

**Telefon- och e-postkundernas upplevelse
av Centrala studiestödsnämndens
service och verksamhet**

Kundundersökning februari–mars 2009

Rapport från CSN

Innehållsförteckning

Kundundersökning vid Centrala studiestödsnämnden 2009	3
Studiens syfte	4
Metod och materialinsamlingsteknik	4
Extern validitet	8
Borfallsanalys	8
Huvudsakliga resultat	10
Andelen nöjda kunder av dem som ringt till CSN	10
Andel nöjda kunder inom olika kundgrupper	10
Andel nöjda kunder för delområden	13
Förklaringsmodeller	15
CSN:s telefonservice	16
CSN:s information	17
CSN:s handläggning	18
CSN:s service i sin helhet	19
CSN:s verksamhet i sin helhet	19
Telefonkundernas förväntningar på CSN	20
Telefonkundernas behov av service	22
Andelen nöjda kunder av dem som har fått e-brevsvar från CSN	25
Andel nöjda kunder inom olika kundgrupper	25
Andel nöjda kunder för delområden	28
Förklaringsmodeller	30
CSN:s e-postservice	30
CSN:s telefonservice	30
CSN:s information	31
CSN:s handläggning	32
CSN:s service i sin helhet	33
CSN:s verksamhet i sin helhet	34
E-postkundernas förväntningar på CSN	34
E-postkundernas behov av service	37
Andelen nöjda kunder av dem som har ringt till eller har fått e-brevsvar från CSN ...	40
Andel nöjda kunder inom olika kundgrupper	40
Andel nöjda kunder för delområden	42
Sammanfattning	44
Källförteckning	47

Bilagor

Kundundersökning vid Centrala studiestödsnämnden 2009

Bra relationer mellan offentlig förvaltning och medborgare är en nödvändig förutsättning för att demokratiskt fattade beslut ska kunna genomföras. Att genomföra beslut förutsätter dels att den offentliga förvaltningen har möjligheten att påverka medborgarna, dels att medborgarna har möjligheten att ta emot de beslut som är riktade mot dem. Detta är i högre grad möjligt om relationen mellan offentlig förvaltning och medborgare är väl fungerande. Ett sätt att diskutera relationen mellan offentlig förvaltning och medborgare är att fokusera på om medborgarna är nöjda med den offentliga förvaltningen.

Medborgarnas nöjdhet är även en dimension i demokratins förverkligande. I ett representativt demokratiskt system är politiska beslut demokratiska om vissa kriterier för beslutsprocessen är uppfyllda. Det är i praktiken även nödvändigt att politiska beslut i någon mån överensstämmer med medborgarnas krav, behov eller önskemål. Om kriterierna för den politiska beslutsprocessen eller om innehållet i besluten inte överensstämmer med medborgarnas krav, behov eller önskemål, kan de politiska beslutsfattarna bytas ut genom att medborgarna utkräver ansvar vid allmänna val. Genom att diskutera om medborgarna är nöjda med den offentliga förvaltningen kan överensstämmelsen mellan förvaltningens verksamhet, och i grunden de politiska besluten, och medborgarnas krav, behov och önskemål analyseras. Att analysera om medborgarna är nöjda kan då vara ett sätt att kontinuerligt, och vid sidan av allmänna val, pröva demokratins innehåll.

Centrala studiestödsnämnden (CSN) har av regeringen till uppdrag att årligen redovisa och analysera resultaten av en kund- eller medborgarundersökning. Regeringens mål för CSN:s service är att den ska vara på en hög nivå (Regleringsbrev för Centrala studiestödsnämnden, U2008/8229/SAM/SV U2008/8481/SAM/SV). Ett av CSN:s internt fastställda mål är att kunderna ska vara nöjda med CSN:s service (CSN, strategisk plan 2008 – 2012).

Kundernas nöjdhet kan analyseras utifrån samtliga CSN:s kunder. En viktig fråga är emellertid vad kundernas nöjdhet ska vara relaterade till. I CSN:s strategiska plan för 2008 – 2012 är nöjdheten satt i relation till övergripande prioriteringar som god tillgänglighet goda handläggningstider, god och fullständig information och tydligare regler. Dessa övergripande prioriteringar förutsätter att kunden har en kontakt med CSN. Därför bör också nöjdheten mätas för de kunder som CSN har kontakt med.

För att öka chansen att få in information från de kunder som faktiskt har varit i kontakt med CSN har myndigheten sedan år 2006 valt att rikta sina kundundersökningar, för att följa upp målen, mot dem som ringer till CSN. I år har denna kundgrupp kompletterats med dem som har fått ett e-brevsvar från CSN. De kunder som ringer eller skickar e-brev till CSN har i högre eller lägre utsträckning faktiskt tagit del av myndighetens service, och kan då bedöma dess kvalitet utifrån egna erfarenheter. 2009 års kundundersökning riktar sig mot de kunder som ringde till CSN under vecka 5 eller fick ett e-brevsvar från CSN under vecka 6, år 2009¹.

¹ Anledningen till att undersökningen riktade sig mot de kunder som hade fått ett e-brevsvar från CSN och inte de kunder som hade skickat ett e-brev till CSN, under vecka 6, är att det i undersökningen då kan ställas frågor om hur kunden uppfattade e-brevsvaret.

Det kan anses viktigt att så många som möjligt av CSN:s kunder upplever att servicen är bra. Därför inriktar sig denna analys, likt de tre föregående, på att analysera andelar istället för medelvärden. Genom att sätta en gräns för vad som är att betrakta som en nöjd kund kan det vara betydligt lättare att se i undersökningens resultat om det finns grupper av missnöjda kunder, än om enbart betygsmedelvärden skulle användas. Ett medelbetyg kan nämligen vara mycket högt, även om det finns en betydande andel i den undersökta gruppen som är missnöjda. Medelbetyget kan dessutom höjas eller vara oförändrad från ett år till ett annat även om andelen kunder som är missnöjda ökar. Det är av intresse för CSN att följa upp hur andelen missnöjda respektive nöjda kunder utvecklas över tiden.

När det gäller definitionen av en nöjd kund har CSN sedan 2006 följt Statistiska Centralbyråns (SCB:s) definition. SCB ändrade denna definition hösten 2008. Tidigare ansågs en kund vara nöjd om denne gav ett område betyget fem eller högre på en tio-gradig skala. Numera ska kunden ha gett serviceområdet betyget sex eller högre på den tio-gradiga skalan för att betraktas som nöjd. När det i rapporten här redovisas andelen nöjda kunder menas det andelen kunder som har gett det aktuella området betyget sex eller högre.

Studiens syfte

Denna studie syftar till att analysera de kunder som har kontaktat CSN via telefon eller har fått ett e-brevsvar från CSN. Det finns tre skäl till detta. För det första ger det möjlighet till att följa upp regeringens mål att servicenivån ska vara hög. För det andra ger det möjlighet för CSN att följa upp myndighetens internt fastställda mål att kunderna ska vara nöjda med CSN:s service. För det tredje ger det möjlighet för CSN att följa upp telefon- och e-postservicen, serviceområden som ofta är i fokus och kräver stora resursinsatser. Studien ska främst besvara följande frågor:

- Hur stor andel av dem som har kontaktat CSN via telefon eller har fått e-brev från CSN är nöjda med servicen respektive studiestödsreglerna?
- Inom vilka kundgrupper är andelen nöjda respektive missnöjda kunder med CSN:s service högst?
- Vad förklarar kundernas nöjdhet med CSN:s service och verksamhet i sin helhet?
- Vilka behov har kunderna av CSN:s telefonservice?
- Varför kontaktade kunderna CSN?
- Vilka förväntningar har kunderna på CSN:s service?

Metod och materialinsamlingsteknik

För att kunna dra slutsatser om de kunder som har kontaktat CSN via telefon eller har fått ett e-brevsvar från CSN, måste antingen en totalundersökning eller en urvalsundersökning genomföras. Med hjälp av statistiska metoder, kan det genomföras en urvalsundersökning för att sedan generalisera till hela populationen. I den här undersökningen har CSN valt att genomföra en urvalsundersökning av den kundgrupp som ringt till CSN och en totalundersökning av den grupp som har fått ett e-brevsvar från CSN². Då CSN även vill se hur de olika kundgrupperna som ringer uppfattar myndighetens service har ett stratifierat slumpmässigt urval på totalt 3 880 personer, av alla kunder som ringde till CSN:s kundcenter måndag till fredag, vecka 5, 2009, som

² Kundgruppen som hade fått ett e-brevsvar från CSN undersöktes via en webbaserad enkät. I och med att denna insamlingsmetod användes blev det ingen skillnad kostnadmässigt om exempelvis 3 000 eller 10 000 kunder kontaktades.

valde personlig service och som angav sitt personnummer får att få bättre personlig service, genomförts. Då en totalundersökning har gjorts av den kundgrupp som hade fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6, har urvalet till denna undersökning inte stratifierats.

Av de personer som hade ringt till CSN under vecka 5, knappat in sitt personnummer och återfanns i våra register var det 45 663 personer som CSN hade adress till, studerade i Sverige med eller utan studiemedel eller hade studieskuld. Observera att studerande med studiehjälp inte ingår här. Denna studerandegrupps syn på CSN:s service redovisas i en egen rapport. Den population som undersöktes i år är därmed lite mer än 10 000 personer fler än den som undersöktes 2008. Skillnaden i antalet kunder som ringde kan i sig påverka jämförelsen av resultaten mellan åren. De 45 663 kunder som hade ringt till CSN kan fördelas enligt tabell 1 nedan.

Tabell 1: Fördelning av dem som ringt till CSN vecka 5 2009, antal personer³

	Enbart generellt bidrag	Generellt bidrag och lån	Enbart högre bidrag	Högre bidrag och lån	Enbart åbskyldig	Övriga	Summa
Grund	102	81	327	97			607
Gymnasie	973	1048	456	403			2 880
Högskola	1 488	4 015					5 503
ÅBAL					11 369		11 369
ÅBSL					5 554		5 554
ÅBSM					1 838		1 838
2-3 lån					5169		5 169
Övriga ⁴						12 743	12 743
Totalt							45 663

Tabell 1 redovisar populationen uppdelad utifrån om de studerar med enbart bidrag eller med både bidrag och lån på en viss nivå. Eller om de enbart är återbetalningsskyldiga på en av de tre lånetyperna, dvs studerar inte. Eller om de är återbetalningsskyldig på mer än en lånetyp. Eller om de har en kombination av studier på olika nivåer, bidrag och/eller lån (gruppen övriga). Anledningen till att kunderna delades upp i dessa grupper är att CSN har ett behov av att samla in information om hur dessa grupper ser på myndighetens service. Vad tycker t.ex. de som enbart betalar tillbaka på ÅBSL om CSN:s service, eller vad tycker de som studerar med enbart bidrag (inte lån) om CSN:s service? Vilka behov har dessa grupper?

³ Observera att i tabellen ingår inte studerande med studiehjälp.

⁴ I denna grupp ingår de som har kombinationer mellan lån som de är återbetalningsskyldiga på, stöd och/eller studerar på olika skolnivåer.

