

# Høgskole

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med en høgskole i løpet av de siste 12 månedene. Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik:  Ikke slik:  Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik:  og sett nytt kryss i riktig rute.

## Din bakgrunn og erfaring

### 1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

- Som student ved høgskolen i dag
- Som tidligere student ved høgskolen (i løpet av de siste 12 månedene)

### 2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Det å studere ved høgskolen, det å gå inn på høgskolens nettsider, det å sende brev/ e-post til høgskolen og det å ringe til høgskolen.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

### 3. Studerer du ved en offentlig eller en privat høgskole?

- Offentlig høgskole
- Privat høgskole

### 4. I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med høgskolen de siste 12 månedene?

*Flere svar mulig*

- Årsstudier
- Bachelorstudier
- Masterstudier
- Internasjonale studier
- Doktorgrad (Ph.D)
- Kurs og studier på deltid
- Annen sammenheng

### 5. Hva slags kontakt har du hatt med høgskolen de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

- Snakket med en ansatt på høgskolen (ansikt til ansikt)
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra høgskolen
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra høgskolen
- Benyttet høgskolens selvbetjeningsløsninger på nett
- Vært i kontakt med høgskolen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt høgskolens nettsider for informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

### 6. Hva har vært din mest brukte kontaktform med høgskolen de siste 12 månedene? *Ett svar mulig*

- Kontakt med de ansatte i høgskolen/ studieadministrasjonen (ansikt til ansikt)
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på høgskolens nettsider

## Tilfredshet med høgskolen

### 7. Tenk på den høgskolen du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved høgskolen?

	Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<b>Tilgjengelighet</b>										
Åpningstidene (ved studieadministrasjonen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden på telefonen (hos studieadministrasjonen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden på å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Materielle forhold</b>										
Studielokalenes generelle standard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tilretteleggingen for funksjonshemmede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Inneklimaet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tilpasning</b>										
Din mulighet til å påvirke arbeidsmåtene og oppgavene i undervisningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Det sosiale miljøet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tilbudet av studieretninger og fag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tjenester på nett</b>										
Høgskolens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Høgskolens tilbud av digitale verktøy i utdanningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter e.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til selv å utføre oppgaver over Internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

	Svært vanskelig							Svært lett		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<b>Finne informasjon</b>										
Å finne frem til informasjon om høgskolen (åpningstid, kontaktinformasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å finne informasjon om høgskolens faglige tilbud på høgskolens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til høgskolen på høgskolens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Kontakt</b>										
Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på dine spørsmål/din sak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Forstå</b>										
Å forstå: - Informasjonen på nettsiden til høgskolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Hva som blir sagt på telefon/i møter med ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Brev/ e-post fra høgskolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Hvordan skjemaer (f.eks. søknadsskjemaer) skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Utføre oppgaver</b>										
Å bruke høgskolens digitale verktøy i utdanningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknad o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Å fremføre en klage til/på høgskolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen.

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

#### De ansattes service

	Svært misfornøyd		0			Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Å behandle deg med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å lytte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å forklare beslutninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å være imøtekommende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å gi veiledning/råd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10. Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved høgskolen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

#### De ansattes evne til å løse oppgavene

	Svært misfornøyd		0			Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De faglig ansattes evne til å:								
- Informere deg om dine muligheter (valg av fagkombinasjoner, kompetanseutvikling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Behandle deg rettferdig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tilpasse undervisningen ut fra dine behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Motivere deg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Stille krav til deg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Veilede deg i din faglige utvikling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Formidle kunnskap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved høgskolen. I hvilken grad mener du de ansatte:

#### De ansattes evne til å gi viktig informasjon

	I svært liten grad			I svært stor grad			Vet ikke/Har ingen mening	
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Gir deg nødvendig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør det de kan for sikre det du har rett til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Saksbehandlingsprosessen

#### 12. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:

Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Innvilget (positivt svar)	<input type="checkbox"/>	
Delvis innvilget	<input type="checkbox"/>	
Avslått (negativt svar)	<input type="checkbox"/>	
Saken er ikke ferdig behandlet	<input type="checkbox"/>	
Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder	<input type="checkbox"/>	➔ Gå til spørsmål 14

#### 13. 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?

	Svært misfornøyd		0			Svært fornøyd		Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Informasjon om saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan beslutningen ble forklart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Klagebehandling

14. Har du noen gang klaget på forhold ved skolen i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget  ➔ Gå til spørsmål 16

15. 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

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd						Svært fornøyd		Vet ikke/Har ingen mening
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet tilfredshet med høgskolen

16. På hvilken måte vil du omtale denne høgskolen?

17. Tenk tilbake på de erfaringene du har med din høgskole. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne høgskolen?

18. I hvilken grad pleier denne høgskolen å innfri dine forventninger?

19. Tenk deg en ideell høgskole. Hvor nær opptil dette idealet er den høgskolen du har erfaring med?

20. Hvor stor eller liten tillit har du til denne høgskolen?

Svært negativt						Svært positivt		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

Svært misfornøyd						Svært fornøyd		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

I svært liten grad						I svært stor grad		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

Svært fjernt fra idealet						Svært nær idealet		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

Svært liten tillit						Svært stor tillit		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Takk for hjelpen!