

Norway

Agency for Public Management and Government, Difi

**Citizen Survey 2015, User Part,
Norwegian Public Roads Administration**

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	NSD - Norwegian Centre for Research Data (NSD)
Production Date	December NaN, 2015
Version	
Identification	NSD2223-19

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	5
Producers & Sponsors	5
Sampling	5
Data Collection	6
Accessibility	6
Rights & Disclaimer	6
Files Description	7
NSD2223-19	7
Variables Group(s)	8
Alle variabler	8
Bakgrunnsvariabler	13
Erfaring	14
Tilfredshet	15
Klagebehandling	19
Intervjutekniske variabler	19
Variables Description	20
NSD2223-19	21

Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Public Roads Administration

Overview	
Type	Citizen Survey
Identification	NSD2223-19
Version	Production Date: 2015-09 <u>Notes</u> Original data from Epinion are documented and prepared, first NSD-version.
Series	Citizen Survey was first conducted in 2009/2010. The present study was conducted in autumn 2014 and spring 2015. The Citizen Survey is scheduled regularly. The study is therefore intended both to provide information on current status and about the evolution over time. Some questions are somewhat adjusted from survey to survey for quality assurance, and the answers are for that reason not directly comparable.

Abstract

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

Citizen Survey 2015 comprises a innbyggerdel and user part. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered by them with user experience of 23 different businesses. The questions in our user section is specifically aimed at measuring usage and experience with various aspects of the business and the employees.

The questions in 2013 divided into these categories:

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

File review::

NSD2223-1 - Citizen part

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

NSD2223-2 - Kindergarten

NSD2223-3 - The Norwegian Church

NSD2223-4 - Regular GP

NSD2223-5 - Public library

NSD2223-6 - Primary school

NSD2223-7 - Health clinic

NSD2223-8 - Domestic Helper

NSD2223-9 - Home nursing

NSD2223-10 - University College

NSD2223-11 - Emergency

NSD2223-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund

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

NSD2223-14 - Sheltered accommodation

NSD2223-15 - Planning and Construction Office

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

Scope & Coverage	
Keywords	Politics, Political institutions, Government, Mass media, Information and communications technology
Topics	Consumption/consumer behaviour, Society and culture, Social conditions and indicators, Social welfare policy and systems, Social welfare systems/structures, Specific social services: use and provision
Time Period(s)	2014-2015
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with the Norwegian Public Roads Administration	

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

Sampling
<p>Sampling Procedure</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, Norwegian Public Roads Administration: 2925 persons Net sample, User part, Norwegian Public Roads Administration: 1452 persons Response rate, User part, Norwegian Public Roads Administration: 50%</p>

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

Accessibility	
Distributor(s)	NSD - Norwegian Centre for Research Data
Access Conditions 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.	
Citation Requirements Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications: “(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Public Roads Administration. 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.”	

Rights & Disclaimer	
Disclaimer 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.	
Copyright	Copyright (C) 2015 Agency for Public Management and Government

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2223-19	
# Cases	3980
# Variable(s)	85

Variables Group(s)

Dataset contains 6 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	3980	0	Id
2	s18q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2663	1317	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?
3	s18q2_1	Fører kort (utstedelse/ fornyelse)	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... A. Fører kort (utstedelse/ fornyelse).
4	s18q2_2	Oppkjøring til førerprøven	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... B. Oppkjøring til førerprøven.
5	s18q2_3	Øvelseskjøring (mengdetrening)	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... C. Øvelseskjøring (mengdetrening).
6	s18q2_4	Godkjenning og registrering av et kjøretøy	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... D. Godkjenning og registrering av et kjøretøy.
7	s18q2_5	Prøveskilter	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... E. Prøveskilter.
8	s18q2_6	Trafikkinformasjon	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... F. Trafikkinformasjon.
9	s18q2_7	Informasjon om vegprosjekter	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... G. Informasjon om vegprosjekter.
10	s18q2_8	Søknad om avkjørsel	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... H. Søknad om avkjørsel.
11	s18q2_9	Søknad om byggetillatelse	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... I. Søknad om byggetillatelse.
12	s18q2_10	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... J. Annen sammenheng.
13	s18q3_1	Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.
14	s18q3_2	Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.)	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
15	s18q3_3	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... C. Snakket med en ansatt på telefonen.
16	s18q3_4	Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen.
17	s18q3_5	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
18	s18q3_6	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen.
19	s18q3_7	Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... G. Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no.
20	s18q3_8	Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... H. Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
21	s18q3_9	Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... I. Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting.
22	s18q3_10	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... J. Annen kontakt.
23	s18q3_11	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... K. Ingen kontakt.
24	s18q4	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene	discrete	numeric-1.0	1205	2775	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene
25	s18q5	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	3842	138	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... A. Åpningstidene.
26	s18q6	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	2810	1170	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... B. Ventetiden på telefonen.
27	s18q7	Ventetiden i resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen	discrete	numeric-8.2	2826	1154	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... C. Ventetiden i resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen.
28	s18q8	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	2776	1204	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
29	s18q9	Ventetiden for oppkjøring/ utstedelse av førerkort/ fornyelse av førerkort o.l.	discrete	numeric-8.2	2826	1154	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... E. Ventetiden for oppkjøring/utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort o.l.
30	s18q10	Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen)	discrete	numeric-8.2	2808	1172	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... F. Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen).
31	s18q11	Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen	discrete	numeric-8.2	2843	1137	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen.
32	s18q12	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	2839	1141	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... H. Muligheten til å få løst din sak raskt.
33	s18q13	Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen	discrete	numeric-8.2	2825	1155	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... I. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen.
34	s18q14	Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker o.l.) Informasjon om vegprosjekter	discrete	numeric-8.2	2825	1155	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... J. Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker o.l.) Informasjon om vegprosjekter.
35	s18q15	Informasjon om vegprosjekter	discrete	numeric-8.2	2825	1155	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... K. Informasjon om vegprosjekter.
36	s18q16	Statens vegvesens internettsider	discrete	numeric-8.2	3786	194	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... L. Statens vegvesens internettsider.
37	s18q17	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	2827	1153	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... M. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
38	s18q18	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)	discrete	numeric-8.2	3800	180	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... N. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.).
39	s18q19	Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	2868	1112	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
40	s18q20	Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens internettsider	discrete	numeric-8.2	3817	163	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens internettsider.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
41	s18q21	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll)	discrete	numeric-8.2	2841	1139	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll).
42	s18q22	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål	discrete	numeric-8.2	2867	1113	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål.
43	s18q23	Å forstå informasjonen på nettsiden vegvesen.no	discrete	numeric-8.2	1387	2593	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å forstå informasjonen på nettsiden vegvesen.no.
44	s18q24	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	3818	162	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
45	s18q25	Å forstå brev/e-post fra Statens vegvesen	discrete	numeric-8.2	2836	1144	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå brev/e-post fra Statens vegvesen.
46	s18q26	Å forstå informasjon om byggeprosjekter	discrete	numeric-8.2	2821	1159	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå informasjon om byggeprosjekter.
47	s18q27	Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter o.l.)	discrete	numeric-8.2	2843	1137	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter o.l.).
48	s18q28	Å forstå hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	3817	163	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) skal fylles ut.
49	s18q29	Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)	discrete	numeric-8.2	2857	1123	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.).
50	s18q30	Å søke om tillatelser e.l.	discrete	numeric-8.2	2833	1147	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å søke om tillatelser e.l.
51	s18q31	Å fremføre en klage til/på Statens vegvesen	discrete	numeric-8.2	3828	152	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å fremføre en klage til/på Statens vegvesen.
52	s18q32	Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-8.2	3866	114	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
53	s18q33	Å lytte	discrete	numeric-8.2	3825	155	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
54	s18q34	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	3823	157	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
55	s18q35	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	3840	140	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekomende.
56	s18q36	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	3832	148	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
57	s18q37	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	3848	132	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
58	s18q38	De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter	discrete	numeric-8.2	3834	146	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter.
59	s18q39	De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-8.2	2842	1138	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
60	s18q40	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	3818	162	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
61	s18q41	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	2841	1139	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
62	s18q42	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	3855	125	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. I hvilken fra mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
63	s18q43	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	3823	157	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. I hvilken fra mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
64	s18q44	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	2709	1271	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
65	s18q45	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	849	3131	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.
66	s18q46	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	841	3139	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.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
67	s18q47	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	842	3138	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.
68	s18q48	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	838	3142	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.
69	s18q49	Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1396	2584	Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?
70	s18q50	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	333	3647	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.
71	s18q51	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	319	3661	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.
72	s18q52	På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2886	1094	På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?
73	s18q53	Tenk tilbake på dine erfaringer med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2902	1078	Tenk tilbake på dine erfaringer med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?
74	s18q54	I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	2894	1086	I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?
75	s18q55	Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2901	1079	Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?
76	s18q56	Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2904	1076	Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?
77	s18	Statens vegvesen	discrete	numeric-1.0	3980	0	Statens vegvesen
78	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	3980	0	AAR
79	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	3980	0	Alder
80	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	1452	0	Kommune2015
81	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	3980	0	Fylke
82	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	3980	0	Kommunestr
83	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	1996	1984	Spraak
84	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	2528	1452	KOMMUNE
85	s18ACSI	Statens vegvesen total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	2551	1429	Statens vegvesen total tilfredshet

Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	3980	0	AAR
2	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	3980	0	Alder
3	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	1452	0	Kommune2015

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
4	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	3980	0	Fylke
5	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	3980	0	Kommunestr
6	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	1996	1984	Spraak
7	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	2528	1452	KOMMUNE

Group Erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s18q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2663	1317	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?
2	s18q2_1	Førerkort (utstedelse/fornyelse)	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... A. Førerkort (utstedelse/fornyelse).
3	s18q2_2	Oppkjøring til førerprøven	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... B. Oppkjøring til førerprøven.
4	s18q2_3	Øvelseskjøring (mengdetrening)	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... C. Øvelseskjøring (mengdetrening).
5	s18q2_4	Godkjenning og registrering av et kjøretøy	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... D. Godkjenning og registrering av et kjøretøy.
6	s18q2_5	Prøveskilter	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... E. Prøveskilter.
7	s18q2_6	Trafikkinformasjon	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... F. Trafikkinformasjon.
8	s18q2_7	Informasjon om vegprosjekter	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... G. Informasjon om vegprosjekter.
9	s18q2_8	Søknad om avkjørsel	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... H. Søknad om avkjørsel.
10	s18q2_9	Søknad om byggetillatelse	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... I. Søknad om byggetillatelse.
11	s18q2_10	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	2986	994	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... J. Annen sammenheng.
12	s18q3_1	Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.
13	s18q3_2	Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.)	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							(ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.).
14	s18q3_3	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... C. Snakket med en ansatt på telefonen.
15	s18q3_4	Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen.
16	s18q3_5	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
17	s18q3_6	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen.
18	s18q3_7	Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... G. Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no.
19	s18q3_8	Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... H. Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
20	s18q3_9	Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... I. Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting.
21	s18q3_10	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... J. Annen kontakt.
22	s18q3_11	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1452	2528	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... K. Ingen kontakt.
23	s18q4	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene	discrete	numeric-1.0	1205	2775	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene

Group Tilfredshet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s18q5	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	3842	138	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... A. Åpningstidene.
2	s18q6	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	2810	1170	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... B. Ventetiden på telefonen.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
3	s18q7	Ventetiden i resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen	discrete	numeric-8.2	2826	1154	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... C. Ventetiden i resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen.
4	s18q8	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	2776	1204	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
5	s18q9	Ventetiden for oppkjøring/ utstedelse av førerkort/ fornyelse av førerkort o.l.	discrete	numeric-8.2	2826	1154	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... E. Ventetiden for oppkjøring/utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort o.l.
6	s18q10	Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen)	discrete	numeric-8.2	2808	1172	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... F. Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen).
7	s18q11	Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen	discrete	numeric-8.2	2843	1137	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen.
8	s18q12	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	2839	1141	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... H. Muligheten til å få løst din sak raskt.
9	s18q13	Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen	discrete	numeric-8.2	2825	1155	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... I. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen.
10	s18q14	Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker o.l.) Informasjon om vegprosjekter	discrete	numeric-8.2	2825	1155	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... J. Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker o.l.) Informasjon om vegprosjekter.
11	s18q15	Informasjon om vegprosjekter	discrete	numeric-8.2	2825	1155	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... K. Informasjon om vegprosjekter.
12	s18q16	Statens vegvesens internettsider	discrete	numeric-8.2	3786	194	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... L. Statens vegvesens internettsider.
13	s18q17	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	2827	1153	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... M. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
14	s18q18	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)	discrete	numeric-8.2	3800	180	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... N. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
15	s18q19	Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	2868	1112	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
16	s18q20	Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens internettsider	discrete	numeric-8.2	3817	163	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens internettsider.
17	s18q21	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll)	discrete	numeric-8.2	2841	1139	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll).
18	s18q22	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål	discrete	numeric-8.2	2867	1113	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål.
19	s18q23	Å forstå informasjonen på nettsiden vegvesen.no	discrete	numeric-8.2	1387	2593	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å forstå informasjonen på nettsiden vegvesen.no.
20	s18q24	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	3818	162	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
21	s18q25	Å forstå brev/e-post fra Statens vegvesen	discrete	numeric-8.2	2836	1144	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå brev/e-post fra Statens vegvesen.
22	s18q26	Å forstå informasjon om byggeprosjekter	discrete	numeric-8.2	2821	1159	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå informasjon om byggeprosjekter.
23	s18q27	Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter o.l.)	discrete	numeric-8.2	2843	1137	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter o.l.).
24	s18q28	Å forstå hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	3817	163	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) skal fylles ut.
25	s18q29	Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)	discrete	numeric-8.2	2857	1123	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.).
26	s18q30	Å søke om tillatelser e.l.	discrete	numeric-8.2	2833	1147	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å søke om tillatelser e.l.
27	s18q31	Å fremføre en klage til/på Statens vegvesen	discrete	numeric-8.2	3828	152	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å fremføre en klage til/på Statens vegvesen.
28	s18q32	Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-8.2	3866	114	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
29	s18q33	Å lytte	discrete	numeric-8.2	3825	155	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
30	s18q34	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	3823	157	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
31	s18q35	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	3840	140	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
32	s18q36	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	3832	148	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
33	s18q37	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	3848	132	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
34	s18q38	De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter	discrete	numeric-8.2	3834	146	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter.
35	s18q39	De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-8.2	2842	1138	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
36	s18q40	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	3818	162	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
37	s18q41	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	2841	1139	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
38	s18q42	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	3855	125	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. I hvilken fra mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
39	s18q43	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	3823	157	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. I hvilken fra mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
40	s18q44	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	2709	1271	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
41	s18q45	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	849	3131	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene,