CSN skickade under vecka 6 ut e-brevsvar till 10 610 unika e-postadresser. Dessa kan fördelas enligt följande:

Tabell 2: Fördelning av de som fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6 2009, antal personer

	Enbart generellt bidrag	Generellt bidrag och lån	Enbart högre bidrag	Högre bidrag och lån	Enbart åb-skyldig	Övriga	Summa
Grund	12	11	47	15			85
Gymnasie	168	175	38	45			426
Högskola	449	1176					1625
ÅBAL					2394		2394
ÅBSL					1197		1197
ÅBSM					526		526
2-3 lån					1527		1527
Övriga ⁵						2830	2830
Totalt							10610

Urvalet till undersökningen av hur de kunder som har ringt till CSN uppfattar myndighetens service och verksamhet fördelade sig enligt följande:

Tabell 3: Fördelningen av urvalet ur populationen som ringt till CSN vecka 5 2009, antal personer

	Enbart Generellt bidrag	Generellt Bidrag och lån	Enbart Högre bidrag	Högre bidrag och lån	Enbart åb-skyldig	Övriga ⁶	Summa
Grund	102	81	300	97			545
Gymnasie	300	300	300	300			1 200
Högskola	300	300					600
ÅBAL					300		300
ÅBSL					300		300
ÅBSM					300		300
2-3 lån ⁷					209		209
Övriga						391	391
Totalt							3 880

Till de kunder som hade fått ett e-brevsvar från CSN skickades ett e-brev med en länk till en webbaserad enkät⁸. I brevet förklarades det varför kunden hade fått e-brevet och att CSN skulle använda resultaten från undersökningen till att förbättra servicen. Till de kunder som hade ringt till CSN skickades en pappersenkät⁹. Efter drygt en vecka skickades en påminnelse till dem som ännu inte hade svarat. Efter ytterligare två veckor skickades en till påminnelse tillsammans, med en ny pappersenkät till dem som ännu inte hade svarat på den enkät som riktade sig mot de kunder som hade ringt till CSN. Ytterligare en vecka senare skickades en sista påminnelse till dem som hade fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6. I samtliga pappersutskick till de kunder som hade ringt till CSN fanns det information om att det fanns möjlighet att besvara enkäten via webben

⁵ I denna grupp ingår de som har kombinationer mellan lån som de är återbetalningsskyldiga på, stöd och/eller studerar på olika skolnivåer.

⁶ I denna grupp ingår de som har kombinationer mellan lån som de är återbetalningsskyldiga på, stöd och/eller studerar på olika skolnivåer.

⁷ En miss i urvalsförandet medförde att denna grupp inte ingick som en egen grupp i urvalet. De 209 personer som ändå fångades i urvalet, fångades i gruppen övriga.

⁸ I bilaga 4 och 7-9 återfinns mallarna till enkät och påminnelser.

⁹ I bilaga 3, 5 och 6 återfinns enkät respektive påminnelser.

istället för via pappersenkäten, om kunden ville svara så istället. Varje kund fick i utskicket ett unikt användarnamn och lösenord som de kunde använda ifall de vill besvara enkäten via webben. Enkäter¹⁰ och påminnelser¹¹ administrerades av CSN.

Den 23 mars 2009 var sista dagen för insamlandet av enkäter. Av ett utskick på 3 880 pappersenkäter till de kunder som hade ringt till CSN under vecka 5, kom 1700 svar in till CSN i tid¹². Av dessa var det 22 procent som valde att besvara enkäten via webben istället för via posten. Svarsfrekvensen blev 44 procent. Av de 10 610 kunder som fick den webbaserade enkäten valde 40 procent att besvara den i tid.

När det gäller de kunder som hade ringt till CSN under vecka 5 fördelade sig svarsfrekvensen för de olika urvalsgrupperna enligt följande:

Tabell 4: Svarsfrekvens i procent

	Enbart generellt bidrag	Generellt bidrag och lån	Enbart högre bidrag	Högre bidrag och lån	Enbart åbskyldig	Övriga	Totalt
Grund	57%	25%	58%	52%			
Gymnasie	40%	30%	55%	49%			
Högskola	41%	44%					
ÅBAL					43%		
ÅBSL					42%		
ÅBSM					46%		
2-3 lån					34%		
Övriga ¹³						39%	
Totalt							44%

Som det syns i tabell 3 ovan var svarsfrekvensen lägst hos gruppen studerande på grundnivå med generellt bidrag och lån. Högst var svarsfrekvensen hos gruppen studerande på grundnivå med enbart det högre bidraget.

Ogiltiga adresser var en bidragande orsak till bortfallet på 56 procent, närmare 2 procent av utskicket kom tillbaka på grund av ogiltig adress.

¹⁰ Se bilaga 3 och 4.

¹¹ Se bilaga 5-9.

¹² Efter den 23 april, kom ytterligare enkäter in. De ingår inte i resultaten som presenteras i denna rapport.

¹³ I denna grupp ingår de som har kombinationer mellan lån som de är återbetalningsskyldiga på, stöd eller studerar på olika skolnivåer.

När det gäller de kunder som hade fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6 fördelade sig svarsfrekvensen för de olika grupperna enligt följande:

Tabell 5: Svarsfrekvens i procent

	Enbart generellt bidrag	Generellt bidrag och lån	Enbart högre bidrag	Högre bidrag och lån	Enbart åbskyldig	Övriga	Totalt
Grund	25%	18%	38%	13%			29%
Gymnasie	46%	41%	61%	49%			45%
Högskola	36%	37%					37%
ÅBAL					35%		35%
ÅBSL					44%		44%
ÅBSM					50%		50%
2-3 lån					41%		41%
Övriga ¹⁴						41%	41%
Totalt							40%

Som det syns i tabell 4 ovan var svarsfrekvensen lägst hos gruppen studerande på grundnivå med generellt bidrag och lån. Högst var svarsfrekvensen hos gruppen studerande på gymnasienivå med enbart det högre bidraget.

Även här kom en del utskick tillbaka på grund av ogiltig adress, drygt 1 procent närmare bestämt.

Extern validitet

Extern validitet rör om resultat är giltiga för en större population, dvs. om det man har mätt genom ett urval också är giltigt för hela populationen. Ambitionen är att resultaten från urvalsundersökningen ska vara giltiga för hela populationen. Genom en bortfallsanalys kan det undersökas om resultaten är det. Om resultaten inte är giltiga för hela populationen kan en viktning av materialet i vissa fall öka giltigheten i resultaten.

Bortfallsanalys

En bortfallsanalys kan åtminstone genomföras på två olika sätt:

1. Analys av registerdata rörande de som har deltagit i undersökningen respektive de som inte deltog i undersökningen, både på det data som har samlats in via enkätvaren och det data som redan fanns i befintliga register. Finns det några skillnader mellan dessa grupper, så som ålder, kön och hur de har svarat?
2. Genom att den grupp som inte deltog i undersökningen kontaktas för att ställa frågor. I dessa undersökningar ställs det ofta endast ett fåtal frågor, av dem som ingick i den ursprungliga undersökningen. Frågan är om bortfallsgruppen svarar annorlunda på frågorna, jämfört med dem som besvarade frågorna i den ursprungliga undersökningen¹⁵?

Vid kundundersökningen hösten 2006 genomfördes en bortfallsanalys via telefon där ett urval av de kunder som inte hade besvarat enkäten ringdes upp och bads besvara ett fåtal

¹⁴ I denna grupp ingår de som har kombinationer mellan lån som de är återbetalningsskyldiga på, stöd och/eller studerar på olika skolnivåer.

¹⁵ Observera att vid genomförandet av en bortfallsanalys kan eventuella skillnader i metod, mellan den ursprungliga undersökningen och bortfallsundersökningen påverka resultaten.

övergripande frågor. Resultaten från bortfallsanalysen visade på att det generellt sett inte fanns något som pekade på att bortfallsgruppen skulle ha besvarat enkäten annorlunda än de som besvarade enkäten.

I den här undersökningen har det inte gjorts en sådan bortfallsanalys. I stället har det genomförts en bortfallsanalys utifrån befintligt data i CSN:s egna register och det datamaterial som kom in via enkätundersökningen. Dels har det undersökts i vilken utsträckning de olika kundgrupperna har svarat och hur de har svarat, dels har det undersökts om de som besvarade enkäten snabbt har gjort en annan bedömning av CSN:s service än de som besvarade enkäten sent.

Viktning av materialet

För att kunna generalisera till en större population, är det önskvärt att enkätresultaten avspeglar det resultat som man skulle kunna förvänta sig om man frågade hela populationen och hela populationen svarade. Undersökningen som riktade sig mot de kunder som hade ringt till CSN under vecka fem berörde 3880 personer. Eftersom dessa var slumpmässigt utvalda från respektive kundgrupp, är det rimligt att anta att dessa motsvarar sin respektive grupp av dem som ringde under tidsperioden i vecka 5. Däremot torde de respondenter som har besvarat enkäten inte motsvara hela den population som ringde vecka 5. Orsaken till detta är dels att urvalet stratifierades, samma antal valdes ut från olika stora kundgrupper, och dels att de olika kundgrupperna kan ha svarat på enkäten i olika hög utsträckning. Om de olika kundgrupperna har svarat i olika omfattning och har olika uppfattning om CSN:s service så snedvrids helhetsbilden av hur kunderna uppfattar den¹⁶. En sådan snedvridning kan motverkas genom att materialet viktas.

Resultaten från undersökningen av hur samtliga kunder som hade fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6 uppfattar CSN:s service behöver inte viktas utifrån själva urvalet, men även i den här undersökningen kan olika kundgrupper ha svarat i olika stor utsträckning. Om så är fallet kan resultaten behövas viktas för att motverka de snedvridningar som kan uppstå.

Analysen av i vilken utsträckning, och hur de olika kundgrupperna har svarat i de båda undersökningarna visar på att resultaten bör viktas, om de olika kundgruppernas resultat ska sammanfogas till en gemensam bild av kundernas nöjdhet med CSN:s service. Av denna anledning har det inkomna materialet viktats så att det bättre överensstämmer med vad som kan förväntas ha varit resultatet om samtliga kunder som ringt till CSN eller fått ett e-brevsvar hade svarat på enkätfrågorna. Justeringen/viktningen av materialet har skett med avseende på studienivå, stödform och återbetalningsskyldighet.

Påminnelseanalys

En analys för att se om svaren från dem som besvarade enkäten tidigt eventuellt skiljer sig från svaren från dem som besvarade enkäten sent har gjorts för att kontrollera om det är troligt att resultaten skulle ha blivit desamma även om fler hade besvarat de båda enkäterna. Själva analysen har här gjorts genom att analysera resultaten från dem som besvarat respektive enkät före första påminnelsen, mellan första och andra påminnelsen och efter andra påminnelsen. Resultaten från påminnelseanalysen presenteras i samband med att de övergripande resultaten för respektive undersökning presenteras nedan.

¹⁶ Enligt resultaten från tidigare kundundersökningar om CSN:s service så skiljer sig uppfattningen om CSN:s service mellan olika kundgrupper.

Huvudsakliga resultat

Denna studie syftar till att analysera de kunder som har kontaktat CSN via telefon under vecka 5 eller har fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6. Resultaten presenteras här uppdelat utifrån om de har ringt till CSN under vecka 5 eller om de har fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6. Avslutningsvis redovisas resultat från de båda kundgrupperna tillsammans.

Andelen nöjda kunder av dem som ringt till CSN

Här analyseras de kunder som har kontaktat CSN via telefon under vecka 5. Först presenteras andelen nöjda kunder med CSN:s telefonservice i sin helhet, CSN:s service i sin helhet och CSN:s verksamhet i sin helhet. Därefter presenteras kundgrupper och delområden med höga och låga andelar nöjda kunder med CSN:s service och verksamhet i sin helhet. Slutligen analyseras förklaringsvariabler till varför en kund är nöjd eller inte, kundernas förväntningar på CSN:s service och vilka behov kunderna har av CSN:s service.

Andel nöjda kunder inom olika kundgrupper

Sett utifrån den nya definitionen¹⁷ av en nöjd kund är andelen nöjda kunder med CSN:s telefonservice oförändrad sedan föregående mätning. Andelen nöjda med CSN:s service i sin helhet och verksamheten i sin helhet har däremot minskat med 2 respektive en procentenhet. Sett utifrån den gamla definitionen av en nöjd kund så har andelen nöjda kunder med CSN:s telefonservice minskat något sedan föregående undersökning. Andelen nöjda med CSN:s service i sin helhet och verksamheten i sin helhet har däremot ökat något. De andelar som redovisas inom parantes i tabellen nedan är beräknade efter den gamla definitionen av en nöjd kund, dvs andelen som har givit området betyget fem eller högre på den tio-gradiga skalan.

