

Norway

**Agency for Public Management and eGovernment, Difi
Andersen, Lars-Hugo, Norwegian Government Agency for Financial Management**

The Citizen Survey - The State Educational Loan Fund, 2017

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data (NSD)
Production Date	December 16, 2020
Version	
Identification	NSD2882-15

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	4
Producers & Sponsors	4
Sampling	5
Data Collection	5
Accessibility	5
Rights & Disclaimer	5
Files Description	6
NSD2882-15	6
Variables Group(s)	7
Alle variabler	7
Bakgrunnsvariabler	7
Din bakgrunn og erfaring	7
Tilfredshet med Lånekassen	9
Saksbehandling	11
Klage behandling	12
Samlet tilfredshet med Lånekassen	12
Intervjutekniske variabler	12
Variables Description	14
NSD2882-15	15

The Citizen Survey - The State Educational Loan Fund, 2017

Overview	
Type	The Citizen Survey
Identification	NSD2882-15
Version	Production Date: 2020-10-16 <u>Notes</u> Original data from Agency for Public Management and eGovernment and Lars-Hugo Andersen, Norwegian Government Agency for Financial Management are documented and prepared, first NSD-version.
Abstract	
<p>The Citizen Survey - The State Educational Loan Fund, 2017 is a part of the Citizen Survey which is conducted by the Public Management and eGovernment (DIFI) and is one of the largest surveys of public administration in Norway. It will provide a better knowledge base for assessing the development of public services across sectors, and provide knowledge that can contribute to the further development of public enterprises in the long term. The population survey says something about how satisfied residents and users are with their municipality and with the large services / businesses in the administration. The results from the survey provide increased insight into users' perceptions of companies in the areas of education and culture, health, care and government agencies. Kantar TNS is responsible for data collection in 2017.</p> <p>The 2017 population survey consists of a population section and a user section. The population section provides an overall picture of the inhabitants' view of the municipality of residence, including an assessment of the municipal services and trust in politicians and the administration. The user section maps experiences with 22 selected public services in the areas of education and culture, health, care and government agencies.</p>	
Kind of Data	Survey data
Unit of Analysis	Individual

Scope & Coverage	
Keywords	Citizen participation, Public services, Public sector, Private sector
Topics	Society and culture, Social conditions and indicators, Community, urban and rural life
Time Period(s)	2016-2017
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The Norwegian population 18 years and older.	

Producers & Sponsors	
Primary Investigator(s)	Agency for Public Management and eGovernment, Difi Andersen, Lars-Hugo, Norwegian Government Agency for Financial Management
Other Producer(s)	Agency for Public Management and eGovernment (Difi) Kantar TNS
Funding Agency/ies	Agency for Public Management and eGovernment (Difi)

Sampling

Sampling Procedure

44,785 inhabitants were sent the inhabitant part. 42,686 of them received the survey, and 8,361 answered the forms. Of these, 8094 had experience with one or more of the services in the user section. All of these were sent between one and four questionnaires for services they had had experience with during the last 12 months.

Gross sample: 44 785 persons

Net sample: 8361 persons

Response rate: 18.67 %

Weighting

The results from the survey's population are weighted with regard to gender, age and distribution by county, and thus correct for any biases along these dimensions. The results of the survey can therefore be considered representative with regard to gender, age and geographical distribution by county and for the country as a whole, within each county and within each region.

Data Collection

Data Collection Dates	start 2016 end 2017
Time Period(s)	start 2016 end 2017
Data Collection Mode	Web survey
Data Collector(s)	Kantar TNS

Accessibility

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

Access Conditions

The order form 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 The Citizen Survey - The State Educational Loan Fund, 2017. The survey was financed by Agency for Public Management and eGovernment. The data are provided by Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, and prepared and made available by the NSD – Norwegian Centre for Research Data. Neither Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management nor NSD are responsible for the analyses/ interpretation of the data presented here.”

Rights & Disclaimer

Disclaimer

Neither Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.

