NSD2223-15

### # s14q17: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	15	1.2%
2	-2	10	0.8%
3	-1	18	1.4%
4	0	75	6.0%
5	+1	17	1.4%
6	+2	25	2.0%
7	+3 Svært fornøyd	8	0.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1082	86.6%
Sysmiss		951	

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.

### # s14q18: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1262 /-] [Invalid=939 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på det plan- og bygningskontoret du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved plan- og bygningskontoret?  ... L. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	31	2.5%
2	-2	27	2.1%
3	-1	33	2.6%
4	0	121	9.6%
5	+1	95	7.5%
6	+2	104	8.2%
7	+3 Svært fornøyd	47	3.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	804	63.7%
Sysmiss		939	

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.

### # s14q19: Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1270 /-] [Invalid=931 /-]
<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 plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information, Dissemination of information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	24	1.9%
2	-2	31	2.4%
3	-1	65	5.1%

## File : NSD2223-15

### # s14q19: Å finne frem til informasjon om plan- og bygningskontoret (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	202	15.9%
5	+1	232	18.3%
6	+2	269	21.2%
7	+3 Svært lett	177	13.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	270	21.3%
Sysmiss		931	

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

### # s14q20: Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1264 /-] [Invalid=937 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literat question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... B. Å finne informasjon om plan- og bygningskontorets tjenester på plan- og bygningskontorets internettsider.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information, Dissemination of information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	29	2.3%
2	-2	47	3.7%
3	-1	81	6.4%
4	0	173	13.7%
5	+1	209	16.5%
6	+2	205	16.2%
7	+3 Svært lett	89	7.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	431	34.1%
Sysmiss		937	

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

### # s14q21: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1257 /-] [Invalid=944 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literat question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information, Dissemination of information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	47	3.7%
2	-2	63	5.0%
3	-1	85	6.8%
4	0	162	12.9%
5	+1	137	10.9%
6	+2	120	9.5%
7	+3 Svært lett	50	4.0%

## File : NSD2223-15

### # s14q21: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	593	47.2%
Sysmiss		944	

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.

### # s14q22: Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2143 /-] [Invalid=58 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... D. Å finne frem til veiledende informasjon om byggesaker.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information, Dissemination of information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	120	5.6%
2	-2	158	7.4%
3	-1	209	9.8%
4	0	333	15.5%
5	+1	349	16.3%
6	+2	254	11.9%
7	+3 Svært lett	102	4.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	618	28.8%
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.

### # s14q23: 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=1268 /-] [Invalid=933 /-]
<b>Pre-question</b>	Kontakt
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... E. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	91	7.2%
2	-2	86	6.8%
3	-1	108	8.5%
4	0	146	11.5%
5	+1	217	17.1%
6	+2	243	19.2%
7	+3 Svært lett	169	13.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	208	16.4%
Sysmiss		933	

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 : NSD2223-15****# s14q24: Å legge frem din sak uforstyrret**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1266 /-] [Invalid=935 /-]
<b>Pre-question</b>	Kontakt
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å legge frem din sak uforstyrret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	44	3.5%
2	-2	39	3.1%
3	-1	62	4.9%
4	0	164	13.0%
5	+1	190	15.0%
6	+2	248	19.6%
7	+3 Svært lett	175	13.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	344	27.2%
Sysmiss		935	

*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.*

**# s14q25: Å forstå informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=498 /-] [Invalid=1703 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå informasjonen på nettsiden til plan- og bygningskontoret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	19	3.8%
2	-2	12	2.4%
3	-1	34	6.8%
4	0	70	14.1%
5	+1	74	14.9%
6	+2	74	14.9%
7	+3 Svært lett	27	5.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	188	37.8%
Sysmiss		1703	

*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.*

**# s14q26: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2144 /-] [Invalid=57 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte.

## File : NSD2223-15

### # s14q26: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte

Concepts Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	46	2.1%
2	-2	58	2.7%
3	-1	158	7.4%
4	0	308	14.4%
5	+1	374	17.4%
6	+2	481	22.4%
7	+3 Svært lett	248	11.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	471	22.0%
Systemmiss		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.

### # s14q27: Å forstå brev/e-post fra plan- og bygningskontoret

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1255 /-] [Invalid=946 /-]

Pre-question Forstå

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

... I. Å forstå brev/e-post fra plan- og bygningskontoret.

Concepts Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	29	2.3%
2	-2	47	3.7%
3	-1	83	6.6%
4	0	174	13.9%
5	+1	221	17.6%
6	+2	267	21.3%
7	+3 Svært lett	148	11.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	286	22.8%
Systemmiss		946	

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.