Tabell 6: Andel nöjda kunder, 2006, 2007, 2008 och 2009

Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice				Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet				Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet			
2006	2007	2008	2009	2006	2007	2008	2009	2006	2007	2008	2009
(86)	75 (87)	81 (90)	81 (89)	(88)	72 (85)	81 (90)	79 (91)	(87)	72 (87)	80 (90)	79 (91)

Sedan år 2003 har andelen kunder som har gett CSN:s telefonservice betyget 5 eller högre, av dem som har kontaktat CSN via telefon, ökat med 34 procentenheter, från 55 till 89 procent i år.

Tabell 7: Andelen kunder som gett telefonservicen betyget 5 eller högre av dem som har kontaktat CSN via telefon, 2003–2009

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Andel nöjda kunder	55	67	71	86	87	90	89

Resultatens representativitet för den population som undersöks kan stärkas genom en påminnelseanalys. Den påminnelseanalys som har gjorts här visar att andelen nöjda

¹⁷ Definitionen av en nöjd kund är att denne har gett det aktuella området betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan.

kunder med CSN:s telefonservice ökar efter första påminnelsen. Andelen minskar dock efter den andra påminnelsen. När det gäller andelen nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet så ökar även den efter första påminnelsen men minskar efter den andra påminnelsen. Andelen nöjda med CSN:s verksamhet i sin helhet ökar även den efter första påminnelsen, för att sedan minska efter den andra påminnelsen. Att resultaten är någorlunda stabila kring 80 procent, oavsett om de baserar sig på svar från dem som svarade tidigt eller på svar från dem som svarade sent, tyder på att resultaten i denna undersökning är representativa för den population som undersöks här, det vill säga den kundgrupp som ringde till CSN under vecka 5 år 2009. Resultaten inom parantes är andelen som har gett respektive område betyget 5 eller högre.

Tabell 8: Andel nöjda kunder, av de som ringt till CSN vecka 5 år 2009

	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet	Antal svarande
Svarat innan första påminnelsen	82 (89)	77 (89)	77 (88)	684
Svarat efter första men innan andra påminnelsen	84 (90)	84 (92)	84 (92)	415
Svarat efter andra påminnelsen	74 (88)	77 (94)	78 (94)	565

Andelen nöjda kunder av dem som har kontaktat CSN via telefon varierar utifrån olika kundgrupper. För CSN:s del kan det vara intressant att veta i vilka grupper andelen nöjda kunder är högst respektive lägst.

I tabell nr 9 på nästkommande sida redovisas resultaten utifrån hur urvalet till undersökningen stratifierades. Som synes är andelen nöjda¹⁸ kunder med CSN:s telefonservice högst hos återbetalningsskyldiga av ÅBSL och ÅBSM. Andelen nöjda kunder med CSN service i sin helhet är högst hos dem som är återbetalningsskyldiga av ÅBSM. Andelen nöjda är även hög hos studerande på högskolenivå med enbart generellt bidrag. Studerande på högskolenivå med enbart generellt bidrag är den grupp som har högst andel nöjda kunder när det gäller CSN:s verksamhet i sin helhet. Lägst andel nöjda kunder återfinns hos återbetalningsskyldiga på 2 eller 3 lån. Andelen nöjda kunder är även låg i gruppen studerande på gymnasienivå med generellt bidrag och lån. För mer information om hur de olika grupperna har betygsatt CSN:s service och verksamhet se bilaga 1.

¹⁸ Nöjd är den som har givit det aktuella området betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan.

Tabell 9: Andelen nöjda kunder av dem som har ringt till CSN, kundgrupper uppdelade enligt det stratifierade urvalet¹⁹

	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice				Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet				Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet			
	2009	2008	2007	2006	2009	2008	2007	2006	2009	2008	2007	2006
Kvinnor	81 (89)	82 (90)	(87)	(87)	80 (92)	82 (89)	(86)	(90)	79 (91)	81 (90)	(89)	(87)
Män ²⁰	79 (89)	80 (90)	(88)	(83)	79 (91)	81 (93)	(88)	(84)	78 (90)	78 (90)	(86)	(87)
Studering på grundnivå ²¹												
- Generellt bidrag med eller utan lån	76 (97)	89 (94)	(100)	(80)	79 (93)	91 (100)	(86)	(83)	85 (93)	89 (97)	(91)	(83)
- Högre bidrag med eller utan lån	82 (90)	84 (92)	(95)	(83)	87 (93)	87 (96)	(92)	(95)	87 (95)	87 (95)	(97)	(83)
Studering på gymnasienivå												
- Generellt bidrag utan lån	81 (88)	85 (92)	(92)	(88)	76 (89)	86 (93)	(93)	(91)	80 (93)	88 (94)	(94)	(95)
- Generellt bidrag med lån	67 (85)	79 (87)	(89)	(89)	76 (85)	82 (87)	(83)	(92)	76 (88)	85 (92)	(88)	(91)
- Högre bidrag utan lån	83 (90)	82 (91)	(98)	(100)	84 (93)	86 (95)	(97)	(100)	86 (91)	86 (96)	(99)	(100)
- Högre bidrag med lån	83 (90)	82 (91)	(92)	(95)	86 (91)	84 (92)	(91)	(91)	82 (90)	86 (95)	(91)	(90)
Studering på högskolenivå												
- Generellt bidrag utan lån	84 (90)	83 (90)	(89)	(90)	87 (94)	81 (89)	(89)	(93)	88 (96)	82 (91)	(92)	(97)
- Generellt bidrag med lån	82 (90)	87 (94)	(87)	(89)	78 (89)	83 (97)	(91)	(90)	86 (93)	83 (94)	(92)	(91)
Enbart återbetalningsskyldig ÅBAL	88 (93)	80 (90)	(81)	(77)	86 (94)	79 (86)	(76)	(79)	83 (94)	79 (90)	(82)	(74)
Enbart återbetalningsskyldig ÅBSL	81 (89)	81 (88)	(89)	(82)	73 (89)	77 (88)	(81)	(86)	73 (87)	80 (90)	(87)	(84)

¹⁹ Inom parantes redovisas andelen som har gett det aktuella området 5 eller högre.

²⁰ Urvalet stratifierades inte utifrån kön, men det kan ändå vara intressant att se om det är någon skillnad i hur män eller kvinnor har bedömt CSN:s service.

²¹ Studerande med enbart bidrag har p.g.a. få svarande slagits ihop med studerande med både bidrag och lån.

	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice				Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet				Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet			
	2009	2008	2007	2006	2009	2008	2007	2006	2009	2008	2007	2006
Enbart återbetalningsskyldig ÅBSM	87 (94)	86 (91)	(88)	(86)	88 (94)	80 (91)	(90)	(86)	86 (96)	82 (90)	(88)	(88)
Återbetalnings-skyldig på 2-3 lån	74 (87)				69 (91)				62 (83)			
Övriga (kombinationer av stöd, lån och nivåer)	76 (85)	79 (89)	(87)	(86)	79 (90)	82 (89)	(85)	(88)	80 (91)	79 (88)	(86)	(85)

Jämfört med resultaten från 2008 års undersökning har andelen nöjda kunder överlag sjunkit. Men det finns tre grupper där andelen nöjda har ökat. Dessa är studerande på högskolenivå med enbart generellt bidrag, återbetalningsskyldiga av ÅBAL och återbetalningsskyldiga av ÅBSM.

Den skillnad som i tidigare genomförda undersökningar har varit tydlig, att andelen nöjda är större hos studerande än hos återbetalningsskyldiga, har nu försvunnit helt. Enligt årets resultat råder snarare det omvända nu.

Andel nöjda kunder för delområden

Kunderna upplever att servicen inom enskilda serviceområdena så som bemötande via telefon och CSN:s förmåga att förklara så att kunden förstår är bra. I flera fall är andelen kunder som upplever delområden som bra och att de har tillit till CSN, lika med eller över 75 procent²². Det delområde med högsta andel nöjda kunder rör kundernas tillit till att deras ärende behandlas enligt gällande lagar och regler.

I tabell 10 nedan redovisas de områden som har andelar nöjda kunder på 75 procent eller mer. Observera att andelen nöjda har minskat i 9 av dessa områden, samtidigt som den har ökat i 2 av områdena. För två områden har andelen nöjda kunder sjunkit från att ha varit 75 procent eller mer till att nu vara lägre än 75 procent. Dessa återfinns i tabell 10, tillsammans med övriga områden där andelen nöjda kunder är lägre än 75 procent.²³

Tabell 10: Andelen nöjda kunder av dem som har varit i kontakt med CSN via telefon, delområden med andel nöjda kunder på 75 procent eller mer.

Telefonservicen	2009	2008	2007	2006
Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	80 (88)	81 (89)	(84)	(86)
Bemötande vid kontakt via telefon	81 (90)	81 (89)	(87)	(89)
Handläggarens vilja att hjälpa till via telefon	81 (88)	83 (89)	(84)	(89)
Sakkunskap för att ge hjälp via telefon	83 (89)	83 (90)	(86)	(88)
Förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	83 (90)	85 (91)	(87)	(90)
Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	80 (88)	81 (90)	(85)	(88)

²² Kunder som upplever att CSN:s service är bra är de som på en fråga om hur kunden upplever ett specifikt serviceområde har angivit ett värde på 6 eller högre på en tio-gradig skala.

²³ I bilaga 3 återfinns enkäten i sin helhet. Där framgår frågeformuleringarna kring respektive område.

Information	2009	2008	2007	2006
Information i årsbesked	76 (90)	77 (88)	(84)	(89)
Personlig information i brev	75 (90)	78 (89)	(82)	(88)
Personlig information i Mina sidor	77 (89)	80 (89)	(86)	(85)
Personlig information via telefon (personlig service)	81 (89)	84 (91)	(87)	(89)
Personlig information vid besök	77 (89)	76 (87)	(79)	(78)
CSN:s förmåga att förklara så att kunden förstår	82 (91)	83 (91)	(87)	(90)
Tillit				
Att CSN utför det myndigheten har lovat	79 (89)	79 (88)	(84)	(87)
Att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	88 (95)	86 (94)	(91)	(94)

Det finns emellertid ett antal områden, som respondenterna inte är lika nöjda med. I tabell 11 nedan presenteras de delområden, där andelen nöjda kunder understiger 75 procent. Det delområde, där andelen nöjda kunder är lägst, rör hur kunderna upplever CSN:s information om hur tagande av lån under studietiden kommer att påverka deras framtida ekonomi när lånet ska betalas tillbaka. Andelen nöjda med denna information är oförändrad jämfört med den föregående undersökningen. Observera att andelen nöjda med nedanstående serviceområden har endast ökat när det gäller CSN:s tider för personlig service via telefon.

Tabell 11: Andelen nöjda kunder av dem som har varit i kontakt med CSN via telefon, delområden med andel nöjda kunder under 75 procent.