Copyright	Copyright (C) 2017 Difi
------------------	-------------------------

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2882-15	
# Cases	2809
# Variable(s)	72

Variables Group(s)

Dataset contains 8 group(s)

Group Alle variabler

Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	aar	År	discrete	numeric-8.2	2809	0	År
2	SPRAKVARIAN	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	344	2465	Sprakvariant
3	FYLKE	Fylke	discrete	numeric-2.0	2809	0	Fylke
4	KSTR	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	384	2425	Kommunestørrelse
5	SENTRALITET	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	384	2425	Sentralitet
6	alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	2809	0	Alder
7	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	2425	384	Kommunestørrelse

Group Din bakgrunn og erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	1873	936	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s14q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1832	977	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å besøke et lånekassekontor, besøke nettsidene, sende brev/e-post og det å ringe til Lånekassen.
3	s14q3_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har søkt om stipend og/eller lån	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... A. Har søkt om stipend og/eller lån
4	s14q3_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... B. Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak
5	s14q3_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har sendt andre søknader	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Har sendt andre søknader
6	s14q3_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Finne informasjon om stipend og lån til utdanning	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Finne informasjon om stipend og lån til utdanning
7	s14q3_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Finne informasjon om tilbakebetaling	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Finne informasjon om tilbakebetaling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
8	s14q3_6	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Klaget på avgjørelse	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Klaget på avgjørelse
9	s14q3_7	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Mottatt brev fra Lånekassen	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Mottatt brev fra Lånekassen
10	s14q3_8	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Ansatt ved lærested som kontrollerte/ attesterte søknader om stipend og lån e.l.	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Ansatt ved lærested som kontrollerte/attesterte søknader om stipend og lån e.l.
11	s14q3_9	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	1138	1671	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... I. Annen sammenheng
12	s14q4_1	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Brukt Lånekassens nettsider (lanekassen.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... A. Brukt Lånekassens nettsider (lanekassen.no) til informasjonsinnhenting
13	s14q4_2	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på lanekassen.no (Dine sider)	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... B. Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på lanekassen.no (Dine sider)
14	s14q4_3	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Vært i kontakt med Lånekassen via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Vært i kontakt med Lånekassen via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
15	s14q4_4	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
16	s14q4_5	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
17	s14q4_6	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
18	s14q4_7	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
19	s14q4_8	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Lånekassen	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Lånekassen
20	s14q4_9	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1138	1671	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
21	s14q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1072	1737	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?

Group Tilfredshet med Lånekassen

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q6_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt)	discrete	numeric-1.0	2767	42	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... A. Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt)
2	s14q6_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	1860	949	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... B. Ventetiden på telefonen
3	s14q6_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-1.0	1858	951	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... C. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
4	s14q6_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Lånekassens internettsider	discrete	numeric-1.0	1866	943	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... A. Lånekassens internettsider
5	s14q6_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)	discrete	numeric-1.0	1849	960	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... B. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)
6	s14q6_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)	discrete	numeric-1.0	1856	953	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... C. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)
7	s14q7_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens internettsider	discrete	numeric-1.0	1866	943	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens internettsider
8	s14q7_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett	discrete	numeric-1.0	1860	949	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett
9	s14q7_3	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre	discrete	numeric-1.0	1121	1688	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å komme i

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		følgende? Kontakt: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak					kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
10	s14q7_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden lanekassen.no	discrete	numeric-1.0	1124	1685	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå A. Informasjonen på nettsiden lanekassen.no
11	s14q7_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-1.0	2777	32	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
12	s14q7_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra Lånekassen	discrete	numeric-1.0	1858	951	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå C. Brev/e-post fra Lånekassen
13	s14q7_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling	discrete	numeric-1.0	1863	946	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå D. Informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling
14	s14q7_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	1865	944	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå E. Hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut
15	s14q7_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver:Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	1860	949	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)
16	s14q7_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å søke om lån, stipend eller betalingslettelser	discrete	numeric-1.0	1122	1687	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke om lån, stipend eller betalingslettelser
17	s14q7_11	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på Lånekassen	discrete	numeric-1.0	2771	38	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på Lånekassen
18	s14q8_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-1.0	2772	37	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (kunden) med respekt
19	s14q8_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte	discrete	numeric-1.0	2764	45	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
20	s14q8_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	2764	45	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
21	s14q8_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende	discrete	numeric-1.0	2760	49	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
22	s14q8_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	1858	951	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd
23	s14q9_1	I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	2756	53	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
24	s14q9_2	I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-1.0	2753	56	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (kunden) har rett til
25	s14q10_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	2759	50	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
26	s14q10_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter	discrete	numeric-1.0	2761	48	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter
27	s14q10_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å følge deg (kunden) opp	discrete	numeric-1.0	1854	955	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... C. Evne til å følge deg (kunden) opp
28	s14q10_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov	discrete	numeric-1.0	1858	951	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... D. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov
29	s14q10_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	2757	52	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... E. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Group Saksbehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q11	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	1842	967	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
2	s14q12_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	1048	1761	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
3	s14q12_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-1.0	1045	1764	Hvis du har hatt en sak eller 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
4	s14q12_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	1047	1762	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
5	s14q12_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	1044	1765	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart