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
42	s18q46	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	841	3139	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	s18q47	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	842	3138	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	s18q48	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	838	3142	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	s18q52	På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2886	1094	På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?
46	s18q53	Tenk tilbake på dine erfaringer med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2902	1078	Tenk tilbake på dine erfaringer med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?
47	s18q54	I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	2894	1086	I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?
48	s18q55	Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2901	1079	Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?
49	s18q56	Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?	discrete	numeric-8.2	2904	1076	Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?

Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s18q49	Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1396	2584	Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?
2	s18q50	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	333	3647	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
3	s18q51	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	319	3661	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	3980	0	Id
2	s18	Statens vegvesen	discrete	numeric-1.0	3980	0	Statens vegvesen
3	s18ACSI	Statens vegvesen total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	2551	1429	Statens vegvesen total tilfredshet

Variables Description

Dataset contains 85 variable(s)

File : NSD2223-19**# Id: Id****Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3980 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Id**Concepts** Data, Identity**# s18q1: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2663 /-] [Invalid=1317 /-]**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?**Post-question** Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke en trafikkstasjon, det å gå inn på Statens vegvesens nettsider, det å sende brev/e-post til Statens vegvesen og det å ringe til Statens vegvesen.**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	1624	61.0%
2	2-5 ganger	894	33.6%
3	6-12 ganger	79	3.0%
4	13 ganger eller flere	66	2.5%
Sysmiss		1317	

*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.***# s18q2_1: Førerkort (utstedelse/fornyelse)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene?
... A. Førerkort (utstedelse/fornyelse).**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1840	61.6%
1	Yes	1146	38.4%
Sysmiss		994	

*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.***# s18q2_2: Oppkjøring til førerprøven****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene?
... B. Oppkjøring til førerprøven.**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2770	92.8%
1	Yes	216	7.2%

File : NSD2223-19

s18q2_2: Oppkjøring til førerprøven

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		994	

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.

s18q2_3: Øvelseskjøring (mengdetrening)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... C. Øvelseskjøring (mengdetrening).
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2865	95.9%
1	Yes	121	4.1%
Sysmiss		994	

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.

s18q2_4: Godkjenning og registrering av et kjøretøy

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... D. Godkjenning og registrering av et kjøretøy.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2255	75.5%
1	Yes	731	24.5%
Sysmiss		994	

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.

s18q2_5: Prøveskilter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... E. Prøveskilter.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2872	96.2%
1	Yes	114	3.8%
Sysmiss		994	

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 : NSD2223-19

s18q2_6: Trafikkinformasjon

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... F. Trafikkinformasjon.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2580	86.4%
1	Yes	406	13.6%
Sysmiss		994	

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.

s18q2_7: Informasjon om vegprosjekter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... G. Informasjon om vegprosjekter.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2761	92.5%
1	Yes	225	7.5%
Sysmiss		994	

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.

s18q2_8: Søknad om avkjørsel

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... H. Søknad om avkjørsel.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2965	99.3%
1	Yes	21	0.7%
Sysmiss		994	

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.

s18q2_9: Søknad om byggetillatelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene?

File : NSD2223-19**# s18q2_9: Søknad om byggetillatelse**

	... I. Søknad om byggetillatelse.		
Post-question	Flere svar mulig		
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		
Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2958	99.1%
1	Yes	28	0.9%
Sysmiss		994	
<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>			

s18q2_10: Annen sammenheng

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2986 /-] [Invalid=994 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... J. Annen sammenheng.		
Post-question	Flere svar mulig		
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		
Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2280	76.4%
1	Yes	706	23.6%
Sysmiss		994	
<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>			

s18q3_1: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.		
Post-question	Flere svar mulig		
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		
Value	Label	Cases	Percentage
0	No	653	45.0%
1	Yes	799	55.0%
Sysmiss		2528	
<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>			

s18q3_2: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]		
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.).		
Post-question	Flere svar mulig		
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication		

File : NSD2223-19**# s18q3_2: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.)**

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1328	91.5%
1	Yes	124	8.5%
Sysmiss		2528	

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.

s18q3_3: Snakket med en ansatt på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... C. Snakket med en ansatt på telefonen.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1189	81.9%
1	Yes	263	18.1%
Sysmiss		2528	

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.

s18q3_4: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1187	81.7%
1	Yes	265	18.3%
Sysmiss		2528	

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.

s18q3_5: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... E. 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	1412	97.2%
1	Yes	40	2.8%
Sysmiss		2528	

File : NSD2223-19

s18q3_5: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

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.

s18q3_6: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1375	94.7%
1	Yes	77	5.3%
Sysmiss		2528	

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.

s18q3_7: Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... G. Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1294	89.1%
1	Yes	158	10.9%
Sysmiss		2528	

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.

s18q3_8: Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? ... H. Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1443	99.4%
1	Yes	9	0.6%
Sysmiss		2528	

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.

s18q3_9: Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]

File : NSD2223-19**# s18q3_9: Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting****Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?

... I. Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting.

Post-question Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1082	74.5%
1	Yes	370	25.5%
Sysmiss		2528	

*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.***# s18q3_10: Annen kontakt****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?

... J. Annen kontakt.

Post-question Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1342	92.4%
1	Yes	110	7.6%
Sysmiss		2528	

*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.***# s18q3_11: Ingen kontakt****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1452 /-] [Invalid=2528 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?

... K. Ingen kontakt.