Telefonservicen	2009	2008	2007	2006
Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	65 (80)	69 (82)	(76)	(80)
Möjlighet för kunderna att få direkt svar på sin fråga utan vidarekoppling när de använder personlig service via telefon	63 (75)	66 (79)	(73)	(76)
CSN:s tider för personlig service via telefon	72 (86)	70 (86)	(80)	(82)
Information				
Information i beslut	71 (86)	74 (84)	(79)	(86)
Personlig information i Talsvar.	60 (75)	65 (81)	(77)	(77)
Personlig information i e-post.	69 (85)	71 (85)	(76)	(79)
Information i broschyrer	72 (87)	73 (87)	(84)	(86)
Information på blanketter	72 (84)	72 (88)	(82)	(83)
Information på Webbplatsen	73 (88)	76 (89)	(87)	(85)
Informationen om reglerna för beviljning av studiestöd	69 (82)	75 (85)	(82)	
Information om vart kunderna vänder sig för att överklaga ett beslut.	60 (78)	64 (78)	(73)	(75)
Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	60 (73)	67 (80)	(70)	
Informationen om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska börja betalas tillbaka	44 (59)	44 (57)	(48)	

Inflytande och rättssäkerhet	2009	2008	2007	2006
CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga till kunderna	64 (75)	66 (79)	(69)	(73)
Att CSN tar hänsyn till kundernas synpunkter som rör deras eget ärende	63 (76)	67 (78)	(68)	(76)
CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	66 (79)	67 (78)	(73)	(77)
Möjlighet för kunderna att få insyn i sitt ärende under ärendets gång	56 (69)	64 (75)	(67)	(76)
Möjlighet för kunderna att föra fram synpunkter	60 (75)	66 (76)	(71)	(72)
Att CSN tar hänsyn till kundernas synpunkter som rör verksamheten i stort	61 (76)	61 (73)	(67)	(70)
Handläggningstider				
För ansökningar	69 (78)	74 (84)	(82)	
För frågor som kunden ställt via e-post	65 (76)	69 (80)	(77)	
För frågor som kunden har ställt via brev	62 (74)	63 (77)	(74)	
Tillit				
Att CSN hjälper kunden att tillvarata sina intressen på bästa möjliga sätt.	68 (82)	71 (83)	(73)	(79)
Regelverket				
Beviljningsreglerna	73 (86)	75 (87)	(81)	
Återbetalningsreglerna	60 (76)	62 (77)	(64)	

Sammanfattningsvis kan det konstateras att andelen nöjda har minskat för 29 serviceområden, ökat hos 3 och är oförändrad på 7 områden. Med den gamla definitionen av en nöjd kund visar undersökningen på att andelen nöjda har ökat på 10 serviceområden, minskat på 23 och är oförändrad på 6 serviceområden.

Förklaringsmodeller

Hur telefonkunderna bedömer CSN:s olika serviceområden är intressant och viktig information, men det är även viktigt att undersöka vilket eller vilka serviceområden som är viktigast för kundernas helhetsbild av CSN:s service, alternativt verksamhet. Denna information kan hjälpa CSN att utveckla sin service eller verksamhet på ett mer kostnadseffektivt sätt. En sådan förklaringsmodell är en beräkning av hur olika variabler antas påverka en specifik variabel, så som frågan om CSN:s telefonservice i sin helhet, samtidigt som det tas hänsyn till variablernas inbördes påverkan. Modellerna nedan syftar till att förklara telefonkundernas bedömning av CSN:s telefonservice, CSN:s information, CSN:s handläggning, CSN:s service som helhet och CSN:s verksamhet som helhet.

CSN:s telefonservice

I modellen för att förklara telefonkundernas uppfattning om CSN:s telefonservice i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Område: Tillgänglighet

Hur upplever du ...

- möjligheten att komma i kontakt med oss när du vill ha personlig service?
- våra tider för personlig service via telefon?

Område: Handläggarnas kunskap och kompetens

Hur upplever du ...

- möjligheten att få svar på din fråga när du använder personlig service via telefon?
- möjligheten att direkt (utan vidarekoppling) få svar på din fråga när du använder personlig service via telefon?
- vår sakkunskap när det gäller att ge dig svar via telefon?
- vår förmåga att förklara så att du förstår via telefon?

Område: Bemötande

Hur upplever du ...

- vår vilja att hjälpa dig via telefon?
- vår möjlighet att ta oss tid med dig via telefon?
- vårt bemötande vid kontakt via telefon?

Vad är det som framförallt påverkar telefonkundernas bedömning av CSN:s telefonservice?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar telefonkundernas nöjdhet med CSN:s telefonservice:

1. Medarbetarnas bemötande vid kontakt via telefon
2. Våra tider för personlig service via telefon
3. Medarbetarnas möjlighet att ta sig tid med kunden via telefon?
4. Medarbetarnas sakkunskap när det gäller att ge kunden svar via telefon?

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s telefonservice, hos dem som ringde till CSN vecka 5.

CSN:s information

I modellen för att förklara telefonkundernas uppfattning om CSN:s information i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Område: Allmän information

Hur upplever du den allmänna informationen ...

- i våra broschyrer?
- på våra blanketter?
- på vår webbplats, www.csn.se?
- om vart du vänder dig för att överklaga ett beslut?
- om reglerna för beviljning av studiestöd?
- om reglerna för återbetalning av studiestöd?
- om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska börja betalas tillbaka?

Område: Personlig information

Hur upplever du den personliga informationen ...

- i våra beslut?
- i våra årsbesked?
- i den e-post du får från oss?
- i de brev du får från oss?
- i Mina sidor (www.csn.se)?
- i Talsvar?
- i kontakten med oss vid ett besök?
- i kontakten med oss via telefon (personlig service)?

Vad är det som framförallt påverkar telefonkundernas bedömning av CSN:s information?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar telefonkundernas nöjdhet med CSN:s information:

1. Den personliga informationen vid kontakten med CSN via telefon (personlig service)
2. Den allmänna informationen i våra broschyrer
3. Den personliga informationen i Mina sidor
4. Den personliga informationen i våra årsbesked
5. Den personliga informationen i de brev kunden får från oss

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s information, hos dem som ringde till CSN vecka 5.

CSN:s handläggning

I modellen för att förklara telefonkundernas uppfattning om CSN:s handläggning i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Område: ”CSN:s förmåga”

Hur upplever du...

- vår förmåga i allmänhet att förklara så att du förstår?
- vår förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem av oss du har kontakt med?
- vår förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut?

Område: Möjlighet till insyn, framförande av synpunkter

Hur upplever du...

- din möjlighet att få insyn i hur ditt ärende behandlas under ärendets gång?
- din möjlighet att framföra synpunkter?

Område: CSN tar hänsyn till framförda synpunkter

Hur upplever du...

- att vi tar hänsyn till dina synpunkter som rör ditt ärende?
- att vi tar hänsyn till de synpunkter du lämnar som rör vår verksamhet i stort?

Område: Handläggningstider

Hur upplever du våra handläggningstider...

- för dina ansökningar?
- för frågor som du ställt via e-post?
- för frågor som du ställt via brev?

Område: Tillit

Litar du på att ...

- vi hjälper dig att ta tillvara dina intressen på bästa möjliga sätt?
- vi utför det vi har lovat dig?
- vi behandlar ditt ärende efter gällande lagar och regler?

Vad är det som framförallt påverkar telefonkundernas bedömning av CSN:s handläggning?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar telefonkundernas nöjdhet med CSN:s handläggning:

1. Tilliten till att CSN hjälper kunden att ta tillvara sina intressen på bästa möjliga sätt
2. Medarbetarnas förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem kunden har kontakt med
3. Tilliten till att vi behandlar kundens ärende enligt gällande lagar och regler

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s handläggning, hos dem som ringde till CSN vecka 5.

CSN:s service i sin helhet

I denna förklaringsmodell ingår samtliga ovanstående frågor och av dessa är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar telefonkundernas nöjdhet med CSN:s service i sin helhet:

1. Tilliten till att CSN hjälper kunden att ta tillvara sina intressen på bästa möjliga sätt
2. Handläggningstiderna för frågor som kunden har ställt via e-post
3. Medarbetarnas förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem kunden har kontakt med

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s service i sin helhet, hos dem som ringde till CSN vecka 5.

CSN:s verksamhet i sin helhet

Även i denna förklaringsmodell ingår samtliga ovanstående frågor, men två frågor till som rör studiestödsreglerna inkluderas också. Dessa är:

Hur upplever du ...

- reglerna för beviljning av studiestöd?
- reglerna för återbetalning av studiestöd?

Av de frågor som ingick i modellen är det framförallt följande som i tur och ordning kan antas påverka telefonkundernas nöjdhet med CSN:s verksamhet i sin helhet, hos dem som ringde till CSN vecka 5:

1. Den personliga informationen i våra beslut
2. Tilliten till att CSN hjälper kunden att ta tillvara sina intressen på bästa möjliga sätt
3. reglerna för beviljning av studiestöd

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra kundernas syn på om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s verksamhet i sin helhet, hos dem som ringde till CSN vecka 5.

Intressant sidoinformation är att vidare analyser av datamaterialet visar på att kundernas uppfattning om beviljningsreglerna inte bara har en stark koppling mot deras uppfattning om myndighetens verksamhet, utan även mot deras uppfattning om myndighetens service. Uppfattningen om återbetalningsreglerna hade även den en signifikant positiv koppling till kundens uppfattning om servicen i sin helhet, men den var inte alls lika stark som den koppling beviljningsreglerna hade. Dessa resultat pekar på att kundernas uppfattning om CSN:s service inte bara påverkas av den service myndigheten ger, utan även av de regler som styr beviljningen och återbetalningen av studiestöd.

Telefonkundernas förväntningar på CSN

Om CSN:s kunder har förväntningar på CSN:s service så är det inte osannolikt att deras bedömning av myndighetens service delvis beror på hur väl CSN uppfyller dessa förväntningar. Det är därför intressant att undersöka vilka förväntningar kunderna har på CSN:s service. Följande frågor ställdes till kunderna:

Hur var dina förväntningar på CSN:s service i början av detta år?

Hur är dina förväntningar på CSN:s service nu?

Resultaten från dessa två frågor har analyserats både utifrån medelvärden och utifrån andelar, andelar som har betygsatt sina förväntningar som 6 eller högre på en tio-gradig skala. Analyserna visar på att medelvärdet för förväntningarna på CSN:s service generellt sett har ökat sedan början av året. Det finns emellertid en grupp där medelvärdet på förväntningarna har sjunkit sedan början av året, nämligen gruppen studerande på gymnasienivå med generellt bidrag och lån. Analyseras resultaten utifrån kön framgår det att medelvärdet har stigit hos båda könen. Att medelvärdet på kundernas förväntningar har ökat för de flesta grupperna kan tolkas som att CSN:s service under början av året har överträffat de flesta kundernas förväntningar.

Analyseras resultaten utifrån andelar som har betygsatt sina förväntningar på CSN:s service till 6 eller högre på en tio-gradig skala framkommer det att även andelen med förväntningar motsvarande 6 eller högre på den tio-gradiga skalan har ökat. I tabell 12 nedan redovisas för varje urvalsgrupp hur stor andel som betygsatte sina förväntningar på CSN:s service till 6 eller högre, i början av 2009, och hur stor andel som betygsatte sina förväntningar till 6 eller högre under februari/mars 2009.

Tabell 12: Kundernas förväntningar på CSN:s service, redovisat utifrån de olika kundgrupperna i det stratifierade urvalet

	Andel kunder som i början av 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre på den 10 – gradiga skalan	Andel kunder som i februari/mars 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre på den 10 – gradiga skalan	Medelbetyg i början av 2009	Medelbetyg i februari/Mars 2009
Samtliga	72	75	6,8	7,1
Kvinnor	72	75	6,8	7,2
Män ²⁴	74	74	6,8	6,7
Studerande på Grundnivå				
- Generellt bidrag både med och utan lån	76	82	7,2	7,6
- Högre bidrag både med och utan lån	80	82	7,4	7,8

²⁴ Urvalet stratifierades inte utifrån kön, men det kan ändå vara intressant att se om det är någon skillnad i hur män eller kvinnor har bedömt CSN:s service.

	Andel kunder som i början av 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre på den 10 – gradiga skalan	Andel kunder som i februari/mars 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre på den 10 – gradiga skalan	Medelbetyg i början av 2009	Medelbetyg i februari/Mars 2009
Studering på Gymnasienivå				
- Generellt bidrag utan lån	81	79	7,4	7,5
- Generellt bidrag med lån	77	73	7,2	7,0
- Högre bidrag utan lån	76	86	7,4	7,9
- Högre bidrag med lån	76	80	7,2	7,7
Studering på högskolenivå				
- Generellt bidrag utan lån	78	81	7,2	7,3
- Generellt bidrag med lån	75	80	6,9	7,2
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBAL	74	75	6,8	7,0
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBSL	63	74	6,4	7,1
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBSM	75	83	7,2	7,9
2-3 lån	60	71	6,5	6,9
Övriga (kombinationer av stöd, lån och nivåer)	76	73	6,9	6,9

Enligt resultaten i tabell 12 har andelen kunder med förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre sjunkit hos studerande på gymnasienivå med generellt bidrag, med eller utan lån. Andelen har även sjunkit hos kundgruppen övriga.