Group Klage behandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q13	Har du klaget på forhold ved Lånekassen i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1109	1700	Har du klaget på forhold ved Lånekassen i løpet av de siste 12 månedene?
2	s14q14_1	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-1.0	145	2664	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	s14q14_2	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	143	2666	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage

Group Samlet tilfredshet med Lånekassen

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s14q15	På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?	discrete	numeric-1.0	2766	43	På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?
2	s14q16	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?	discrete	numeric-1.0	2764	45	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?
3	s14q17	I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	2766	43	I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?
4	s14q18	Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?	discrete	numeric-1.0	2762	47	Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?
5	s14q19	Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?	discrete	numeric-1.0	1863	946	Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?

Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	GallupID	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer	continuous	numeric-10.0	384	2425	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr					1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr
2	Id	Id	discrete	character-75	2425	0	Id

Variables Description

Dataset contains 72 variable(s)

File : NSD2882-15

s14q1: Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*/4/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1873 /-] [Invalid=936 /-]

Literal question Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Concepts Student loans, Educational grants

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som kunde/bruker	1700	90.8%
2	Ut fra min erfaring som pårørende	153	8.2%
3	Ut fra min erfaring som ansatt ved et lærested	20	1.1%
4	Ub	3	
Sysmiss		933	

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

s14q2: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1832 /-] [Invalid=977 /-]

Literal question Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å besøke et lånekassekontor, besøke nettsidene, sende brev/e-post og det å ringe til Lånekassen.

Concepts Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	626	34.2%
2	2-5 ganger	999	54.5%
3	6-12 ganger	170	9.3%
4	13 eller flere ganger	37	2.0%
5	Ub	5	
9996		10	
Sysmiss		962	

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

s14q3_1: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har søkt om stipend og/eller lån

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?

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

Concepts Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	633	55.6%
1	Mentioned	505	44.4%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_2: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]

File : NSD2882-15**# s14q3_2: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak**

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?
... B. Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak

Concepts Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1002	88.0%
1	Mentioned	136	12.0%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_3: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Har sendt andre søknader

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?
... C. Har sendt andre søknader

Concepts Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1077	94.6%
1	Mentioned	61	5.4%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_4: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Finne informasjon om stipend og lån til utdanning

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?
... D. Finne informasjon om stipend og lån til utdanning

Concepts Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	909	79.9%
1	Mentioned	229	20.1%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_5: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Finne informasjon om tilbakebetaling

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

Statistics [NW/ W] [Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]

Literal question I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?
... E. Finne informasjon om tilbakebetaling

Concepts Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	900	79.1%

File : NSD2882-15**# s14q3_5: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Finne informasjon om tilbakebetaling**

Value	Label	Cases	Percentage
1	Mentioned	238	20.9%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_6: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Klaget på avgjørelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literat question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Klaget på avgjørelse
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1117	98.2%
1	Mentioned	21	1.8%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_7: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Mottatt brev fra Lånekassen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literat question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Mottatt brev fra Lånekassen
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	461	40.5%
1	Mentioned	677	59.5%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_8: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Ansatt ved lærested som kontrollerte/ attesterte søknader om stipend og lån e.l.

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literat question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Ansatt ved lærested som kontrollerte/attesterte søknader om stipend og lån e.l.
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1125	98.9%
1	Mentioned	13	1.1%
Sysmiss		1671	

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

s14q3_9: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Annen sammenheng

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

File : NSD2882-15**# s14q3_9: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen: Annen sammenheng**

Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... I. Annen sammenheng
-------------------------	---

Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	981	86.2%
1	Mentioned	157	13.8%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_1: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Brukt Lånekassens nettsider (lanekassen.no) til informasjonsinnhenting

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... A. Brukt Lånekassens nettsider (lanekassen.no) til informasjonsinnhenting
-------------------------	---

Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	455	40.0%
1	Mentioned	683	60.0%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_2: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på lanekassen.no (Dine sider)

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... B. Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på lanekassen.no (Dine sider)
-------------------------	---

Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	485	42.6%
1	Mentioned	653	57.4%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_3: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Vært i kontakt med Lånekassen via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... C. Vært i kontakt med Lånekassen via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
-------------------------	---

Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication
-----------------	--

File : NSD2882-15**# s14q4_3: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Vært i kontakt med Lånekassen via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)**