### # s14q28: Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1256 /-] [Invalid=945 /-]

Pre-question Forstå

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

... J. Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.

Concepts Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	83	6.6%
2	-2	88	7.0%
3	-1	140	11.1%

## File : NSD2223-15

### # s14q28: Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til byggesaker o.l.

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	193	15.4%
5	+1	199	15.8%
6	+2	220	17.5%
7	+3 Svært lett	86	6.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	247	19.7%
Sysmiss		945	

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.

### # s14q29: Å forstå hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2144 /-] [Invalid=57 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literat question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan skjemaer fra plan- og bygningskontoret (byggesaksskjemaer e.l.) skal fylles ut.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	151	7.0%
2	-2	186	8.7%
3	-1	220	10.3%
4	0	335	15.6%
5	+1	355	16.6%
6	+2	300	14.0%
7	+3 Svært lett	111	5.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	486	22.7%
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.

### # s14q30: Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1254 /-] [Invalid=947 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literat question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	52	4.1%
2	-2	28	2.2%
3	-1	58	4.6%
4	0	114	9.1%
5	+1	102	8.1%
6	+2	77	6.1%
7	+3 Svært lett	36	2.9%

**File : NSD2223-15****# s14q30: Å utføre oppgaver over internett (sende inn byggesøknader o.l.)**

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	787	62.8%
Sysmiss		947	

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.

**# s14q31: Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1261 /-] [Invalid=940 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... M. Å søke plan- og bygningskontoret om forskjellige tillatelser i forbindelse med byggesaker.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	74	5.9%
2	-2	58	4.6%
3	-1	102	8.1%
4	0	164	13.0%
5	+1	159	12.6%
6	+2	159	12.6%
7	+3 Svært lett	66	5.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	479	38.0%
Sysmiss		940	

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

**# s14q32: Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2137 /-] [Invalid=64 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... N. Å fremføre en klage til/på plan- og bygningskontoret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	165	7.7%
2	-2	112	5.2%
3	-1	118	5.5%
4	0	229	10.7%
5	+1	134	6.3%
6	+2	112	5.2%
7	+3 Svært lett	56	2.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1211	56.7%
Sysmiss		64	

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 : NSD2223-15****# s14q33: Å behandle deg med respekt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2157 /-] [Invalid=44 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:  ... A. Å behandle deg med respekt.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal relations

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	104	4.8%
2	-2	104	4.8%
3	-1	116	5.4%
4	0	276	12.8%
5	+1	328	15.2%
6	+2	508	23.6%
7	+3 Svært fornøyd	387	17.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	334	15.5%
Sysmiss		44	

*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.*

**# s14q34: Å lytte**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2139 /-] [Invalid=62 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:  ... B. Å lytte.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal relations

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	137	6.4%
2	-2	100	4.7%
3	-1	148	6.9%
4	0	277	12.9%
5	+1	344	16.1%
6	+2	437	20.4%
7	+3 Svært fornøyd	307	14.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	389	18.2%
Sysmiss		62	

*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.*

**# s14q35: Å forklare beslutninger**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2139 /-] [Invalid=62 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service



**File : NSD2223-15****# s14q35: Å forklare beslutninger**

<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:  ... C. Å forklare beslutninger.
-------------------------	--

<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal relations
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	142	6.6%
2	-2	112	5.2%
3	-1	155	7.2%
4	0	330	15.4%
5	+1	307	14.4%
6	+2	365	17.1%
7	+3 Svært fornøyd	229	10.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	499	23.3%
Sysmiss		62	

*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># s14q36: Å være imøtekommende</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2148 /-] [Invalid=53 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:  ... D. Å være imøtekommende.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal relations		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	137	6.4%
2	-2	109	5.1%
3	-1	141	6.6%
4	0	290	13.5%
5	+1	304	14.2%
6	+2	466	21.7%
7	+3 Svært fornøyd	369	17.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	332	15.5%
Sysmiss		53	
<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># s14q37: Å gi veiledning/råd</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2148 /-] [Invalid=53 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:  ... E. Å gi veiledning/råd.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal relations		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	156	7.3%
2	-2	132	6.1%
3	-1	169	7.9%
4	0	275	12.8%
5	+1	326	15.2%
6	+2	416	19.4%
7	+3 Svært fornøyd	296	13.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	378	17.6%
Sysmiss		53	
<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># s14q38: 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=2152 /-] [Invalid=49 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?		