Sänkta förväntningar kan indikera att CSN:s service under årets början inte har levt upp till de förväntningar kunden hade vid ingången av 2009. Men hos gruppen studerande på gymnasienivå med enbart generellt bidrag har andelen nöjda med CSN:s service i sin helhet ökat. Andelen nöjda med servicen i sin helhet har däremot minskat i gruppen ”Övriga”. Kopplingen mellan förändringen i förväntningarna hos en kundgrupp och förändringen i andelen nöjda kunder i samma kundgrupp är därmed inte helt klar.

Telefonkundernas behov av service

I undersökningen ställdes även frågor om vilka kontaktvägar telefonkunderna har haft till CSN under 2009, vad de har frågat om och varför de tog kontakt med myndigheten. Det ställdes också frågor om hur de vill kontakta och få information från CSN, vilket språk de vill ha informationen på och när de vill ta kontakt med CSN via telefon. Vidare fick telefonkunderna ange vad de ansåg vara en rimlig väntetid i telefon.

Av de kunder som ringde till CSN under vecka fem har de flesta varit i kontakt med CSN via telefon. Att andelen som har varit i kontakt med CSN via telefon inte är 100 procent kan bero på att vissa kunder lade på efter att dem hade registrerats. Det kan även bero på att kunderna har missat att fylla i alternativet. Därefter har en stor andel varit i kontakt med CSN genom Webbplatsen. De flesta kontaktade CSN för att ansöka om studiestöd, för att lämna studieförsäkrans och för att få information om kommande utbetalningar. Många kunder menade också att de kontaktade CSN för att de inte förstod tidigare information från CSN, inte hade fått något beslut eller för att de inte fann den information de sökte på CSN:s webbplats/Mina sidor.

Tabell 13: Kundernas kontaktvägar, andel.

	2009	2008	2007
Personligen via telefon	94	94	96
Talsvar	7	4	7
e-post	9	8	11
Brev	11	14	17
Webbplats	33	36	37
Kontor	2	3	5

Tabell 14: Vad kunderna har kontaktat CSN om, andel.

	2009	2008	2007
Ansökte om studiestöd	33	34	33
Ansökte om hemutrustningslån	1	1	2
Ansökte om nedsättning	18	13	20
Information om studiestödsregler	6	10	10
Information om återbetalningsregler	21	19	23
Information om kommande utbetalningar	22	24	22
Lämnade studieförsäkrans	23	26	27
Beställde ansökningsblankett	11	15	20
Ändra uppgifter	11	13	14
Ändra betalningsplan eller betalningssätt	31	16	20
Diskutera återkrav	27	9	11

Tabell 15: Varför kunderna kontaktade CSN, andel.

	2009	2008	2007
Hade inte fått beslut	21	18	14
Förstod inte informationen	16	19	24
Inte fått svar på tidigare fråga	4	4	6
Förstod inte begäran om komplettering	6	6	10
Fick inte utbetalning i tid	14	13	6
CSN hade fattat fel beslut i ärende	10	10	16
CSN hade inte tagit hänsyn till uppgifter	4	4	9
Hade inte fått svar på tidigare fråga av exempelvis studievägledare, kurator	3	3	4
Hade sökt information på CSN:s webbplats/Mina sidor men endast funnit delar av det eftersökta	14	17	18
Hade sökt information på CSN:s webbplats/Mina sidor men inte funnit den där	6	8	8

Kunderna vill helst kontakta CSN via telefon, därefter vill de helst kontakta CSN via e-post och genom Webbplatsen. Kunderna vill gärna få information från CSN genom e-post, följt av personligen via telefon och via brev. 98 procent av kunderna vill ha den skriftliga informationen på svenska. 9 procent uppger att de vill ha den skriftliga informationen på engelska. Drygt 2 procent vill inte ha den skriftliga informationen på svenska. De vill i stället ha den främst på arabiska eller spanska. 96 procent ville ha den muntliga informationen på svenska. 15 procent vill ha den på engelska. Knappt 4 procent vill inte ha den muntliga informationen på svenska utan på ett annat språk, då främst arabiska.

Tabell 16: Kundernas önskade kontaktvägar, andel.

	2009	2008	2007
Personligen via telefon	93	93	94
Talsvar	5	6	6
e-post	41	38	45
Brev	8	10	13
SMS	5	4	5
Webbplats	36	37	36
e-tjänster	19	18	20
Kontor	11	13	12

Tabell 17: Kundernas önskade informationsvägar, andel.

	2009	2008	2007
Personligen via telefon	54	56	60
Talsvar	3	3	3
e-post	56	52	55
Brev	54	58	63
SMS	10	9	9
Webbplats	30	26	25
e-tjänster	9	11	11
Kontor	6	6	7

Majoriteten av kunderna menar att de har behov av personlig service via telefon mellan måndag och fredag, men 20 procent har uppgett att de har behov av personlig service lördag till söndag. Under vardagarna har kunderna framförallt behov av personlig service mellan 16-18, men behovet är relativt stort även mellan 10-16 samt mellan 18-20. Under helgerna har kunderna framförallt behov av personlig service via telefon mellan 10-16. Hela 26 procent av de svarande säger att de inte längre har något behov av personlig service via telefon.

Tabell 18: Vilka dagar har kunderna behov av personlig service via telefon, andel.

	2009	2008	2007
Måndag till fredag	69	73	79
Lördag till söndag	20	20	23
Inget behov av personlig service via telefon	26	23	16

Tabell 19: Vilka tider måndag till fredag har kunderna behov av personlig service, andel.

	2009	2008	2007
06.00–08.00	9	9	13
08.00–10.00	30	33	41
10.00–12.00	35	35	41
12.00–14.00	34	35	37
14.00–16.00	37	36	42
16.00–18.00	41	43	49
18.00–20.00	31	35	38
20.00–22.00	14	15	18
22.00–24.00	23	5	7

Tabell 20: Vilka tider lördag och söndag har kunderna behov av personlig service, andel.

	2009	2008	2007
06.00–08.00	1	1	2
08.00–10.00	4	4	7
10.00–12.00	15	16	24
12.00–14.00	17	18	24
14.00–16.00	17	16	20
16.00–18.00	11	11	13
18.00–20.00	7	7	9
20.00–22.00	4	4	6
22.00–24.00	23	2	3

Respondenterna fick också ange vad de ansåg vara en rimlig väntetid när de ringer till CSN. Resultaten visar på att drygt hälften av kunderna tycker att en rimlig väntetid understiger 3 minuter. 26 procent tycker däremot att en rimlig väntetid är mer än 4 minuter.

Tabell 21: Kundernas uppfattning om rimliga väntetider när de ringer till CSN, minuter och andel.

	2009	2008
0-1	4	8
1-2	22	28
2-3	30	27
3-4	18	18
4-5	21	16
≥5	5	3

Andelen nöjda kunder av dem som har fått e-brevsvar från CSN

Här analyseras de kunder som har fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6 (benämns här e-postkunder). Först presenteras andelen nöjda kunder med CSN:s e-postservice i sin helhet, CSN:s telefonservice i sin helhet, CSN:s service i sin helhet och CSN:s verksamhet i sin helhet. Därefter presenteras kundgrupper och delområden med höga och låga andelar nöjda kunder med CSN:s service och verksamhet i sin helhet. Slutligen analyseras förklaringsvariabler till varför en kund som har fått ett e-brevsvar från CSN är nöjd eller inte, dessa kunders förväntningar på CSN:s service och vilka behov kunderna har av CSN:s service.

Andel nöjda kunder inom olika kundgrupper

Sammantaget kan sägas att andelen nöjda²⁵ kunder med CSN:s e-postservice, CSN:s service i sin helhet och med CSN:s verksamhet i sin helhet är hög. Undersökningsresultaten visar på att 78 procent av e-postkunderna är nöjda med CSN:s e-postservice, 75 procent är nöjda med CSN:s service i sin helhet och 76 procent är nöjda med CSN:s verksamhet i sin helhet. Andelen nöjda är dock klart lägre när det gäller CSN:s telefonservice, där 65 procent av e-postkunderna är nöjda. Resultaten återfinns i tabell 22, där det inom parentes redovisas andelen som givit betyget 5 eller högre.

Tabell 22: Andel nöjda kunder i procent, av dem som har fått ett e-brevsvar från CSN vecka 6 2009

Andel nöjda kunder med CSN:s e-postservice	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet
78 (87)	65 (77)	75 (86)	76 (87)

Jämförs resultaten med telefonkundernas uppfattning om CSN:s service och verksamhet framgår det att en lägre andel av de kunder som har fått svar via e-post från CSN under vecka 6 är nöjda med myndighetens service än de som ringt till CSN vecka 5. Se tabell 6.

Resultatens representativitet för den population som undersöks kan stärkas genom en påminnelseanalys. Den påminnelseanalys som har gjorts här visar att andelen nöjda kunder när det gäller CSN:s e-postservice ökar efter både påminnelse 1 och påminnelse 2. Detsamma gäller andelen nöjda med CSN:s telefonservice och CSN:s service i sin

²⁵ Kunder som är nöjda är de som på en fråga om hur nöjd de är med ett område har angivit ett värde på 6 eller högre på en tio-gradig skala.

helhet. Men när det gäller CSN:s verksamhet i sin helhet så ökar andelen nöjda efter första påminnelsen medan den förblir oförändrad efter den andra påminnelsen. Resultaten från denna påminnelseanalys pekar på att resultaten troligen är något i underkant, jämfört med om fler hade besvarat enkäten.

Tabell 23: Andel nöjda kunder i procent, av dem som har fått ett e-brevsvar från CSN vecka 6 2009

	Andel nöjda kunder med CSN:s e-postservice	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet
Svarat innan första påminnelsen	76	61	74	74
Svarat efter första men innan andra påminnelsen	79	67	76	77
Svarat efter andra påminnelsen	81	68	79	77

Andelen nöjda kunder av dem som har fått e-brevsvar från CSN varierar utifrån olika kundgrupper. För CSN:s del kan det vara intressant att veta i vilka grupper andelen nöjda kunder är högst respektive lägst. I tabell nr 24 nedan redovisas resultaten för olika grupper av kunder. En del grupper resultat redovisas dock inte då ett för litet antal har besvarat enkäten. De grupper som utelämnats är små grupper i den bemärkelsen att CSN under vecka 6 hade skickat e-brevsvar till endast ett fåtal inom dessa grupper. Inom parentes redovisas andelen som har gett respektive serviceområde betyget 5 eller högre.

Tabell 24: Andelen nöjda kunder av dem som har fått ett e-brevsvar från CSN, uppdelat på olika kundgrupper

	Andel nöjda kunder med CSN:s e-postservice	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet
	2009	2009	2009	2009
Kvinnor	80 (88)	65 (77)	77 (87)	77 (88)
Män	74 (84)	63 (77)	73 (85)	73 (85)
Studering på grundnivå ²⁶ - Generellt bidrag med eller utan lån - Högre bidrag med eller utan lån				

²⁶ Resultaten för studerande på grundnivå redovisas inte då för få har besvarat frågorna i undersökningen.