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1127	99.0%
1	Mentioned	11	1.0%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_4: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Snakket med en ansatt på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	996	87.5%
1	Mentioned	142	12.5%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_5: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... E. Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1127	99.0%
1	Mentioned	11	1.0%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_6: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	750	65.9%
1	Mentioned	388	34.1%
Sysmiss		1671	

Warning: 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 : NSD2882-15**# s14q4_7: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	754	66.3%
1	Mentioned	384	33.7%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_8: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Lånekassen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Lånekassen
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	837	73.6%
1	Mentioned	301	26.4%
Sysmiss		1671	

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

s14q4_9: Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12: Annen kontakt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1138 /-] [Invalid=1671 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1113	97.8%
1	Mentioned	25	2.2%
Sysmiss		1671	

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

s14q5: Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1072 /-] [Invalid=1737 /-]
Literal question	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?
Concepts	Student loans, Educational grants, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Oppmøte ved et av Lånekassens kontorer, ansikt til ansikt	4	0.4%

File : NSD2882-15

s14q5: Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?

Value	Label	Cases	Percentage
2	Telefon	44	4.1%
3	Brev på papir	74	6.9%
4	Brev over nett (sikker digital post)	106	9.9%
5	E-post, melding fra webskjema eller lignende	183	17.1%
6	Selvbetjeningsløsninger	241	22.5%
7	Lånekassens nettsider	414	38.6%
8	Annen kontakt	6	0.6%
9	Ub	9	
9996		7	
Sysmiss		1721	

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

s14q6_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2767 /-] [Invalid=42 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... A. Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt)
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	86	3.1%
2	-2	88	3.2%
3	-1	128	4.6%
4	0	293	10.6%
5	+1	233	8.4%
6	+2	243	8.8%
7	Svært fornøyd +3	118	4.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1578	57.0%
9	Ub	5	
Sysmiss		37	

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

s14q6_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1860 /-] [Invalid=949 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... B. Ventetiden på telefonen
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	146	7.8%
2	-2	98	5.3%
3	-1	82	4.4%

File : NSD2882-15

s14q6_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	126	6.8%
5	+1	83	4.5%
6	+2	79	4.2%
7	Svært fornøyd +3	22	1.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1224	65.8%
9	Ub	5	
Sysmiss		944	

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

s14q6_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1858 /-] [Invalid=951 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... C. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	83	4.5%
2	-2	96	5.2%
3	-1	99	5.3%
4	0	181	9.7%
5	+1	219	11.8%
6	+2	254	13.7%
7	Svært fornøyd +3	106	5.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	820	44.1%
9	Ub	5	
Sysmiss		946	

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

s14q6_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Lånekassens nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1866 /-] [Invalid=943 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... A. Lånekassens nettsider
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction, Shortages, Internet

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	13	0.7%
2	-2	18	1.0%
3	-1	53	2.8%
4	0	164	8.8%
5	+1	412	22.1%

File : NSD2882-15

s14q6_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Lånekassens nettsider

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	634	34.0%
7	Svært fornøyd +3	385	20.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	187	10.0%
9	Ub	5	
Sysmiss		938	

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

s14q6_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1849 /-] [Invalid=960 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... B. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction, Shortages, Internet

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	5	0.3%
2	-2	5	0.3%
3	-1	4	0.2%
4	0	57	3.1%
5	+1	32	1.7%
6	+2	28	1.5%
7	Svært fornøyd +3	25	1.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1693	91.6%
9	Ub	5	
Sysmiss		955	

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

s14q6_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1856 /-] [Invalid=953 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? ... C. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction, Shortages, Internet

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	11	0.6%
2	-2	6	0.3%
3	-1	10	0.5%
4	0	67	3.6%
5	+1	99	5.3%
6	+2	144	7.8%
7	Svært fornøyd +3	124	6.7%

File : NSD2882-15

s14q6_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon, o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1395	75.2%
9	Ub	5	
Sysmiss		948	

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

s14q7_1: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1866 /-] [Invalid=943 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens nettsider
Concepts	Student loans, Educational grants, Information use, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	15	0.8%
2	-2	12	0.6%
3	-1	56	3.0%
4	0	135	7.2%
5	+1	354	19.0%
6	+2	569	30.5%
7	Svært lett +3	383	20.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	342	18.3%
9	Ub	5	
Sysmiss		938	