Post-question Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1264	87.1%
1	Yes	188	12.9%
Sysmiss		2528	

*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.***# s18q4: Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1205 /-] [Invalid=2775 /-]**Literal question** Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

File : NSD2223-19

s18q4: Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene

Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt ansikt til ansikt (ved en trafikkstasjon, ute på veg	679	56.3%
2	Telefonkontakt	96	8.0%
3	Brev på papir	83	6.9%
4	Brev over nett (sikker digital post)	9	0.7%
5	E-post, melding via webskjema eller lignende	41	3.4%
6	Selvbetjeningsløsninger	42	3.5%
7	Vært på Statens vegvesens nettsider	255	21.2%
Sysmiss		2775	

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.

s18q5: Åpningstidene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3842 /-] [Invalid=138 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... A. Åpningstidene.
Concepts	Public services, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	121	3.1%
2	-2	198	5.2%
3	-1	294	7.7%
4	0	570	14.8%
5	+1	543	14.1%
6	+2	611	15.9%
7	+3 Svært fornøyd	347	9.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1158	30.1%
Sysmiss		138	

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.

s18q6: Ventetiden på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2810 /-] [Invalid=1170 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... B. Ventetiden på telefonen.
Concepts	Public services, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	58	2.1%
2	-2	101	3.6%
3	-1	140	5.0%
4	0	262	9.3%
5	+1	223	7.9%

File : NSD2223-19

s18q6: Ventetiden på telefonen

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	229	8.1%
7	+3 Svært fornøyd	108	3.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1689	60.1%
Sysmiss		1170	

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.

s18q7: Ventetiden i resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2826 /-] [Invalid=1154 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... C. Ventetiden i resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen.
Concepts	Public services, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	87	3.1%
2	-2	151	5.3%
3	-1	204	7.2%
4	0	270	9.6%
5	+1	370	13.1%
6	+2	418	14.8%
7	+3 Svært fornøyd	229	8.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1097	38.8%
Sysmiss		1154	

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.

s18q8: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2776 /-] [Invalid=1204 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
Concepts	Public services, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	39	1.4%
2	-2	30	1.1%
3	-1	66	2.4%
4	0	185	6.7%
5	+1	152	5.5%
6	+2	178	6.4%
7	+3 Svært fornøyd	114	4.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2012	72.5%
Sysmiss		1204	

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 : NSD2223-19

s18q9: Ventetiden for oppkjøring/utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort o.l.

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2826 /-] [Invalid=1154 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... E. Ventetiden for oppkjøring/utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort o.l.
Concepts	Public services, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	76	2.7%
2	-2	62	2.2%
3	-1	77	2.7%
4	0	186	6.6%
5	+1	228	8.1%
6	+2	353	12.5%
7	+3 Svært fornøyd	274	9.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1570	55.6%
Sysmiss		1154	

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.

s18q10: Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2808 /-] [Invalid=1172 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... F. Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen).
Concepts	Public services, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	19	0.7%
2	-2	25	0.9%
3	-1	44	1.6%
4	0	151	5.4%
5	+1	99	3.5%
6	+2	109	3.9%
7	+3 Svært fornøyd	73	2.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2288	81.5%
Sysmiss		1172	

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.

s18q11: Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2843 /-] [Invalid=1137 /-]
Pre-question	Materielle forhold
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... G. Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen.

File : NSD2223-19

s18q11: Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved regionvekkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen

Concepts Public services, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	10	0.4%
2	-2	10	0.4%
3	-1	22	0.8%
4	0	100	3.5%
5	+1	73	2.6%
6	+2	169	5.9%
7	+3 Svært fornøyd	131	4.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2328	81.9%
Systemmiss		1137	

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.

s18q12: Muligheten til å få løst din sak raskt

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2839 /-] [Invalid=1141 /-]

Pre-question Tilpasning

Literal question Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen?
... H. Muligheten til å få løst din sak raskt.

Concepts Public services, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	73	2.6%
2	-2	81	2.9%
3	-1	103	3.6%
4	0	257	9.1%
5	+1	325	11.4%
6	+2	397	14.0%
7	+3 Svært fornøyd	329	11.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1274	44.9%
Systemmiss		1141	

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.

s18q13: Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2825 /-] [Invalid=1155 /-]

Pre-question Tilpasning

Literal question Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen?
... I. Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen.

Concepts Public services, Supply, Political persuasion

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	161	5.7%
2	-2	124	4.4%
3	-1	109	3.9%

File : NSD2223-19

s18q13: Din mulighet til å påvirke tjenesten fra Statens vegvesen

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	241	8.5%
5	+1	81	2.9%
6	+2	64	2.3%
7	+3 Svært fornøyd	39	1.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2006	71.0%
Sysmiss		1155	

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.

s18q14: Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker o.l.) Informasjon om vegprosjekter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2825 /-] [Invalid=1155 /-]
Pre-question	Tilpasning
Literat question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... J. Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker o.l.) Informasjon om vegprosjekter.
Concepts	Public services, Supply, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	54	1.9%
2	-2	71	2.5%
3	-1	106	3.8%
4	0	269	9.5%
5	+1	361	12.8%
6	+2	455	16.1%
7	+3 Svært fornøyd	173	6.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1336	47.3%
Sysmiss		1155	

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.

s18q15: Informasjon om vegprosjekter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2825 /-] [Invalid=1155 /-]
Pre-question	Tilpasning
Literat question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... K. Informasjon om vegprosjekter.
Concepts	Public services, Supply, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	52	1.8%
2	-2	89	3.2%
3	-1	117	4.1%
4	0	278	9.8%
5	+1	353	12.5%
6	+2	392	13.9%
7	+3 Svært fornøyd	149	5.3%

File : NSD2223-19

s18q15: Informasjon om vegprosjekter

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1395	49.4%
Sysmiss		1155	

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.

s18q16: Statens vegvesens nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3786 /-] [Invalid=194 /-]
Pre-question	Tjenester på nett
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... L. Statens vegvesens nettsider.
Concepts	Public services, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	18	0.5%
2	-2	47	1.2%
3	-1	94	2.5%
4	0	324	8.6%
5	+1	490	12.9%
6	+2	609	16.1%
7	+3 Svært fornøyd	252	6.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1952	51.6%
Sysmiss		194	

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.

s18q17: 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=2827 /-] [Invalid=1153 /-]
Pre-question	Tjenester på nett
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... M. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
Concepts	Public services, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	13	0.5%
2	-2	9	0.3%
3	-1	17	0.6%
4	0	104	3.7%
5	+1	53	1.9%
6	+2	54	1.9%
7	+3 Svært fornøyd	27	1.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2550	90.2%
Sysmiss		1153	

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 : NSD2223-19

s18q18: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3800 /-] [Invalid=180 /-]
Pre-question	Tjenester på nett
Literal question	Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen? ... N. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.).
Concepts	Public services, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	39	1.0%
2	-2	40	1.1%
3	-1	62	1.6%
4	0	241	6.3%
5	+1	234	6.2%
6	+2	288	7.6%
7	+3 Svært fornøyd	164	4.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2732	71.9%
Sysmiss		180	

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.

s18q19: Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2868 /-] [Invalid=1112 /-]
Pre-question	Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
Concepts	Public services, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	13	0.5%
2	-2	43	1.5%
3	-1	76	2.6%
4	0	273	9.5%
5	+1	469	16.4%
6	+2	603	21.0%
7	+3 Svært lett	428	14.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	963	33.6%
Sysmiss		1112	

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.

s18q20: Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3817 /-] [Invalid=163 /-]
Pre-question	Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens nettsider.