	Andel nöjda kunder med CSN:s e-postservice	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet
	2009	2009	2009	2009
Studera på gymnasienivå				
- Generellt bidrag utan lån	62 (74)	50 (70)	68 (81)	73 (83)
- Generellt bidrag med lån	72 (80)	67 (83)	73 (87)	77 (88)
- Högre bidrag ²⁷ utan lån				
- Högre bidrag med lån				
Studera på högskolenivå				
- Generellt bidrag utan lån	74 (86)	54 (70)	78 (88)	80 (90)
- Generellt bidrag med lån	72 (81)	40 (46)	71 (80)	71 (80)
Enbart återbetalningsskyldig ÅBAL	77 (88)	65 (77)	74 (87)	73 (87)
Enbart återbetalningsskyldig ÅBSL	87 (92)	70 (81)	82 (91)	82 (90)
Enbart återbetalningsskyldig ÅBSM	86 (93)	62 (70)	86 (91)	82 (90)
Återbetalningsskyldig på 2-3 lån	82 (89)	65 (75)	76 (87)	74 (86)
Övriga (kombinationer av stöd, lån och nivåer)	74 (85)	65 (78)	74 (84)	74 (86)

Som synes är andelen nöjda kunder med CSN:s e-postservice högst hos gruppen återbetalningsskyldiga på ÅBSL. Andelen nöjda med CSN:s telefonservice är även den högst hos gruppen återbetalningsskyldiga på ÅBSL. Andelen nöjda kunder med CSN service i sin helhet är högst hos dem som är återbetalningsskyldiga på ÅBSM. Andelen nöjda kunder med CSN:s verksamhet är lika hög hos gruppen återbetalningsskyldiga på ÅBSL som hos gruppen återbetalningsskyldiga på ÅBSM. Lägst andel nöjda kunder återfinns hos gruppen studerande på gymnasienivå med enbart generellt bidrag. För mer information om hur de olika grupperna har betygsatt CSN:s service och verksamhet se bilaga 2.

²⁷ Resultaten för studerande på gymnasienivå med det högre bidraget redovisas inte då för få har besvarat frågorna i undersökningen.

Andel nöjda kunder för delområden

Kunderna upplever att servicen inom enskilda serviceområdena så som CSN:s förmåga att skriva e-brev utan stavfel eller andra uppenbara språkfel, medarbetarnas sakkunskap om det kunden frågar om och bemötandet i e-brevsvaren är bra. I flera fall är andelen kunder som upplever delområden som bra och att de har tillit till CSN, lika med eller över 75 procent. De delområden med högsta andel nöjda kunder är CSN:s förmåga att skriva e-brev utan stavfel eller andra uppenbara språkfel (94%) och bemötandet i e-brevsvaren (85%).

I tabell 25 redovisas områden där andelen nöjda kunder är 75 procent eller mer. Inom parantes redovisas andelen kunder som har gett respektive område betyget 5 eller högre²⁸.

Tabell 25: Andelen nöjda kunder av dem som har fått ett e-brevsvar från CSN, delområden med andel nöjda kunder på 75 procent eller mer.

E-postservicen	2009
Förmågan att svara på de frågor kunden har ställt i sitt e-brev	76 (84)
Förmågan att skriva enkla och lättförståeliga e-brevsvar	83 (90)
Förmågan att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	94 (97)
CSN:s bemötande i e-brevsvaren	85 (92)
CSN:s sakkunskap om det kunden frågar om	84 (90)
Telefonservicen	
Förmågan att via telefon förklara så att kunden förstår	77 (86)
Information	
Information i årsbesked	75 (88)
Information på Webbplatsen	78 (89)
Personlig information i brev	76 (88)
Personlig information i Mina sidor	77 (88)
Personlig information i e-post.	78 (89)
CSN:s förmåga att förklara så att kunden förstår	81 (89)
Tillit	
Att CSN utför det myndigheten har lovat	76 (86)
Att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	84 (92)

Det finns emellertid ett antal områden, som e-postkunderna inte är lika nöjda med. Nedan (tabell 26) presenteras de delområden, där andelen nöjda kunder understiger 75 procent. De två delområden, där andelen nöjda kunder är lägst, rör hur kunderna upplever CSN:s information om hur tagande av lån under studietiden kommer att påverka deras framtida ekonomi när lånet ska betalas tillbaka och möjligheten för kunden att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon.

²⁸ I bilaga 4 återfinns frågorna i sin helhet.

Tabell 26: Andelen nöjda kunder av dem som har fått ett e-brevsvar från CSN, delområden med andel nöjda kunder under 75 procent.

E-postservicen	2009
Förmågan att snabbt besvara kundens e-brev	68 (78)
Telefonservicen	
Möjligheten att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	49 (61)
Viljan att hjälpa till via telefon	69 (79)
Sakkunskap när det gäller att ge hjälp via telefon	71 (81)
CSN:s tider för personlig service via telefon	61 (73)
Bemötandet vid kontakt via telefon	72 (82)
Handläggningstider	
För ansökningar	63 (74)
För frågor som kunden ställt via e-post	71 (79)
För frågor som kunden har ställt via brev	57 (70)
Information	
Information i beslut	71 (84)
Personlig information via telefon (personlig service)	71 (84)
Personlig information i Talsvar.	56 (74)
Personlig information vid besök	66 (82)
Information i broschyrer	71 (85)
Information på blanketter	71 (84)
Informationen om vart kunden kan vända sig för att överklaga ett beslut	67 (80)
Informationen om reglerna för beviljning av studiestöd	72 (84)
Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	64 (78)
Informationen om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska börja betalas tillbaka	48 (64)
Inflytande och rättssäkerhet	
CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga till kunderna	65 (76)
Att CSN tar hänsyn till kundernas synpunkter som rör deras eget ärende	62 (72)
CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	65 (75)
Möjlighet för kunderna att få insyn i sitt ärende under ärendets gång	56 (67)
Möjlighet för kunderna att föra fram synpunkter	62 (74)
Att CSN tar hänsyn till kundernas synpunkter som rör verksamheten i stort	57 (69)
Tillit	
Att CSN hjälper kunden att tillvarata sina intressen på bästa möjliga sätt.	66 (78)
Regelverket	
Beviljningsreglerna	71 (83)
Återbetalningsreglerna	61 (75)

Förklaringsmodeller

Hur kunderna bedömer CSN:s olika serviceområden är intressant och viktig information, men det är även viktigt att undersöka vilket eller vilka serviceområden som kunderna tycker är viktigast för deras helhetsbild av CSN:s service, alternativt verksamhet. Denna information kan hjälpa CSN att utveckla sin service eller verksamhet på ett mer kostnadseffektivt sätt. En sådan förklaringsmodell är en beräkning av hur olika variabler antas påverka en specifik variabel, så som frågan om CSN:s e-postservice i sin helhet, samtidigt som det tas hänsyn till variablernas inbördes påverkan. Modellerna nedan syftar till att förklara e-postkundernas bedömning av CSN:s e-postservice, CSN:s telefonservice, CSN:s information, CSN:s handläggning, CSN:s service som helhet och CSN:s verksamhet som helhet.

CSN:s e-postservice

I modellen för att förklara e-postkundernas uppfattning om CSN:s e-postservice i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Hur upplever du ...

- vår förmåga att snabbt svara på ditt e-brev?
- vår förmåga att svara på de frågor du ställde i ditt e-brev?
- vår förmåga att skriva enkla och lättförståeliga e-brevsvar?
- vår förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel?
- vårt bemötande i våra e-brevsvar?
- vår sakkunskap om det du frågar om?

Vad är det som framförallt påverkar e-postkundernas bedömning av CSN:s e-postservice?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar e-postkundernas nöjdhet med CSN:s e-postservice:

1. vår förmåga att snabbt svara på ditt e-brev?
2. vårt bemötande i våra e-brevsvar?
3. vår sakkunskap om det du frågar om?

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s e-postservice, hos dem som fick ett e-brev från CSN under vecka 6.

CSN:s telefonservice

I modellen för att förklara e-postkundernas uppfattning om CSN:s telefonservice i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Område: Tillgänglighet

Hur upplever du ...

- möjligheten att komma i kontakt med oss när du vill ha personlig service via telefon?
- våra tider för personlig service?

Område: Handläggarnas kunskap och kompetens

Hur upplever du ...

- vår sakkunskap när det gäller att ge dig svar via telefon?
- vår förmåga att förklara så att du förstår via telefon?

Område: Bemötande

Hur upplever du ...

- vår vilja att hjälpa dig via telefon?
- vårt bemötande vid kontakt via telefon?

Vad är det som framförallt påverkar e-postkundernas bedömning av CSN:s telefonservice?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar e-postkundernas nöjdhet med CSN:s telefonservice:

1. Medarbetarnas bemötande vid kontakt via telefon
2. Möjligheten att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service
3. Medarbetarnas vilja att hjälpa kunden via telefon
4. Medarbetarnas sakkunskap

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s telefonservice, hos dem som fick ett e-brev från CSN under vecka 6.

CSN:s information

I modellen för att förklara e-postkundernas uppfattning om CSN:s information i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Område: Allmän information

Hur upplever du den allmänna informationen ...

- i våra broschyrer?
- på våra blanketter?
- på vår webbplats, www.csn.se?
- om vart du vänder dig för att överklaga ett beslut?
- om reglerna för beviljning av studiestöd?
- om reglerna för återbetalning av studiestöd?
- om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska börja betalas tillbaka?

Område: Personlig information

Hur upplever du den personliga informationen ...

- i våra beslut?
- i våra årsbesked?
- i den e-post du får från oss?
- i de brev du får från oss?
- i Mina sidor (www.csn.se)?
- i Talsvar?
- i kontakten med oss vid ett besök?
- i kontakten med oss via telefon (personlig service)?

Vad är det som framförallt påverkar e-postkundernas bedömning av CSN:s information?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar e-postkundernas nöjdhet med CSN:s information:

1. Den personliga informationen vid kontakten med CSN via telefon (personlig service)
2. Den personliga informationen i de brev du får från oss
3. Informationen på CSN:s webbplats
4. Informationen om vart kunden vänder sig för att överklaga
5. Den personliga informationen i våra beslut

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s information, hos dem som fick ett e-brev från CSN under vecka 6.

CSN:s handläggning

I modellen för att förklara e-postkundernas uppfattning om CSN:s handläggning i sin helhet har följande frågor i enkäten använts:

Område: ”CSN:s förmåga”

Hur upplever du...

- vår förmåga i allmänhet att förklara så att du förstår?
- vår förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem av oss du har kontakt med?
- vår förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut?

Område: Möjlighet till insyn, framförande av synpunkter

Hur upplever du...

- din möjlighet att få insyn i hur ditt ärende behandlas under ärendets gång?
- din möjlighet att framföra synpunkter?

Område: CSN tar hänsyn till framförda synpunkter

Hur upplever du...

- att vi tar hänsyn till dina synpunkter som rör ditt ärende?
- att vi tar hänsyn till de synpunkter du lämnar som rör vår verksamhet i stort?

Område: Handläggningstider

Hur upplever du våra handläggningstider...

- för dina ansökningar?
- för frågor som du ställt via e-post?
- för frågor som du ställt via brev?

Område: Tillit

Litar du på att ...

- vi hjälper dig att ta tillvara dina intressen på bästa möjliga sätt?
- vi utför det vi har lovat dig?
- vi behandlar ditt ärende efter gällande lagar och regler?

Vad är det som framförallt påverkar e-postkundernas bedömning av CSN:s handläggning?

Av de frågor som ingick i modellen ovan är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar e-postkundernas nöjdhet med CSN:s handläggning:

1. Tilliten till att CSN hjälper kunden att ta tillvara sina intressen på bästa möjliga sätt
2. Tilliten till att vi behandlar kundens ärende enligt gällande lagar och regler
3. Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång
4. Handläggningstiderna för ansökningar
5. Tilliten till att CSN utför det medarbetarna har lovat kunden

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s handläggning, hos dem som fick ett e-brev från CSN under vecka 6.

CSN:s service i sin helhet

I denna förklaringsmodell ingår samtliga ovanstående frågor och av dessa är det enligt analysen framförallt följande som i tur och ordning påverkar e-post kundernas nöjdhet med CSN:s service i sin helhet:

1. Tilliten till att vi behandlar kundens ärende enligt gällande lagar och regler
2. Handläggningstiderna för ansökningar
3. Medarbetarnas hänsynstagande till kundernas synpunkter rörande det egna ärendet
4. Medarbetarnas sakkunskap om det kunden frågar om

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s service i sin helhet, hos dem som fick ett e-brevsvar från CSN under vecka 6.