<b># s14q38: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene</b>			
		... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	143	6.6%
2	-2	123	5.7%
3	-1	166	7.7%
4	0	274	12.7%
5	+1	369	17.1%
6	+2	395	18.4%
7	+3 Svært fornøyd	199	9.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	483	22.4%
Sysmiss		49	
<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># s14q39: De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=2144 /-] [Invalid=57 /-]	
<b>Pre-question</b>		De ansattes evne til å løse oppgavene	
<b>Literal question</b>		Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	194	9.0%
2	-2	141	6.6%
3	-1	210	9.8%
4	0	326	15.2%
5	+1	321	15.0%
6	+2	325	15.2%
7	+3 Svært fornøyd	185	8.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	442	20.6%
Sysmiss		57	
<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># s14q40: De ansattes evne til å følge deg opp</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=1264 /-] [Invalid=937 /-]	
<b>Pre-question</b>		De ansattes evne til å løse oppgavene	
<b>Literal question</b>		Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... C. De ansattes evne til å følge deg opp.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	119	9.4%
2	-2	86	6.8%

**# s14q40: De ansattes evne til å følge deg opp**

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	124	9.8%
4	0	202	16.0%
5	+1	134	10.6%
6	+2	162	12.8%
7	+3 Svært fornøyd	81	6.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	356	28.2%
Sysmiss		937	

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

**# s14q41: De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1266 /-] [Invalid=935 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... D. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	89	7.0%
2	-2	66	5.2%
3	-1	93	7.3%
4	0	181	14.3%
5	+1	131	10.3%
6	+2	134	10.6%
7	+3 Svært fornøyd	77	6.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	495	39.1%
Sysmiss		935	

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.

**# s14q42: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1263 /-] [Invalid=938 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... E. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	96	7.6%
2	-2	79	6.3%
3	-1	95	7.5%
4	0	184	14.6%
5	+1	119	9.4%
6	+2	148	11.7%
7	+3 Svært fornøyd	85	6.7%

**# s14q42: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov**

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	457	36.2%
Sysmiss		938	

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.

**# s14q43: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2124 /-] [Invalid=77 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) ved plan- og bygningskontoret. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... F. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	228	10.7%
2	-2	116	5.5%
3	-1	134	6.3%
4	0	261	12.3%
5	+1	142	6.7%
6	+2	163	7.7%
7	+3 Svært fornøyd	99	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	981	46.2%
Sysmiss		77	

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.

**# s14q44: Gir deg nødvendig informasjon**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2146 /-] [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 plan- og bygningskontoret. I hvilken grad mener du de ansatte:  ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Access to information, Dissemination of information, Information transfer

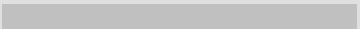
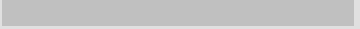
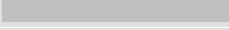





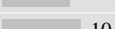
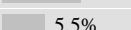


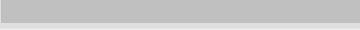
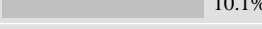
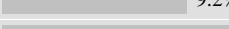
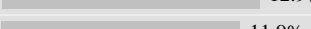
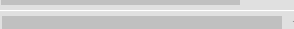
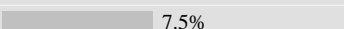


Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	181	8.4%
2	-2	152	7.1%
3	-1	190	8.9%
4	0	340	15.8%
5	+1	361	16.8%
6	+2	362	16.9%
7	+3 I svært stor grad	212	9.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	348	16.2%
Sysmiss		55	

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.

**# s14q45: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til**

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

<b># s14q45: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=2133 /-] [Invalid=68 /-]	
<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 plan- og bygningskontoret. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel, Access to information, Dissemination of information, Information transfer	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	239	11.2%
2	-2	154	7.2%
3	-1	206	9.7%
4	0	340	15.9%
5	+1	262	12.3%
6	+2	253	11.9%
7	+3 I svært stor grad	158	7.4%
8	Vet ikke/Har ingen mening	521	24.4%
Sysmiss		68	
<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># s14q46: Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=1223 /-] [Invalid=978 /-]	
<b>Literal 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 13.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	422	34.5%
2	Delvis innvilget	52	4.3%
3	Avslått (negativt svar)	66	5.4%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	176	14.4%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	507	41.5%
Sysmiss		978	
<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># s14q47: Informasjon om saksbehandlingstiden</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=829 /-] [Invalid=1372 /-]	
<b>Literal 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>		Public services, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	108	13.0%
2	-2	69	8.3%
3	-1	77	9.3%
4	0	124	15.0%

