

Universitet

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med et universitet 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?

Ut fra min erfaring som student ved universitetet i dag

Ut fra min erfaring som tidligere student ved universitetet (i løpet av de siste 12 månedene)

2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med universitetet de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et administrasjonskontor, det å studere ved universitetet, det å gå inn på universitetets nettsider, det å sende brev/e-post til universitetet og det å ringe til universitetet.

1 gang

2-5 ganger

6-12 ganger

13 ganger eller flere

3. I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med universitetet de siste 12 månedene?

Flere svar mulig

Årsenhet/-er

Bachelorprogram

Masterprogram (ettårig, halvannet-årig, toårig, erfaringsbasert)

Femårig masterprogram

Profesjonsstudium

Internasjonale studier

Forskerutdanning (doktorgrad/Ph.D.)

Kurs og studier på deltid

Annen sammenheng

4. Hva slags kontakt har du hatt med universitetet de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

Snakket med en ansatt på universitetet (ansikt til ansikt)

Snakket med en ansatt på telefonen

Sendt/mottatt brev på papir til/fra universitetet

Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra universitetet

Benyttet universitetets selvbetjeningsløsninger på nett

Vært i kontakt med universitetet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Brukt universitetets nettsider for informasjonsinnhenting

Annen kontakt

Ingen kontakt

5. Hva har vært din mest brukte kontaktform med universitetet de siste 12 månedene?

Ett svar mulig

Kontakt med de ansatte i universitetet/studieadministrasjonen (ansikt til ansikt)

Telefonkontakt

Brev på papir

Brev over nett (sikker digital post)

E-post, melding via webskjema eller lignende

Selvbetjeningsløsninger

Vært på universitetets nettsider

Tilfredshet med universitetet

6. Tenk på det universitetet du har mest erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved universitetet?

	Svært misfornøyd		0					Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
Tilgjengelighet										
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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Materielle forhold										
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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Tilpasning										
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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Tjenester på nett										
Universitetets 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"/>	<input type="checkbox"/>
Universitetets 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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Svært vanskelig		0					Svært lett		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
Finne informasjon										
Å finne frem til informasjon om universitetet (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"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om universitetets faglige tilbud på universitetets 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"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til universitetet på universitetets 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"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt										
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"/>	<input type="checkbox"/>
Forstå										
Å forstå: - Informasjonen på nettsiden til universitetet	<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"/>
- 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"/>	<input type="checkbox"/>
- Brev/ e-post fra universitetet	<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"/>
- 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"/>	<input type="checkbox"/>
Utføre oppgaver										
Å bruke universitetets 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"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>	<input type="checkbox"/>
Å fremføre en klage til/på universitetet	<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"/>

8. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved universitetet.

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"/>

9. Tenk på den erfaringen du har med de faglig ansatte ved universitetet. 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 faglig ansattes 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 tilbudet 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"/>

10. Tenk på den erfaringen du har hatt med de ansatte ved universitetet.

I hvilken grad mener du de ansatte:

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

	I svært liten grad		0		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

11. 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 13

12. 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

13. Har du 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 15

14. 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 -3	-2	-1	0	+1	+2	Svært fornøyd +3	Vet ikke/Har ingen mening
<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 universitetet

15. På hvilken måte vil du omtale dette universitetet?

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

16. Tenk tilbake på de erfaringene du har med ditt universitet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette universitetet?

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

17. I hvilken grad pleier dette universitetet å innfri dine forventninger?

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

18. Tenk deg et ideelt universitet. Hvor nær opptil dette idealet er det universitetet du har erfaring med?

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

19. Hvor stor eller liten tillit har du til dette universitetet?

Svært liten tillit -3	-2	-1	0	+1	+2	Svært stor tillit +3	Vet ikke
<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!