CSN:s verksamhet i sin helhet

Även i denna förklaringsmodell ingår samtliga ovanstående frågor, men två frågor till som rör studiestödsreglerna inkluderas också. Dessa är:

Hur upplever du ...

- reglerna för beviljning av studiestöd?
- reglerna för återbetalning av studiestöd?

Av de frågor som ingick i modellen är det framförallt följande som i tur och ordning kan antas påverka kundernas nöjdhet med CSN:s verksamhet i sin helhet, hos dem som har fått ett e-brev från CSN under vecka 6:

1. Vår förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem av oss som kunden har kontakt med
2. Din möjlighet att få insyn i hur ditt ärende behandlas under ärendets gång
3. Reglerna för återbetalning av studiestöd
4. reglerna för beviljning av studiestöd
5. Tilliten till att vi behandlar kundens ärende enligt gällande lagar och regler

Det är dessa områden CSN framförallt bör försöka förbättra om myndigheten vill öka nöjdheten med CSN:s verksamhet i sin helhet, hos dem som fick ett e-brev från CSN under vecka 6.

Intressant sidoinformation är att vidare analyser av datamaterialet visar på att e-postkundernas uppfattning om beviljnings- och återbetalningsreglerna inte bara har en stark koppling mot deras uppfattning om myndighetens verksamhet, utan även mot deras uppfattning om myndighetens service. Dessa resultat pekar på att e-postkundernas uppfattning om CSN:s service inte bara påverkas av den service myndigheten ger, utan även av de regler som styr beviljningen och återbetalningen av studiestöd.

E-postkundernas förväntningar på CSN

Om CSN:s kunder har förväntningar på CSN:s service så är det inte osannolikt att deras bedömning av myndighetens service delvis beror på hur väl CSN uppfyller dessa förväntningar. Det är därför intressant att undersöka vilka förväntningar kunderna har på CSN:s service. I den här undersökning har CSN frågat kunderna om vilka förväntningar de hade på CSN i början av innevarande år och vilka förväntningar de har vid tillfället för genomförandet av enkätundersökningen²⁹.

Frågorna löd enligt följande:

Hur var dina förväntningar på CSN:s service i början av detta år?

Hur är dina förväntningar på CSN:s service nu?

Resultaten från dessa två frågor har analyserats både utifrån medelvärden och utifrån andelar, andelar som har betygsatt sina förväntningar som 6 eller högre på en tio-gradig skala. Analyserna visar på att medelvärdet för förväntningarna på CSN:s service har ökat sedan början av året. Detsamma gäller andelen som betygsatt sina förväntningar till 6

²⁹ Undersökningen pågick under februari och mars.

eller högre. Detta kan tolkas som att CSN:s service under början av året har överträffat kundernas förväntningar.

I tabell 27 nedan redovisas för varje grupp medelbetyg på förväntningarna samt hur stor andel som betygsatte sina förväntningar på CSN:s service till 6 eller högre, i början av 2009, och hur stor andel som betygsatte sina förväntningar till 6 eller högre under februari/mars 2009.

Tabell 27: Kundernas förväntningar på CSN:s service, redovisat utifrån de olika kundgrupperna

	Medel på Medelbetyg på förväntningarna i början av 2009	Medel på Medelbetyg på förväntningarna i februari/mars 2009	Andel kunder som i början av 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre	Andel kunder som i februari/mars 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre
Samtliga	6,7	6,9	70	72
Kvinnor	6,8	7,0	71	73
Män ³⁰	6,6	6,6	68	69
Studering på Grundnivå ³¹ - Generellt bidrag både med och utan lån - Högre bidrag både med och utan lån				
Studering på Gymnasienivå - Generellt bidrag utan lån	6,4	6,4	67	63
- Generellt bidrag med lån	6,7	7,1	75	75
- Högre bidrag utan lån ³² - Högre bidrag med lån				
Studering på högskolenivå - Generellt bidrag utan lån	6,7	7,0	71	74
- Generellt bidrag med lån	5,3	6,6	58	69

³⁰ Urvalet stratifierades inte utifrån kön, men det kan ändå vara intressant att se om det är någon skillnad i hur män eller kvinnor har bedömt CSN:s service.

³¹ Resultaten för grundskolestuderande redovisas inte då det var för få svarande från denna grupp.

³² Resultaten för gymnasiestuderande med det högre bidraget, både med och utan lån, redovisas inte då det var för få svarande från denna grupp.

	Medel på förväntningarna i början av 2009	Medel på förväntningarna i februari/mars 2009	Andel kunder som i början av 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 5 eller högre	Andel kunder som i februari/mars 2009 hade förväntningar på CSN:s service motsvarande 5 eller högre
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBAL	6,7	6,7	69	70
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBSL	6,6	7,4	67	81
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBSM	7,0	7,5	74	81
2-3 lån	6,2	6,7	60	72
Övriga (kombinationer av stöd, lån och nivåer)	6,9	6,8	70	68

Enligt resultaten i tabell 27 har medelbetyget på förväntningarna sjunkit i en grupp, nämligen gruppen övriga kombinationer. Sänkningen är på 0,1 enheter. Andelen kunder med förväntningar på CSN:s service motsvarande 6 eller högre har däremot sjunkit hos följande två grupper:

- Studerande på gymnasienivå med enbart bidrag
- de kunder med övriga kombinationer av lån, bidrag, återbetalningsskyldighet

Sänkta förväntningar kan indikera att CSN:s service under årets början inte har levt upp till de förväntningar kunden hade vid ingången av 2009.

E-postkundernas behov av service

I undersökningen ställdes även frågor om vilka kontaktvägar de kunder som fick ett e-brevsvar från CSN under vecka 6 har haft till CSN under 2009, vad de har frågat om och varför de tog kontakt med myndigheten. Det ställdes också frågor om hur kunderna vill kontakta och få information från CSN, vilket språk de vill ha informationen på och när de vill ta kontakt med CSN via telefon. Vidare fick kunderna ange vad de ansåg vara en rimlig väntetid i telefon.

Den största andelen av den e-postkunderna har varit i kontakt med CSN via e-post³³. Därefter har en stor andel varit i kontakt med CSN genom Webbplatsen. De flesta kontaktade CSN för att ansöka om studiestöd, för att lämna studieförsäkringen och för att få information om återbetalningsregler och kommande utbetalningar. Många av kunderna menade också att de kontaktade CSN för att de inte hade fått något beslut, för att de inte fann den information de sökte på CSN:s webbplats/Mina sidor och för att de inte förstod tidigare information från CSN.

Tabell 28: Kundernas kontaktvägar, andel.

	2009
Personligen via telefon	34
Talsvar	8
e-post	94
Brev	24
Webbplats	82
Kontor	7

Tabell 29: Vad kunderna har kontaktat CSN om, andel.

	2009
Ansökte om studiestöd	40,6
Ansökte om hemutrustningslån	0,5
Ansökte om extratillägg för studier i Sverige	3,4
Ansökte om inackorderingstillägg för studier i Sverige	0,5
Ansökte om nedsättning	20,6
Information om studiestödsregler	10,4
Information om återbetalningsregler	24,7
Information om kommande utbetalningar	23,4
Lämnade studieförsäkringen	30,7
Beställde ansökningsblankett	14,1
Ändra uppgifter	15,0
Ändra betalningsplan eller betalningssätt	21,6
Diskutera återkrav	7,6

³³ Att andelen som har varit i kontakt med CSN via e-post inte är 100 procent kan bero på att vissa kunder inte minns att de har kontaktat CSN via e-post. Det kan även bero på att kunderna har missat att fylla i alternativet i enkäten.

Tabell 30: Varför kunderna kontaktade CSN, andel.

	2009
Hade inte fått beslut	23,2
Förstod inte informationen	15,4
Inte fått svar på tidigare fråga	10,2
Förstod inte begäran om komplettering	5,9
Fick inte utbetalning i tid	9,5
CSN hade fattat fel beslut i ärende	11,4
CSN hade inte tagit hänsyn till uppgifter	6,3
Hade inte fått svar på tidigare fråga av exempelvis studievägledare, kurator	3,1
Hade sökt information på CSN:s webbplats/Mina sidor men endast funnit delar av det eftersökta	22,9
Hade sökt information på CSN:s webbplats/Mina sidor men inte funnit den där	15,5

De kunder som har fått e-brevsvar från CSN under vecka 6 2009 vill helst kontakta CSN via e-post, därefter vill de helst kontakta CSN via telefon och genom Webbplatsen. Kunderna vill gärna få information från CSN via e-post, följt av brev och via webbplatsen. 97 procent av kunderna vill ha den skriftliga informationen på svenska. 14 procent uppger att de vill ha den skriftliga informationen på både svenska och ett annat språk, då främst på engelska. Drygt 1 procent vill inte ha den skriftliga informationen på svenska. De vill i stället ha den främst på engelska, arabiska eller persiska. 97 procent ville ha den muntliga informationen på svenska. 11 procent vill ha den både på svenska och på ett annat språk, främst då engelska. Drygt 1 procent vill inte ha den muntliga informationen på svenska utan på ett annat språk, och då främst engelska.

Tabell 31: Kundernas önskade kontaktvägar, andel.

	2009
Personligen via telefon	56
Talsvar	1
e-post	89
Brev	6
SMS	5
Webbplats	47
e-tjänster	33
Kontor	6

Tabell 32: Kundernas önskade informationsvägar, andel.

	2009
Personligen via telefon	29
Talsvar	1
e-post	88
Brev	35
SMS	9
Webbplats	33
e-tjänster	21
Kontor	3

Majoriteten av e-postkunderna menar att de inte har behov av personlig service via telefon. De som har behov av personlig service via telefon vill främst kunna kontakta CSN måndag till fredag, men 16 procent uppger att de har behov av personlig service lördag till söndag. Under vardagarna har kunderna framförallt behov av personlig service mellan 16-18, men behovet är relativt stort även mellan 18-20 samt mellan 8-16. En andel på 28 procent av kunder uppger att de har behov av personlig service mellan 06.00 och 08.00 och/eller från 18.00 fram till 24.00, under vardagarna. Under helgerna har kunderna framförallt behov av personlig service via telefon mellan 10-16.

Tabell 33: Vilka dagar har kunderna behov av personlig service via telefon, andel.

	2009
Måndag till fredag	43
Lördag till söndag	16
Inget behov av personlig service via telefon	49

Tabell 34: Vilka tider måndag till fredag har kunderna behov av personlig service, andel³⁴.

	2009
06.00–08.00	6
08.00–10.00	19
10.00–12.00	21
12.00–14.00	21
14.00–16.00	22
16.00–18.00	26
18.00–20.00	24
20.00–22.00	13
22.00–24.00	5

Tabell 35: Vilka tider lördag och söndag har kunderna behov av personlig service, andel.

	2009
06.00–08.00	2
08.00–10.00	4
10.00–12.00	13
12.00–14.00	15
14.00–16.00	14
16.00–18.00	10
18.00–20.00	7
20.00–22.00	4
22.00–24.00	3

Respondenterna fick också ange vad de ansåg vara en rimlig väntetid när de ringer till CSN. Resultaten visar på att majoriteten tycker att en rimlig väntetid understiger 3 minuter.

³⁴ Andel av samtliga e-postkunder, inklusive de som uppgett att de inte har behov av att få personlig service av CSN via telefon

Tabell 36: Kundernas uppfattning om rimliga väntetider när de ringer till CSN, minuter och andel.

	2009
0–1	10
1–2	27
2–3	28
3–4	16
4–5	16
≥5	3

Andelen nöjda kunder av dem som har ringt till eller har fått e-brevsvar från CSN

Här presenteras andelen nöjda kunder i olika grupper av och utifrån de olika områden som belystes i undersökningen, av dem som antingen hade ringt till CSN under vecka 5 eller hade fått ett e-brev från CSN under vecka 6. Resultaten har vägts ihop utifrån de olika gruppernas storlek³⁵.