<b># s14q47: Informasjon om saksbehandlingstiden</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	121	 14.6%
6	+2	120	 14.5%
7	+3 Svært fornøyd	79	 9.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	131	 15.8%
Sysmiss		1372	
<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># s14q48: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=820 /-] [Invalid=1381 /-]		
<b>Literal 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?  ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	41	 5.0%
2	-2	31	 3.8%
3	-1	39	 4.8%
4	0	106	 12.9%
5	+1	71	 8.7%
6	+2	83	 10.1%
7	+3 Svært fornøyd	45	 5.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	404	 49.3%
Sysmiss		1381	
<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># s14q49: Saksbehandlingstiden</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=824 /-] [Invalid=1377 /-]		
<b>Literal 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?  ... C. Saksbehandlingstiden.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	158	 19.2%
2	-2	83	 10.1%
3	-1	76	 9.2%
4	0	106	 12.9%
5	+1	98	 11.9%
6	+2	115	 14.0%
7	+3 Svært fornøyd	62	 7.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	126	 15.3%
Sysmiss		1377	
<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># s14q50: Hvordan beslutningen ble forklart</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=823 /-] [Invalid=1378 /-]		
<b>Literal 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?  ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	83	10.1%
2	-2	55	6.7%
3	-1	46	5.6%
4	0	127	15.4%
5	+1	88	10.7%
6	+2	119	14.5%
7	+3 Svært fornøyd	84	10.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	221	26.9%
Sysmiss		1378	
<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># s14q51: Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=495 /-] [Invalid=1706 /-]		
<b>Literal question</b>	Har du klaget på forhold ved plan- og bygningskontoret i løpet av de siste 12 månedene?		
<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Nei, har aldri klaget" gå til spørsmål 16.		
<b>Concepts</b>	Public services, Right to justice		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	Ja, skriftlig	34	6.9%
2	Ja, muntlig	13	2.6%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	19	3.8%
4	Nei, har aldri klaget	429	86.7%
Sysmiss		1706	
<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># s14q52: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=311 /-] [Invalid=1890 /-]		
<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>	Public services, Right to justice		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	41	13.2%
2	-2	40	12.9%
3	-1	42	13.5%
4	0	49	15.8%
5	+1	41	13.2%
6	+2	29	9.3%



**# s14q52: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage**

Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært fornøyd	18	5.8%
8	Vet ikke/Har ingen mening	51	16.4%
Sysmiss		1890	

*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.*

**# s14q53: Selve behandlingen av din klage**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=302 /-] [Invalid=1899 /-]
<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>	Public services, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	75	24.8%
2	-2	46	15.2%
3	-1	28	9.3%
4	0	37	12.3%
5	+1	27	8.9%
6	+2	23	7.6%
7	+3 Svært fornøyd	13	4.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	53	17.5%
Sysmiss		1899	

*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.*

**# s14q54: På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2147 /-] [Invalid=54 /-]
<b>Literal question</b>	På hvilken måte vil du omtale dette plan- og bygningskontoret?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært negativt	186	8.7%
2	-2	161	7.5%
3	-1	229	10.7%
4	0	365	17.0%
5	+1	378	17.6%
6	+2	406	18.9%
7	+3 Svært positivt	191	8.9%
8	Vet ikke	231	10.8%
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.*

**# s14q55: Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2153 /-] [Invalid=48 /-]
<b>Literal question</b>	Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?

**# s14q55: Tenk tilbake på de erfaringene du har med dette plan- og bygningskontoret. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette plan- og bygningskontoret?**

<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	194	9.0%
2	-2	156	7.2%
3	-1	240	11.1%
4	0	347	16.1%
5	+1	385	17.9%
6	+2	439	20.4%
7	+3 Svært fornøyd	182	8.5%
8	Vet ikke	210	9.8%
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.*

**# s14q56: I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2144 /-] [Invalid=57 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilken grad pleier dette plan- og bygningskontoret å innfri dine forventninger?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Expectation

<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 I svært liten grad	183	8.5%
2	-2	143	6.7%
3	-1	202	9.4%
4	0	353	16.5%
5	+1	362	16.9%
6	+2	347	16.2%
7	+3 I svært stor grad	142	6.6%
8	Vet ikke	412	19.2%
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.*

**# s14q57: Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2147 /-] [Invalid=54 /-]
<b>Literal question</b>	Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært fjernt fra idealet	253	11.8%
2	-2	210	9.8%
3	-1	234	10.9%
4	0	318	14.8%
5	+1	365	17.0%
6	+2	302	14.1%
7	+3 Svært nær idealet	112	5.2%

**# s14q57: Tenk deg et ideelt plan- og bygningskontor. Hvor nær opp til dette idealet er det plan- og bygningskontoret du har erfaring med?**

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke	353	16.4%
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.