File : NSD2223-19

s18q20: Å finne informasjon om Statens vegvesens tjenester på Statens vegvesens nettsider

Concepts Public services, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	28	0.7%
2	-2	52	1.4%
3	-1	119	3.1%
4	0	346	9.1%
5	+1	526	13.8%
6	+2	670	17.6%
7	+3 Svært lett	419	11.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1657	43.4%
Systemmiss		163	

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.

s18q21: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll)

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2841 /-] [Invalid=1139 /-]

Pre-question Finne informasjon

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

... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll).

Concepts Public services, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	21	0.7%
2	-2	47	1.7%
3	-1	62	2.2%
4	0	184	6.5%
5	+1	265	9.3%
6	+2	349	12.3%
7	+3 Svært lett	295	10.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1618	57.0%
Systemmiss		1139	

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.

s18q22: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2867 /-] [Invalid=1113 /-]

Pre-question Kontakt

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

... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål.

Concepts Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	59	2.1%
2	-2	86	3.0%

File : NSD2223-19

s18q22: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	123	4.3%
4	0	261	9.1%
5	+1	371	12.9%
6	+2	449	15.7%
7	+3 Svært lett	270	9.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1248	43.5%
Sysmiss		1113	

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.

s18q23: Å forstå informasjonen på nettsiden vegvesen.no

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1387 /-] [Invalid=2593 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å forstå informasjonen på nettsiden vegvesen.no.
Concepts	Public services, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	4	0.3%
2	-2	16	1.2%
3	-1	22	1.6%
4	0	103	7.4%
5	+1	169	12.2%
6	+2	290	20.9%
7	+3 Svært lett	184	13.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	599	43.2%
Sysmiss		2593	

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.

s18q24: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3818 /-] [Invalid=162 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
Concepts	Public services, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	29	0.8%
2	-2	44	1.2%
3	-1	74	1.9%
4	0	312	8.2%
5	+1	462	12.1%
6	+2	670	17.5%

File : NSD2223-19

s18q24: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært lett	464	12.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1763	46.2%
Sysmiss		162	

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.

s18q25: Å forstå brev/e-post fra Statens vegvesen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2836 /-] [Invalid=1144 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå brev/e-post fra Statens vegvesen.
Concepts	Public services, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	15	0.5%
2	-2	19	0.7%
3	-1	37	1.3%
4	0	194	6.8%
5	+1	296	10.4%
6	+2	437	15.4%
7	+3 Svært lett	295	10.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1543	54.4%
Sysmiss		1144	

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.

s18q26: Å forstå informasjon om byggeprosjekter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2821 /-] [Invalid=1159 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå informasjon om byggeprosjekter.
Concepts	Public services, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	21	0.7%
2	-2	37	1.3%
3	-1	67	2.4%
4	0	169	6.0%
5	+1	222	7.9%
6	+2	264	9.4%
7	+3 Svært lett	121	4.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1920	68.1%
Sysmiss		1159	

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 : NSD2223-19**# s18q27: Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter o.l.)**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2843 /-] [Invalid=1137 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter o.l.).
Concepts	Public services, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	43	1.5%
2	-2	54	1.9%
3	-1	107	3.8%
4	0	255	9.0%
5	+1	352	12.4%
6	+2	481	16.9%
7	+3 Svært lett	238	8.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1313	46.2%
Sysmiss		1137	

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.

s18q28: Å forstå hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) skal fylles ut

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3817 /-] [Invalid=163 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) skal fylles ut.
Concepts	Public services, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	37	1.0%
2	-2	68	1.8%
3	-1	155	4.1%
4	0	398	10.4%
5	+1	520	13.6%
6	+2	637	16.7%
7	+3 Svært lett	299	7.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1703	44.6%
Sysmiss		163	

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.

s18q29: Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2857 /-] [Invalid=1123 /-]
Pre-question	Utføre oppgaver
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

File : NSD2223-19**# s18q29: Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.)**

... K. Å utføre oppgaver over internett (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator o.l.).

Concepts Public services, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	12	0.4%
2	-2	26	0.9%
3	-1	39	1.4%
4	0	140	4.9%
5	+1	173	6.1%
6	+2	257	9.0%
7	+3 Svært lett	160	5.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2050	71.8%
Sysmiss		1123	

*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.***# s18q30: Å søke om tillatelser e.l.****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2833 /-] [Invalid=1147 /-]**Pre-question** Utføre oppgaver**Literal question** Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?




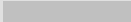
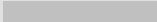














... L. Å søke om tillatelser e.l.

Concepts Public services, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	21	0.7%
2	-2	23	0.8%
3	-1	44	1.6%
4	0	125	4.4%
5	+1	113	4.0%
6	+2	110	3.9%
7	+3 Svært lett	60	2.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2337	82.5%
Sysmiss		1147	

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.

# s18q31: Å fremføre en klage til/på Statens vegvesen			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3828 /-] [Invalid=152 /-]		
Pre-question	Utføre oppgaver		
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å fremføre en klage til/på Statens vegvesen.		
Concepts	Public services, Use		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	96	2.5%
2	-2	53	1.4%
3	-1	69	1.8%
4	0	167	4.4%
5	+1	74	1.9%
6	+2	68	1.8%
7	+3 Svært lett	44	1.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3257	85.1%
Sysmiss		152	
<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>			
# s18q32: Å behandle deg (brukeren) med respekt			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3866 /-] [Invalid=114 /-]		
Pre-question	De ansattes service		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.		
Concepts	Public services, Personnel, Interpersonal communication		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	91	2.4%
2	-2	81	2.1%
3	-1	141	3.6%
4	0	371	9.6%
5	+1	541	14.0%
6	+2	883	22.8%
7	+3 Svært fornøyd	762	19.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	996	25.8%
Sysmiss		114	
<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>			
# s18q33: Å lytte			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3825 /-] [Invalid=155 /-]		
Pre-question	De ansattes service		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.		