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

s14q7_2: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1860 /-] [Invalid=949 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett
Concepts	Student loans, Educational grants, Information use, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	14	0.8%
2	-2	16	0.9%
3	-1	52	2.8%
4	0	143	7.7%
5	+1	330	17.7%
6	+2	564	30.3%
7	Svært lett +3	467	25.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	274	14.7%
9	Ub	5	

File : NSD2882-15

s14q7_2: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånkassen på internett

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		944	

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

s14q7_3: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1121 /-] [Invalid=1688 /-]

Literal question
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... A. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak

Concepts Student loans, Educational grants, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	48	4.3%
2	-2	44	3.9%
3	-1	59	5.3%
4	0	60	5.4%
5	+1	80	7.1%
6	+2	85	7.6%
7	Svært lett +3	54	4.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	691	61.6%
9	Ub	6	
Sysmiss		1682	

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

s14q7_4: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden lanekassen.no

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1124 /-] [Invalid=1685 /-]

Literal question
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå ...
... A. Informasjonen på nettsiden lanekassen.no

Concepts Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	10	0.9%
2	-2	17	1.5%
3	-1	36	3.2%
4	0	79	7.0%
5	+1	234	20.8%
6	+2	360	32.0%
7	Svært lett +3	294	26.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	94	8.4%
9	Ub	6	
Sysmiss		1679	

Warning: 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 : NSD2882-15

s14q7_5: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2777 /-] [Invalid=32 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå ...
... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte

Concepts Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	24	0.9%
2	-2	31	1.1%
3	-1	59	2.1%
4	0	199	7.2%
5	+1	245	8.8%
6	+2	290	10.4%
7	Svært lett +3	208	7.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1721	62.0%
9	Ub	6	
Sysmiss		26	

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

s14q7_6: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra Lånekassen

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1858 /-] [Invalid=951 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå ...
... C. Brev/e-post fra Lånekassen

Concepts Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	12	0.6%
2	-2	16	0.9%
3	-1	63	3.4%
4	0	141	7.6%
5	+1	339	18.2%
6	+2	572	30.8%
7	Svært lett +3	496	26.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	219	11.8%
9	Ub	6	
Sysmiss		945	

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

s14q7_7: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1863 /-] [Invalid=946 /-]

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

File : NSD2882-15

s14q7_7: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling

... D. Informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling

Concepts Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	38	2.0%
2	-2	56	3.0%
3	-1	118	6.3%
4	0	176	9.4%
5	+1	372	20.0%
6	+2	556	29.8%
7	Svært lett +3	376	20.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	171	9.2%
9	Ub	5	
Sysmiss		941	

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

s14q7_8: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1865 /-] [Invalid=944 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå ...
... E. Hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut

Concepts Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	16	0.9%
2	-2	25	1.3%
3	-1	87	4.7%
4	0	159	8.5%
5	+1	326	17.5%
6	+2	559	30.0%
7	Svært lett +3	406	21.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	287	15.4%
9	Ub	5	
Sysmiss		939	

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

s14q7_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver:Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1860 /-] [Invalid=949 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... A. Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)

Concepts Student loans, Educational grants, Comprehension

File : NSD2882-15

s14q7_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	9	0.5%
2	-2	15	0.8%
3	-1	33	1.8%
4	0	111	6.0%
5	+1	306	16.5%
6	+2	584	31.4%
7	Svært lett +3	505	27.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	297	16.0%
9	Ub	5	
Sysmiss		944	

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

s14q7_10: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å søke om lån, stipend eller betalingslettelser

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1122 /-] [Invalid=1687 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke om lån, stipend eller betalingslettelser
Concepts	Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	10	0.9%
2	-2	5	0.4%
3	-1	20	1.8%
4	0	44	3.9%
5	+1	161	14.3%
6	+2	330	29.4%
7	Svært lett +3	338	30.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	214	19.1%
9	Ub	5	
Sysmiss		1682	

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

s14q7_11: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på Lånekassen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2771 /-] [Invalid=38 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på Lånekassen
Concepts	Student loans, Educational grants, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	58	2.1%
2	-2	44	1.6%

File : NSD2882-15

s14q7_11: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på Lånekassen

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	73	2.6%
4	0	160	5.8%
5	+1	109	3.9%
6	+2	121	4.4%
7	Svært lett +3	79	2.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2127	76.8%
9	Ub	5	
Sysmiss		33	

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

s14q8_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2772 /-] [Invalid=37 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (kunden) med respekt
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	33	1.2%
2	-2	56	2.0%
3	-1	63	2.3%
4	0	233	8.4%
5	+1	296	10.7%
6	+2	356	12.8%
7	Svært fornøyd +3	263	9.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1472	53.1%
9	Ub	5	
Sysmiss		32	