**# s14q58: Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1272 /-] [Invalid=929 /-]
<b>Literal question</b>	Hvor stor eller liten tillit har du til dette plan- og bygningskontoret?
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Trust

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært liten tillit	120	9.4%
2	-2	108	8.5%
3	-1	119	9.4%
4	0	178	14.0%
5	+1	237	18.6%
6	+2	254	20.0%
7	+3 Svært stor tillit	115	9.0%
8	Vet ikke	141	11.1%
Sysmiss		929	

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

**# s14: Plan- og bygningskontoret**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2201 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Plan- og bygningskontoret
<b>Concepts</b>	Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1		2201	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=2201 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	AAR
<b>Concepts</b>	Data, Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	890	40.4%
2	2013	796	36.2%
3	2015	515	23.4%

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

**# AlderKat: Alder**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2201 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Alder

## # AlderKat: Alder

Concepts		Data, Age	
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	42	1.9%
2	25-34 år	269	12.2%
3	35-49 år	618	28.1%
4	50-66 år	861	39.1%
5	67- år	411	18.7%

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

## # Kommune2015: Kommune2015

Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=515 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Kommune2015
Concepts	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
0101		5	1.0%
0104		4	0.8%
0105		6	1.2%
0106		3	0.6%
0111		2	0.4%
0119		1	0.2%
0124		3	0.6%
0128		1	0.2%
0135		2	0.4%
0136		3	0.6%
0211		1	0.2%
0213		3	0.6%
0214		2	0.4%
0215		3	0.6%
0216		3	0.6%
0217		2	0.4%
0219		17	3.3%
0220		8	1.6%
0221		1	0.2%
0226		5	1.0%
0227		2	0.4%
0228		3	0.6%
0230		1	0.2%
0231		3	0.6%
0233		3	0.6%
0234		2	0.4%
0235		1	0.2%
0236		1	0.2%
0237		4	0.8%
0238		1	0.2%
0239		1	0.2%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
0301		50	9.7%
0402		2	0.4%
0403		3	0.6%
0412		1	0.2%
0417		4	0.8%
0418		1	0.2%
0420		1	0.2%
0432		1	0.2%
0437		2	0.4%
0501		3	0.6%
0502		3	0.6%
0511		2	0.4%
0514		1	0.2%
0516		1	0.2%
0517		1	0.2%
0519		1	0.2%
0522		2	0.4%
0528		1	0.2%
0529		1	0.2%
0532		1	0.2%
0534		2	0.4%
0538		2	0.4%
0541		1	0.2%
0602		4	0.8%
0604		1	0.2%
0605		2	0.4%
0612		2	0.4%
0618		1	0.2%
0619		1	0.2%
0624		3	0.6%
0625		1	0.2%
0626		2	0.4%
0627		3	0.6%
0628		1	0.2%
0701		4	0.8%
0702		1	0.2%
0704		5	1.0%
0706		3	0.6%
0709		3	0.6%
0711		1	0.2%
0713		2	0.4%
0719		1	0.2%
0720		2	0.4%
0722		2	0.4%
0723		1	0.2%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
0805		4	0.8%
0806		4	0.8%
0811		1	0.2%
0814		1	0.2%
0826		1	0.2%
0833		1	0.2%
0901		1	0.2%
0904		2	0.4%
0906		6	1.2%
0911		1	0.2%
0914		2	0.4%
0926		1	0.2%
0928		1	0.2%
1001		7	1.4%
1002		1	0.2%
1003		2	0.4%
1014		1	0.2%
1017		1	0.2%
1018		1	0.2%
1029		1	0.2%
1032		1	0.2%
1102		3	0.6%
1103		16	3.1%
1106		6	1.2%
1111		2	0.4%
1119		2	0.4%
1120		3	0.6%
1121		2	0.4%
1122		1	0.2%
1124		5	1.0%
1127		1	0.2%
1130		3	0.6%
1133		2	0.4%
1134		1	0.2%
1141		1	0.2%
1142		2	0.4%
1146		1	0.2%
1149		2	0.4%
1201		24	4.7%
1216		1	0.2%
1219		2	0.4%
1224		1	0.2%
1228		2	0.4%
1231		1	0.2%
1235		1	0.2%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1238		2	0.4%
1241		1	0.2%
1242		3	0.6%
1243		2	0.4%
1244		1	0.2%
1245		2	0.4%
1246		3	0.6%
1256		3	0.6%
1259		1	0.2%
1260		1	0.2%
1263		1	0.2%
1401		4	0.8%
1411		1	0.2%
1420		2	0.4%
1426		1	0.2%
1428		1	0.2%
1430		1	0.2%
1432		1	0.2%
1444		1	0.2%
1449		1	0.2%
1502		2	0.4%
1504		12	2.3%
1505		3	0.6%
1515		2	0.4%
1516		1	0.2%
1526		1	0.2%
1528		2	0.4%
1534		2	0.4%
1535		1	0.2%
1543		1	0.2%
1548		1	0.2%
1551		1	0.2%
1573		2	0.4%
1576		1	0.2%
1601		16	3.1%
1617		2	0.4%
1620		2	0.4%
1622		2	0.4%
1632		1	0.2%
1635		1	0.2%
1636		2	0.4%
1638		2	0.4%
1640		1	0.2%
1644		1	0.2%
1648		2	0.4%

### # Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1653		1	0.2%
1657		1	0.2%
1663		1	0.2%
1702		3	0.6%
1703		1	0.2%
1714		2	0.4%
1719		2	0.4%
1721		1	0.2%
1736		1	0.2%
1738		1	0.2%
1742		1	0.2%
1744		1	0.2%
1749		1	0.2%
1804		5	1.0%
1805		2	0.4%
1812		1	0.2%
1820		2	0.4%
1824		1	0.2%
1827		1	0.2%
1833		2	0.4%
1837		4	0.8%
1845		1	0.2%
1860		1	0.2%
1868		1	0.2%
1870		2	0.4%
1871		1	0.2%
1902		11	2.1%
1913		1	0.2%
1923		1	0.2%
1931		1	0.2%
1939		1	0.2%
2003		1	0.2%
2004		2	0.4%
2012		2	0.4%
2023		1	0.2%

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

### # Fylke: Fylke

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2201 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Literal question</b>	Fylke		
<b>Concepts</b>	Data, Location		
Value	Label	Cases	Percentage
1	01 Østfold	119	5.4%
2	02 Akershus	243	11.0%



**# Fylke: Fylke**

Value	Label	Cases	Percentage
3	03 Oslo	197	9.0%
4	04 Hedmark	80	3.6%
5	05 Oppland	99	4.5%
6	06 Buskerud	115	5.2%
7	07 Vestfold	118	5.4%
8	08 Telemark	69	3.1%
9	09 Aust-Agder	55	2.5%
10	10 Vest-Agder	96	4.4%
11	11 Rogaland	202	9.2%
12	12 Hordaland	213	9.7%
14	14 Sogn og Fjordane	58	2.6%
15	15 Møre og Romsdal	125	5.7%
16	16 Sør-Trøndelag	149	6.8%
17	17 Nord-Trøndelag	65	3.0%
18	18 Nordland	102	4.6%
19	19 Troms Romsa	63	2.9%
20	20 Finnmark Finnmark	33	1.5%

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

**# Kommunestr: Kommunestr**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2201 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Kommunestr
<b>Concepts</b>	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	330	15.0%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	703	31.9%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	733	33.3%
4	110 000 innbyggere eller fler	435	19.8%

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.

**# Språk: Språk**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=799 /-] [Invalid=1402 /-]
<b>Literal question</b>	Språk
<b>Concepts</b>	Data, Languages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Engelsk	9	1.1%
2	Bokmål	761	95.2%
3	Nynorsk	23	2.9%
4	Polsk	6	0.8%
Sysmiss		1402	

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.

**# Kommune2013: KOMMUNE**

<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]
--------------------	---

# Kommune2013: KOMMUNE	
Statistics [NW/ W]	[Valid=1686 /-] [Invalid=515 /-] [Mean=938.014 /-] [StdDev=567.077 /-]
Literal question	KOMMUNE
Concepts	Data, Location
# s14ACSI: Plan- og bygningskontoret total tilfredshet	
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1960 /-] [Invalid=241 /-] [Mean=53.746 /-] [StdDev=28.756 /-]
Literal question	Plan- og bygningskontoret total tilfredshet
Concepts	Data