# s18q33: Å lytte			
Concepts		Public services, Personnel, Interpersonal communication	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	97	 2.5%
2	-2	90	 2.4%
3	-1	165	 4.3%
4	0	398	 10.4%
5	+1	523	 13.7%
6	+2	774	 20.2%
7	+3 Svært fornøyd	584	 15.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1194	 31.2%
Sysmiss		155	
<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>			
# s18q34: Å forklare beslutninger			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=3823 /-] [Invalid=157 /-]	
Pre-question		De ansattes service	
Literal question		Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.	
Concepts		Public services, Personnel, Interpersonal communication	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	89	 2.3%
2	-2	99	 2.6%
3	-1	152	 4.0%
4	0	413	 10.8%
5	+1	410	 10.7%
6	+2	644	 16.8%
7	+3 Svært fornøyd	456	 11.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1560	 40.8%
Sysmiss		157	
<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>			
# s18q35: Å være imøtekommende			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=3840 /-] [Invalid=140 /-]	
Pre-question		De ansattes service	
Literal question		Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.	
Concepts		Public services, Personnel, Interpersonal communication	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	122	 3.2%
2	-2	109	 2.8%
3	-1	150	 3.9%

s18q35: Å være imøtekommende

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	351	9.1%
5	+1	509	13.3%
6	+2	836	21.8%
7	+3 Svært fornøyd	738	19.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1025	26.7%
Sysmiss		140	

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.

s18q36: Å gi veiledning/råd

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3832 /-] [Invalid=148 /-]
Pre-question	De ansattes service
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
Concepts	Public services, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	86	2.2%
2	-2	82	2.1%
3	-1	158	4.1%
4	0	389	10.2%
5	+1	458	12.0%
6	+2	761	19.9%
7	+3 Svært fornøyd	539	14.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1359	35.5%
Sysmiss		148	

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.

s18q37: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3848 /-] [Invalid=132 /-]
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
Concepts	Public services, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	64	1.7%
2	-2	66	1.7%
3	-1	97	2.5%
4	0	347	9.0%
5	+1	498	12.9%
6	+2	752	19.5%
7	+3 Svært fornøyd	488	12.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1536	39.9%

# s18q37: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene			
Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		132	
<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>			
# s18q38: De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3834 /-] [Invalid=146 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine muligheter.		
Concepts	Public services, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	90	2.3%
2	-2	97	2.5%
3	-1	178	4.6%
4	0	380	9.9%
5	+1	473	12.3%
6	+2	572	14.9%
7	+3 Svært fornøyd	357	9.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1687	44.0%
Sysmiss		146	
<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>			
# s18q39: De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2842 /-] [Invalid=1138 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.		
Concepts	Public services, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	64	2.3%
2	-2	61	2.1%
3	-1	94	3.3%
4	0	243	8.6%
5	+1	212	7.5%
6	+2	255	9.0%
7	+3 Svært fornøyd	176	6.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1737	61.1%
Sysmiss		1138	
<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>			
# s18q40: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		

# s18q40: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov			
Statistics [NW/ W]	[Valid=3818 /-] [Invalid=162 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.		
Concepts	Public services, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	116	3.0%
2	-2	90	2.4%
3	-1	133	3.5%
4	0	354	9.3%
5	+1	275	7.2%
6	+2	307	8.0%
7	+3 Svært fornøyd	221	5.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2322	60.8%
Sysmiss		162	
<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>			
# s18q41: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2841 /-] [Invalid=1139 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne) i Statens vegvesen. hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.		
Concepts	Public services, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	80	2.8%
2	-2	51	1.8%
3	-1	74	2.6%
4	0	147	5.2%
5	+1	124	4.4%
6	+2	167	5.9%
7	+3 Svært fornøyd	115	4.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2083	73.3%
Sysmiss		1139	
<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>			
# s18q42: Gir deg nødvendig informasjon			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3855 /-] [Invalid=125 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. I hvilken fra mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.		
Concepts	Public services, Personnel, Information transfer, Dissemination of information, Access to information		

s18q42: Gir deg nødvendig informasjon

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	88	2.3%
2	-2	95	2.5%
3	-1	170	4.4%
4	0	412	10.7%
5	+1	520	13.5%
6	+2	782	20.3%
7	+3 I svært stor grad	522	13.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1266	32.8%
Sysmiss		125	

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.

s18q43: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3823 /-] [Invalid=157 /-]
Pre-question	De ansattes evne til å gi viktig informasjon
Literat question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen. I hvilken fra mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
Concepts	Public services, Personnel, Information transfer, Dissemination of information, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	131	3.4%
2	-2	102	2.7%
3	-1	181	4.7%
4	0	423	11.1%
5	+1	380	9.9%
6	+2	473	12.4%
7	+3 I svært stor grad	328	8.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1805	47.2%
Sysmiss		157	

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.

s18q44: Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2709 /-] [Invalid=1271 /-]
Literat question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
Post-question	Hvis svar = "Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder" gå til spørsmål 12.
Concepts	Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	517	19.1%
2	Delvis innvilget	18	0.7%
3	Avslått (negativt svar)	40	1.5%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	63	2.3%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	2071	76.4%
Sysmiss		1271	

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.

# s18q45: Informasjon om saksbehandlingstiden			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=849 /-] [Invalid=3131 /-]		
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.		
Concepts	Public services		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	32	3.8%
2	-2	26	3.1%
3	-1	26	3.1%
4	0	78	9.2%
5	+1	93	11.0%
6	+2	131	15.4%
7	+3 Svært fornøyd	116	13.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	347	40.9%
Sysmiss		3131	
<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>			
# s18q46: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=841 /-] [Invalid=3139 /-]		
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.		
Concepts	Public services		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	25	3.0%
2	-2	15	1.8%
3	-1	17	2.0%
4	0	57	6.8%
5	+1	48	5.7%
6	+2	62	7.4%
7	+3 Svært fornøyd	48	5.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	569	67.7%
Sysmiss		3139	
<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>			
# s18q47: Saksbehandlingstiden			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=842 /-] [Invalid=3138 /-]		
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.		
Concepts	Public services		

s18q47: Saksbehandlingstiden

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	48	5.7%
2	-2	24	2.9%
3	-1	32	3.8%
4	0	77	9.1%
5	+1	90	10.7%
6	+2	134	15.9%
7	+3 Svært fornøyd	121	14.4%
8	Vet ikke/Har ingen mening	316	37.5%
Sysmiss		3138	

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.

s18q48: Hvordan beslutningen ble forklart

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=838 /-] [Invalid=3142 /-]
Literál question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.
Concepts	Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	35	4.2%
2	-2	21	2.5%
3	-1	24	2.9%
4	0	82	9.8%
5	+1	58	6.9%
6	+2	120	14.3%
7	+3 Svært fornøyd	108	12.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	390	46.5%
Sysmiss		3142	








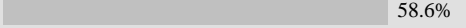







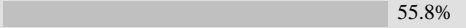



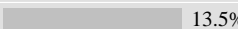
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

s18q49: Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1396 /-] [Invalid=2584 /-]
Literál question	Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?
Post-question	Hvis svar = "Nei, har aldri klaget" gå til spørsmål 14.
Concepts	Public services, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	14	1.0%
2	Ja, muntlig	23	1.6%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	11	0.8%
4	Nei, har aldri klaget	1348	96.6%
Sysmiss		2584	

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.