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

s14q8_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2764 /-] [Invalid=45 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	51	1.8%
2	-2	58	2.1%
3	-1	88	3.2%
4	0	242	8.8%
5	+1	220	8.0%
6	+2	251	9.1%

File : NSD2882-15

s14q8_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært fornøyd +3	160	5.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1694	61.3%
9	Ub	5	
Sysmiss		40	

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

s14q8_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2764 /-] [Invalid=45 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	53	1.9%
2	-2	61	2.2%
3	-1	94	3.4%
4	0	253	9.2%
5	+1	242	8.8%
6	+2	259	9.4%
7	Svært fornøyd +3	148	5.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1654	59.8%
9	Ub	5	
Sysmiss		40	

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

s14q8_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2760 /-] [Invalid=49 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	47	1.7%
2	-2	58	2.1%
3	-1	92	3.3%
4	0	240	8.7%
5	+1	265	9.6%
6	+2	283	10.3%
7	Svært fornøyd +3	191	6.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1584	57.4%
9	Ub	6	
Sysmiss		43	

Warning: 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 : NSD2882-15**# s14q8_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=1858 /-] [Invalid=951 /-]**Literal question**
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:
... E. Å gi veiledning/råd**Concepts** Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	39	2.1%
2	-2	39	2.1%
3	-1	56	3.0%
4	0	120	6.5%
5	+1	136	7.3%
6	+2	175	9.4%
7	Svært fornøyd +3	112	6.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1181	63.6%
9	Ub	6	
Sysmiss		945	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s14q9_1: I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2756 /-] [Invalid=53 /-]**Literal question**
I hvilken grad mener du de ansatte:
... A. Gir deg nødvendig informasjon**Concepts** Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	60	2.2%
2	-2	79	2.9%
3	-1	110	4.0%
4	0	263	9.5%
5	+1	385	14.0%
6	+2	393	14.3%
7	Svært stor grad +3	194	7.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1272	46.2%
9	Ub	5	
Sysmiss		48	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s14q9_2: I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2753 /-] [Invalid=56 /-]**Literal question**
I hvilken grad mener du de ansatte:
... B. Gjør det de kan for å sikre det du (kunden) har rett til**Concepts** Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

File : NSD2882-15

s14q9_2: I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	92	3.3%
2	-2	91	3.3%
3	-1	117	4.2%
4	0	304	11.0%
5	+1	252	9.2%
6	+2	263	9.6%
7	Svært stor grad +3	138	5.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1496	54.3%
9	Ub	5	
Sysmiss		51	

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

s14q10_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2759 /-] [Invalid=50 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	30	1.1%
2	-2	53	1.9%
3	-1	81	2.9%
4	0	221	8.0%
5	+1	243	8.8%
6	+2	271	9.8%
7	Svært fornøyd +3	158	5.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1702	61.7%
9	Ub	6	
Sysmiss		44	

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

s14q10_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2761 /-] [Invalid=48 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	80	2.9%
2	-2	80	2.9%
3	-1	139	5.0%

File : NSD2882-15

s14q10_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	251	9.1%
5	+1	284	10.3%
6	+2	244	8.8%
7	Svært fornøyd +3	147	5.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1536	55.6%
9	Ub	6	
Sysmiss		42	

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

s14q10_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å følge deg (kunden) opp

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1854 /-] [Invalid=955 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... C. Evne til å følge deg (kunden) opp
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	55	3.0%
2	-2	46	2.5%
3	-1	68	3.7%
4	0	152	8.2%
5	+1	141	7.6%
6	+2	118	6.4%
7	Svært fornøyd +3	88	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1186	64.0%
9	Ub	7	
Sysmiss		948	

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

s14q10_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1858 /-] [Invalid=951 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... D. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	58	3.1%
2	-2	33	1.8%
3	-1	54	2.9%
4	0	149	8.0%
5	+1	141	7.6%
6	+2	131	7.1%

File : NSD2882-15**# s14q10_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov**

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært fornøyd +3	84	4.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1208	65.0%
9	Ub	5	
Sysmiss		946	

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

s14q10_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2757 /-] [Invalid=52 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder: ... E. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
Concepts	Student loans, Educational grants, Employees, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	102	3.7%
2	-2	79	2.9%
3	-1	98	3.6%
4	0	184	6.7%
5	+1	140	5.1%
6	+2	135	4.9%
7	Svært fornøyd +3	90	3.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1929	70.0%
9	Ub	5	
Sysmiss		47	

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

s14q11: Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*/6/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1842 /-] [Invalid=967 /-]

Literat question Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?