# s18q50: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=333 /-] [Invalid=3647 /-]		
Literal question	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.		
Concepts	Public services, Right to justice		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	41	 12.3%
2	-2	18	 5.4%
3	-1	23	 6.9%
4	0	27	 8.1%
5	+1	13	 3.9%
6	+2	11	 3.3%
7	+3 Svært fornøyd	5	 1.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	195	 58.6%
Sysmiss		3647	
<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>			
# s18q51: Selve behandlingen av din klage			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=319 /-] [Invalid=3661 /-]		
Literal question	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.		
Concepts	Public services, Right to justice		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	43	 13.5%
2	-2	20	 6.3%
3	-1	24	 7.5%
4	0	23	 7.2%
5	+1	16	 5.0%
6	+2	8	 2.5%
7	+3 Svært fornøyd	7	 2.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	178	 55.8%
Sysmiss		3661	
<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>			
# s18q52: På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2886 /-] [Invalid=1094 /-]		
Literal question	På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært negativt	59	 2.0%
2	-2	69	 2.4%
3	-1	141	 4.9%
4	0	389	 13.5%

s18q52: På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	618	21.4%
6	+2	839	29.1%
7	+3 Svært positivt	344	11.9%
8	Vet ikke	427	14.8%
Sysmiss		1094	

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.

s18q53: Tenk tilbake på dine erfaringer med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2902 /-] [Invalid=1078 /-]
Literat question	Tenk tilbake på dine erfaringer med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?
Concepts	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	64	2.2%
2	-2	87	3.0%
3	-1	155	5.3%
4	0	390	13.4%
5	+1	594	20.5%
6	+2	829	28.6%
7	+3 Svært fornøyd	370	12.7%
8	Vet ikke	413	14.2%
Sysmiss		1078	

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.

s18q54: I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2894 /-] [Invalid=1086 /-]
Literat question	I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?
Concepts	Public services, Satisfaction, Expectation

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	70	2.4%
2	-2	70	2.4%
3	-1	146	5.0%
4	0	391	13.5%
5	+1	531	18.3%
6	+2	649	22.4%
7	+3 I svært stor grad	287	9.9%
8	Vet ikke	750	25.9%
Sysmiss		1086	

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.

s18q55: Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2901 /-] [Invalid=1079 /-]
Literat question	Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?

s18q55: Tenk deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Statens vegvesen?

Concepts		Public services, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært fjernt fra idealet	102	3.5%
2	-2	135	4.7%
3	-1	198	6.8%
4	0	407	14.0%
5	+1	601	20.7%
6	+2	608	21.0%
7	+3 Svært nær idealet	207	7.1%
8	Vet ikke	643	22.2%
Sysmiss		1079	

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.

s18q56: Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=2904 /-] [Invalid=1076 /-]	
Literal question		Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?	
Concepts		Public services, Satisfaction, Trust	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært liten tillit	89	3.1%
2	-2	85	2.9%
3	-1	152	5.2%
4	0	394	13.6%
5	+1	556	19.1%
6	+2	822	28.3%
7	+3 Svært stor tillit	387	13.3%
8	Vet ikke	419	14.4%
Sysmiss		1076	

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.

s18: Statens vegvesen

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-1] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=3980 /-] [Invalid=0 /-]	
Literal question		Statens vegvesen	
Concepts		Public services	
Value	Label	Cases	Percentage
1		3980	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

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=3980 /-] [Invalid=0 /-]	
Literal question		AAR	
Concepts		Data, Time	
Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	994	25.0%