Concepts Student loans, Educational grants, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	847	46.0%
2	Delvis innvilget	41	2.2%
3	Avslått (negativt svar)	77	4.2%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	58	3.1%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12	819	44.5%
6	Ub	8	
Sysmiss		959	

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

s14q12_1: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1048 /-] [Invalid=1761 /-]

Literat question Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?
... A. Informasjon om saksbehandlingstiden

Concepts Student loans, Educational grants, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	45	4.3%
2	-2	35	3.3%
3	-1	48	4.6%
4	0	124	11.8%
5	+1	174	16.6%
6	+2	240	22.9%
7	Svært fornøyd +3	237	22.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	145	13.8%
9	Ub	27	
Sysmiss		1734	

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

s14q12_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=1045 /-] [Invalid=1764 /-]

Literat question Hvis du har hatt en sak eller 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 Student loans, Educational grants, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	29	2.8%

s14q12_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	17	1.6%
3	-1	35	3.3%
4	0	68	6.5%
5	+1	144	13.8%
6	+2	265	25.4%
7	Svært fornøyd +3	337	32.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	150	14.4%
9	Ub	27	
Sysmiss		1737	

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

s14q12_3: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1047 /-] [Invalid=1762 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
Concepts	Student loans, Educational grants, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	81	7.7%
2	-2	47	4.5%
3	-1	73	7.0%
4	0	100	9.6%
5	+1	168	16.0%
6	+2	245	23.4%
7	Svært fornøyd +3	248	23.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	85	8.1%
9	Ub	27	
Sysmiss		1735	

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

s14q12_4: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1044 /-] [Invalid=1765 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
Concepts	Student loans, Educational grants, Legal actions

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	43	4.1%
2	-2	26	2.5%
3	-1	34	3.3%

s14q12_4: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	122	11.7%
5	+1	152	14.6%
6	+2	210	20.1%
7	Svært fornøyd +3	233	22.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	224	21.5%
9	Ub	27	
Sysmiss		1738	

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

s14q13: Har du klaget på forhold ved Lånekassen i løpet av de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1109 /-] [Invalid=1700 /-]
Literal question	Har du klaget på forhold ved Lånekassen i løpet av de siste 12 månedene?
Concepts	Student loans, Educational grants, Justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	24	2.2%
2	Ja, muntlig	8	0.7%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	9	0.8%
4	Nei, har ikke klaget	1068	96.3%
5	Ub	7	
Sysmiss		1693	

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

s14q14_1: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=145 /-] [Invalid=2664 /-]
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	Student loans, Educational grants, Justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	17	11.7%
2	-2	16	11.0%
3	-1	18	12.4%
4	0	22	15.2%
5	+1	8	5.5%
6	+2	12	8.3%
7	Svært fornøyd +3	6	4.1%
8	Vet ikke/Har ingen mening	46	31.7%
9	Ub	32	
Sysmiss		2632	

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

s14q14_2: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

s14q14_2: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage

Statistics [NW/ W]	[Valid=143 /-] [Invalid=2666 /-]
---------------------------	----------------------------------

Literal question	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage
-------------------------	---

Concepts	Student loans, Educational grants, Justice
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	21	14.7%
2	-2	17	11.9%
3	-1	13	9.1%
4	0	18	12.6%
5	+1	13	9.1%
6	+2	15	10.5%
7	Svært fornøyd +3	8	5.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	38	26.6%
9	Ub	32	
Sysmiss		2634	

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

s14q15: På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=2766 /-] [Invalid=43 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?
-------------------------	---

Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært negativt -3	39	1.4%
2	-2	56	2.0%
3	-1	118	4.3%
4	0	347	12.5%
5	+1	653	23.6%
6	+2	950	34.3%
7	Svært positivt +3	497	18.0%
8	Vet ikke	106	3.8%
9	Ub	6	
Sysmiss		37	

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

s14q16: Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=2764 /-] [Invalid=45 /-]
---------------------------	---------------------------------

Literal question	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?
-------------------------	--

Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	38	1.4%
2	-2	62	2.2%
3	-1	135	4.9%

s14q16: Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	333	12.0%
5	+1	637	23.0%
6	+2	992	35.9%
7	Svært fornøyd +3	485	17.5%
8	Vet ikke	82	3.0%
9	Ub	6	
Sysmiss		39	