# AAR: AAR			
Value	Label	Cases	Percentage
2	2013	1534	38.5%
3	2015	1452	36.5%
<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>			
# AlderKat: Alder			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3980 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Alder		
Concepts	Data, Age		
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	371	9.3%
2	25-34 år	481	12.1%
3	35-49 år	881	22.1%
4	50-66 år	1239	31.1%
5	67- år	1008	25.3%
<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>			
# Kommune2015: Kommune2015			
Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1452 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Kommune2015		
Concepts	Data, Location		
Value	Label	Cases	Percentage
0101		13	0.9%
0104		9	0.6%
0105		19	1.3%
0106		24	1.7%
0111		4	0.3%
0118		1	0.1%
0121		1	0.1%
0122		2	0.1%
0123		2	0.1%
0124		1	0.1%
0125		2	0.1%
0127		1	0.1%
0128		4	0.3%
0135		1	0.1%
0136		2	0.1%
0138		2	0.1%
0211		3	0.2%
0213		10	0.7%
0214		11	0.8%
0215		5	0.3%
0216		4	0.3%
0217		12	0.8%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0219		48	3.3%
0220		23	1.6%
0221		7	0.5%
0226		8	0.6%
0227		3	0.2%
0228		5	0.3%
0230		9	0.6%
0231		15	1.0%
0233		11	0.8%
0234		2	0.1%
0235		8	0.6%
0236		7	0.5%
0237		8	0.6%
0238		5	0.3%
0301		151	10.4%
0402		4	0.3%
0403		9	0.6%
0412		8	0.6%
0415		1	0.1%
0417		4	0.3%
0418		1	0.1%
0419		6	0.4%
0420		2	0.1%
0423		1	0.1%
0427		6	0.4%
0428		3	0.2%
0429		1	0.1%
0432		1	0.1%
0437		2	0.1%
0501		12	0.8%
0502		11	0.8%
0511		3	0.2%
0513		1	0.1%
0516		4	0.3%
0517		3	0.2%
0520		1	0.1%
0522		2	0.1%
0528		9	0.6%
0529		5	0.3%
0532		1	0.1%
0533		3	0.2%
0534		7	0.5%
0536		4	0.3%
0538		6	0.4%
0541		1	0.1%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0542		2	0.1%
0543		1	0.1%
0544		1	0.1%
0602		14	1.0%
0604		6	0.4%
0605		2	0.1%
0612		1	0.1%
0616		1	0.1%
0617		2	0.1%
0619		1	0.1%
0620		3	0.2%
0621		1	0.1%
0622		1	0.1%
0623		3	0.2%
0624		5	0.3%
0625		5	0.3%
0626		4	0.3%
0627		8	0.6%
0628		1	0.1%
0631		1	0.1%
0701		6	0.4%
0702		3	0.2%
0704		7	0.5%
0706		11	0.8%
0709		12	0.8%
0711		4	0.3%
0713		2	0.1%
0716		3	0.2%
0719		1	0.1%
0720		2	0.1%
0722		7	0.5%
0728		1	0.1%
0805		10	0.7%
0806		5	0.3%
0807		4	0.3%
0811		1	0.1%
0814		5	0.3%
0817		1	0.1%
0821		1	0.1%
0822		1	0.1%
0826		2	0.1%
0827		1	0.1%
0828		1	0.1%
0829		2	0.1%
0833		1	0.1%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0904		8	0.6%
0906		12	0.8%
0926		4	0.3%
0928		3	0.2%
0929		1	0.1%
0937		1	0.1%
1001		25	1.7%
1002		4	0.3%
1003		1	0.1%
1004		4	0.3%
1014		6	0.4%
1017		2	0.1%
1018		3	0.2%
1029		2	0.1%
1032		4	0.3%
1034		2	0.1%
1037		5	0.3%
1101		7	0.5%
1102		27	1.9%
1103		38	2.6%
1106		9	0.6%
1111		2	0.1%
1119		5	0.3%
1120		8	0.6%
1121		2	0.1%
1122		7	0.5%
1124		9	0.6%
1127		3	0.2%
1129		1	0.1%
1130		5	0.3%
1135		2	0.1%
1142		3	0.2%
1146		5	0.3%
1149		10	0.7%
1160		4	0.3%
1201		81	5.6%
1216		1	0.1%
1219		1	0.1%
1221		5	0.3%
1223		1	0.1%
1224		3	0.2%
1227		1	0.1%
1228		2	0.1%
1231		2	0.1%
1235		8	0.6%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1238		2	0.1%
1241		1	0.1%
1243		8	0.6%
1244		1	0.1%
1245		1	0.1%
1246		9	0.6%
1247		7	0.5%
1253		1	0.1%
1260		2	0.1%
1263		6	0.4%
1401		1	0.1%
1416		1	0.1%
1419		2	0.1%
1420		4	0.3%
1424		2	0.1%
1426		2	0.1%
1428		1	0.1%
1429		1	0.1%
1430		1	0.1%
1431		1	0.1%
1432		2	0.1%
1433		2	0.1%
1439		1	0.1%
1441		2	0.1%
1443		2	0.1%
1445		5	0.3%
1449		2	0.1%
1502		3	0.2%
1504		12	0.8%
1505		5	0.3%
1511		3	0.2%
1515		1	0.1%
1516		1	0.1%
1517		1	0.1%
1519		1	0.1%
1520		2	0.1%
1523		1	0.1%
1525		2	0.1%
1529		3	0.2%
1532		2	0.1%
1534		2	0.1%
1535		1	0.1%
1539		3	0.2%
1545		1	0.1%
1547		1	0.1%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1548		2	0.1%
1551		1	0.1%
1554		2	0.1%
1557		1	0.1%
1560		3	0.2%
1563		4	0.3%
1566		1	0.1%
1576		2	0.1%
1601		49	3.4%
1612		1	0.1%
1613		1	0.1%
1617		1	0.1%
1620		2	0.1%
1621		2	0.1%
1622		2	0.1%
1624		2	0.1%
1627		1	0.1%
1630		2	0.1%
1632		1	0.1%
1634		4	0.3%
1636		2	0.1%
1638		4	0.3%
1640		2	0.1%
1644		2	0.1%
1648		6	0.4%
1653		3	0.2%
1657		2	0.1%
1662		2	0.1%
1663		2	0.1%
1664		1	0.1%
1702		8	0.6%
1703		6	0.4%
1714		7	0.5%
1717		1	0.1%
1718		1	0.1%
1719		6	0.4%
1721		6	0.4%
1743		1	0.1%
1744		2	0.1%
1749		1	0.1%
1750		1	0.1%
1751		1	0.1%
1756		4	0.3%
1804		17	1.2%
1805		5	0.3%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1811		1	0.1%
1813		2	0.1%
1816		1	0.1%
1820		3	0.2%
1824		5	0.3%
1826		1	0.1%
1832		1	0.1%
1833		8	0.6%
1836		1	0.1%
1837		2	0.1%
1839		1	0.1%
1841		2	0.1%
1859		1	0.1%
1860		3	0.2%
1865		2	0.1%
1868		2	0.1%
1870		1	0.1%
1871		1	0.1%
1902		23	1.6%
1911		1	0.1%
1913		3	0.2%
1917		1	0.1%
1920		1	0.1%
1923		1	0.1%
1924		2	0.1%
1925		2	0.1%
1926		1	0.1%
1931		5	0.3%
1933		2	0.1%
1936		1	0.1%
1938		1	0.1%
1939		1	0.1%
1940		1	0.1%
1941		1	0.1%
1943		1	0.1%
2003		1	0.1%
2011		1	0.1%
2012		7	0.5%
2020		1	0.1%
2021		1	0.1%
2030		2	0.1%

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

Fylke: Fylke

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3980 /-] [Invalid=0 /-]

# Fylke: Fylke			
Literal question		Fylke	
Concepts		Data, Location	
Value	Label	Cases	Percentage
1	01 Østfold	219	5.5%
2	02 Akershus	516	13.0%
3	03 Oslo	442	11.1%
4	04 Hedmark	171	4.3%
5	05 Oppland	180	4.5%
6	06 Buskerud	181	4.5%
7	07 Vestfold	193	4.8%
8	08 Telemark	129	3.2%
9	09 Aust-Agder	85	2.1%
10	10 Vest-Agder	142	3.6%
11	11 Rogaland	352	8.8%
12	12 Hordaland	355	8.9%
14	14 Sogn og Fjordane	99	2.5%
15	15 Møre og Romsdal	186	4.7%
16	16 Sør-Trøndelag	258	6.5%
17	17 Nord-Trøndelag	115	2.9%
18	18 Nordland	187	4.7%
19	19 Troms Romsa	122	3.1%
20	20 Finnmark Finnmarkku	48	1.2%

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.

# Kommunestr: Kommunestr			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=3980 /-] [Invalid=0 /-]	
Literal question		Kommunestr	
Concepts		Data, Location	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	465	11.7%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	1190	29.9%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	1409	35.4%
4	110 000 innbyggere eller fler	916	23.0%

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.

# Spraaak: Spraaak			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1996 /-] [Invalid=1984 /-]	
Literal question		Spraaak	
Concepts		Data, Languages	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Engelsk	36	1.8%
2	Bokmål	1885	94.4%
3	Nynorsk	62	3.1%
4	Polsk	13	0.7%

# Spraak: Spraak			
Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		1984	
<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>			
# Kommune2013: KOMMUNE			
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2528 /-] [Invalid=1452 /-] [Mean=894.979 /-] [StdDev=579.276 /-]		
Literal question	KOMMUNE		
Concepts	Data, Location		
# s18ACSI: Statens vegvesen total tilfredshet			
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2551 /-] [Invalid=1429 /-] [Mean=66.713 /-] [StdDev=23.376 /-]		
Literal question	Statens vegvesen total tilfredshet		
Concepts	Data		