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

s14q17: I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2766 /-] [Invalid=43 /-]
Literat question	I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	36	1.3%
2	-2	52	1.9%
3	-1	100	3.6%
4	0	377	13.6%
5	+1	569	20.6%
6	+2	877	31.7%
7	Svært stor grad +3	520	18.8%
8	Vet ikke	235	8.5%
9	Ub	4	
Sysmiss		39	

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

s14q18: Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2762 /-] [Invalid=47 /-]
Literat question	Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?
Concepts	Student loans, Educational grants, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært fjernt fra idealet -3	83	3.0%
2	-2	121	4.4%
3	-1	172	6.2%
4	0	334	12.1%
5	+1	664	24.0%
6	+2	775	28.1%
7	Svært nær idealet +3	364	13.2%
8	Vet ikke	249	9.0%
9	Ub	6	
Sysmiss		41	

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

# s14q19: Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1863 /-] [Invalid=946 /-]		
Literal question	Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?		
Concepts	Student loans, Educational grants, Trust		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten tillit -3	28	1.5%
2	-2	35	1.9%
3	-1	63	3.4%
4	0	180	9.7%
5	+1	339	18.2%
6	+2	660	35.4%
7	Svært stor tillit +3	465	25.0%
8	Vet ikke	93	5.0%
9	Ub	6	
Sysmiss		940	
<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>			
# GallupID: GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr			
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 1100456-2239377] [Missing=*		
Statistics [NW/ W]	[Valid=384 /-] [Invalid=2425 /-] [Mean=1668024.539 /-] [StdDev=502883.074 /-]		
Literal question	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr		
Concepts	Data		
# aar: År			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2809 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	År		
Concepts	Time		
Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	914	32.5%
2	2013	757	26.9%
3	2015	754	26.8%
4	2017	384	13.7%
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# SPRAKVARIANT: Sprakvariant			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*		
Statistics [NW/ W]	[Valid=344 /-] [Invalid=2465 /-]		
Literal question	Sprakvariant		
Concepts	Languages		
Value	Label	Cases	Percentage
1		313	91.0%
2		30	8.7%
3		1	0.3%

# SPRAKVARIANT: Sprakvariant			
Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		2465	
<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>			
# FYLKE: Fylke			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2809 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Fylke		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Østfold	133	4.7%
2	Akershus	307	10.9%
3	Oslo	504	17.9%
4	Hedmark	91	3.2%
5	Oppland	104	3.7%
6	Buskerud	128	4.6%
7	Vestfold	130	4.6%
8	Telemark	83	3.0%
9	Aust-Agder	59	2.1%
10	Vest-Agder	78	2.8%
11	Rogaland	229	8.2%
12	Hordaland	278	9.9%
14	Sogn og Fjordane	53	1.9%
15	Møre og Romsdal	136	4.8%
16	Sør-Trøndelag	218	7.8%
17	Nord-Trøndelag	61	2.2%
18	Nordland	111	4.0%
19	Troms	72	2.6%
20	Finmark	34	1.2%
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# KSTR: Kommunestørrelse			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=384 /-] [Invalid=2425 /-]		
Literal question	Kommunestørrelse		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	<5.000 innbyggere	24	6.2%
2	5-20.000 innbyggere	95	24.7%
3	20.000-110.000 innbyggere	115	29.9%
4	110.000 eler flere innbyggere	150	39.1%
Sysmiss		2425	
<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>			
# SENTRALITET: Sentralitet			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=384 /-] [Invalid=2425 /-]		

# SENTRALITET: Sentralitet			
Literal question	Sentralitet		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Minst sentrale kommuner	35	9.1%
2	Mindre sentrale kommuner	18	4.7%
3	Noe sentrale kommuner	67	17.4%
4	Sentrale kommuner	264	68.8%
Sysmiss		2425	
<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=2809 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Alder		
Concepts	Age		
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	848	30.2%
2	25-34 år	900	32.0%
3	35-49 år	776	27.6%
4	50-66 år	257	9.1%
5	67- år	28	1.0%
<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>			
# Id: Id			
Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2425 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Id		
Concepts	Data		
# Kommunestr: Kommunestørrelse			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2425 /-] [Invalid=384 /-]		
Literal question	Kommunestørrelse		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	233	9.6%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	603	24.9%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	798	32.9%
4	110 000 innbyggere eller fler	791	32.6%
Sysmiss		384	
<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>			