Andel nöjda kunder inom olika kundgrupper

Sammantaget kan sägas att andelen nöjda³⁶ kunder med CSN:s telefonservice, CSN:s service i sin helhet och med CSN:s verksamhet i sin helhet är hög. Materialet visar på att andelen nöjda med CSN:s telefonservice är 77 procent medan andelen nöjda är 78 procent när det gäller servicen respektive verksamheten i sin helhet. Resultaten återfinns i tabell 37, där det inom parentes redovisas andelen som gett betyget 5 eller högre.

Tabell 37: Andel nöjda kunder, 2009

Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet
2009	2009	2009
77 (86)	78 (90)	78 (89)

Andelen nöjda kunder av dem som har kontaktat CSN via telefon eller har fått ett e-brevsvar från CSN varierar utifrån olika kundgrupper. För CSN:s del kan det vara intressant att veta i vilka grupper andelen nöjda kunder är högst respektive lägst. I tabell 38 nedan framgår det att återbetalningsskyldiga på ÅBAL är den kundgrupp där andelen nöjda med CSN:s telefonservice är högst, 84 procent. Studerande på gymnasienivå med generellt bidrag och lån är däremot den kundgrupp där andelen nöjda med telefonservicen är lägst, 67 procent. Andelen nöjda med CSN:s service i sin helhet är högst i gruppen ÅBSM-återbetalningsskyldiga, 88 procent, att jämföra med 70 procent av gruppen återbetalningsskyldiga på mer än en lånetyp. Återbetalningsskyldiga på mer än en lånetyp har också den lägsta andelen nöjda med CSN:s verksamhet i sin helhet. Inom parentes redovisas andelen som gett betyget 5 eller högre. Högst andel nöjda med CSN:s verksamhet i sin helhet återfinns i gruppen studerande på grundnivå med det högre bidraget, med eller utan lån. Se bilaga 10 för information om hur studiestödstagarna och de återbetalningsskyldiga som enskilda grupper har betygsatt CSN:s service och verksamhet.

³⁵ Se tabell 1 och 2.

³⁶ Kunder som är nöjda är de som på en fråga om hur nöjd de är med ett område har angivit ett värde på 6 eller högre på en tio-gradig skala.

Tabell 38: Andelen nöjda kunder av dem som har ringt till CSN eller fått ett e-brevsvar från CSN, uppdelat på olika kundgrupper

	Andel nöjda kunder med CSN:s telefonservice	Andel nöjda kunder med CSN:s service i sin helhet	Andel nöjda kunder med CSN:s verksamhet i sin helhet
	2009	2009	2009
Kvinnor	78 (87)	79 (91)	79 (90)
Män	76 (87)	78 (90)	77 (89)
Studering på Grundnivå ³⁷			
- Generellt bidrag med eller utan lån	76 (97)	79 (93)	85 (93)
- Högre bidrag med eller utan lån	82 (90)	87 (93)	87 (95)
Studering på Gymnasienivå			
- Generellt bidrag utan lån	75 (85)	74 (87)	79 (91)
- Generellt bidrag med lån	67 (85)	75 (85)	76 (88)
- Högre bidrag ³⁸ utan lån	83 (90)	84 (93)	86 (91)
- Högre bidrag med lån	83 (90)	86 (91)	82 (90)
Studering på högskolenivå			
- Generellt bidrag utan lån	78 (86)	85 (93)	86 (95)
- Generellt bidrag med lån	74 (82)	77 (87)	83 (91)
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBAL	84 (90)	84 (93)	81 (93)
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBSL	79 (87)	75 (89)	75 (88)
Enbart Återbetalningsskyldig ÅBSM	82 (89)	88 (93)	85 (95)
Återbetalningsskyldig på 2-3 lån	72 (85)	70 (90)	64 (84)
Övriga (kombinationer av stöd, lån och nivåer)	74 (84)	78 (89)	79 (90)

³⁷ Resultaten för studerande på grundnivå baserar sig enbart på resultaten från undersökningen av telefonkunderna, då för få har besvarat frågorna i undersökningen gentemot de kunder som hade fått e-brevsvar från CSN.

³⁸ Resultaten för studerande på gymnasienivå med det högre bidraget baserar sig enbart på resultaten från undersökningen av telefonkunderna, då för få har besvarat frågorna i undersökningen gentemot de kunder som hade fått e-brev från CSN

Andel nöjda kunder för delområden

Kunderna upplever att servicen inom enskilda serviceområdena så som bemötande via telefon och CSN:s förmåga att förklara så att kunden förstår är bra. I flera fall är andelen kunder som upplever delområden som bra och att de har tillit till CSN, lika med eller över 75 procent. Det delområde med högsta andel nöjda kunder rör kundernas tillit till att deras ärende behandlas enligt gällande lagar och regler.

I tabell 39 nedan redovisas de områden där andelen nöjda kunder är på 75 procent eller mer.³⁹

Tabell 39: Andelen nöjda kunder av dem som har ringt till CSN eller fått ett e-brevsvar från CSN, delområden med andel nöjda kunder på 75 procent eller mer.

	2009
Telefonservicen	
Förmågan att via telefon förklara så att kunden förstår	82 (89)
Sakkunskap när det gäller att ge hjälp via telefon	80 (87)
Viljan att hjälpa till via telefon	78 (86)
Bemötandet vid kontakt via telefon	79 (88)
Information	
Information i årsbesked	75 (89)
Personlig information via telefon (personlig service)	79 (88)
Personlig information i brev	76 (89)
Personlig information i Mina sidor	77 (88)
CSN:s förmåga att förklara så att kunden förstår	82 (90)
Information på Webbplatsen	77 (88)
Tillit	
Att CSN utför det myndigheten har lovat	78 (88)
Att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	86 (94)

Det finns emellertid ett antal områden, som respondenterna inte är lika nöjda med. Nedan i tabell 40 presenteras de delområden, där andelen nöjda kunder understiger 75 procent. De två delområden, där andelen nöjda kunder är lägst, rör hur kunderna upplever CSN:s information om hur tagande av lån under studietiden kommer att påverka deras framtida ekonomi när lånet ska betalas tillbaka och möjligheten för kunden att få insyn i sitt ärende under ärendets handläggning.

³⁹ I bilaga 3 återfinns enkäten i sin helhet. Där framgår frågeformuleringarna kring respektive område.

Tabell 40: Andelen nöjda kunder av dem som har ringt till CSN eller har fått ett e-brevsvar från CSN, delområden med andel nöjda kunder under 75 procent.

Telefonservicen	
Möjligheten att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	61 (75)
CSN:s tider för personlig service via telefon	69 (82)
Information	
Information i beslut	71 (86)
Personlig information i e-post.	74 (87)
Personlig information vid besök	73 (87)
Personlig information i Talsvar.	59 (75)
Information i broschyrer	72 (87)
Information på blanketter	72 (84)
Informationen om vart kunden kan vända sig för att överklaga ett beslut	62 (79)
Informationen om reglerna för beviljning av studiestöd	70 (83)
Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	61 (75)
Informationen om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska börja betalas tillbaka	45 (61)
Inflytande och rättssäkerhet	
CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga till kunderna	64 (75)
Att CSN tar hänsyn till kundernas synpunkter som rör deras eget ärende	62 (75)
CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	66 (78)
Möjlighet för kunden att få insyn i sitt ärende under ärendets gång	56 (68)
Möjlighet för kunden att föra fram synpunkter	61 (74)
Att CSN tar hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	60 (73)
Tillit	
Att CSN hjälper kunden att tillvarata sina intressen på bästa möjliga sätt.	68 (80)
Handläggningstider	
För ansökningar	66 (76)
För frågor som kunden ställt via e-post	69 (78)
För frågor som kunden har ställt via brev	60 (73)
Regelverket	
Beviljningsreglerna	73 (85)
Återbetalningsreglerna	60 (76)

Sammanfattning

Årets undersökning har riktat sig mot två kundgrupper, de som ringde till CSN under vecka 5 respektive de som fick ett e-brevsvar från CSN under vecka 6. Den tidigare gruppen har undersökts årligen sedan år 2006 medan det är första gången e-postkunderna undersöks på det är viset.

Sett till den kundgrupp som ringde till CSN vecka 5 så är andelen nöjda kunder med CSN:s telefonservice oförändrad sedan föregående mättillfälle (februari-mars 2008), samtidigt som andelen nöjda har minskat något när det gäller servicen i sin helhet och verksamhet i sin helhet. Andelen nöjda kunder med CSN:s telefonservice är 81 procent medan 79 procent är nöjda med servicen i sin helhet respektive verksamheten i sin helhet. Även om andelen nöjda med CSN:s service i sin helhet har sjunkit något sedan föregående undersökning så ligger CSN:s service fortfarande på en hög nivå.

Sett till den kundgrupp som fick e-brevsvar från CSN under vecka 6 så är andelen nöjda kunder med CSN:s telefonservice klart lägre hos dessa kunder än hos de kunder som har ringt till CSN under vecka 5, 65 procent av de kunder som fått ett e-brev är nöjda med telefonservicen. Andelen nöjda med e-postservicen bland dem som har fått ett e-brev från CSN är däremot klart högre, närmare bestämt 13 procentenheter högre. Andelen nöjda med CSN:s service och verksamhet i sin helhet är även de lägre hos dem som har fått ett e-brevsvar från CSN än hos dem som ringt till CSN. Av dem som har fått ett e-brevsvar är andelen nöjda med CSN:s service i sin helhet 75 procent och när det gäller verksamheten i sin helhet är 76 procent nöjda.

Det finns skillnader mellan olika kundgrupper, av dem som har ringt till CSN, när det gäller andelen nöjda kunder. De grupper som har störst andel nöjda kunder är de som är återbetalningsskyldiga på ÅBSL eller ÅBSM, eller studerar med enbart generellt bidrag på högskolenivå. Andelen nöjda kunder är lägst i den grupp som är återbetalningsskyldiga på 2-3 olika lånetyper.

Likt de olika kundgrupper som har ringt till CSN finns det skillnader mellan de olika kundgrupper som har fått ett e-brevsvar från CSN, när det gäller andelen nöjda kunder. De grupper som har störst andel nöjda kunder är de som är återbetalningsskyldiga på ÅBSL eller ÅBSM. Andelen nöjda kunder är lägst i den grupp som studerar på gymnasienivå med enbart generellt bidrag.

Sett till de som ringt till CSN så varierar andelen nöjda kunder beroende på frågeområde. Andelen nöjda kunder för flera frågeområden är lika med eller över 75 procent. Den högsta andelen nöjda kunder finns inom områdena, tilliten till att myndigheten behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler och CSN:s förmåga att förklara så att kunden förstår, både via telefon och via andra kommunikationskanaler. Den lägsta andelen nöjda kunder har frågan rörande CSN:s information om hur tagandet av studielån under studietiden kommer att påverka låntagarens ekonomi när han eller hon ska börja betala tillbaka på det. Den näst lägsta andelen nöjda kunder har frågan om hur kunden upplever sina möjligheter att få insyn i sitt ärende under ärendets gång.

Även om andelen nöjda bland de kunder som har ringt till CSN har ökat inom flera serviceområden har andelen nöjda sedan den föregående mätningen minskat inom majoriteten av de undersökta områdena.

Även hos den grupp som har fått ett e-brev från CSN varierar andelen nöjda kunder beroende på frågeområde. Andelen nöjda kunder för flera frågeområden är lika med eller över 75 procent. Den högsta andelen nöjda kunder finns inom områdena, CSN:s förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel samt CSN:s bemötande i e-brevsvaren. Den lägsta andelen nöjda kunder har frågan rörande CSN:s information om hur tagandet av studielån under studietiden kommer att påverka låntagarens ekonomi när han eller hon ska börja betala tillbaka på det. Den näst lägsta andelen nöjda kunder har frågan rörande möjligheten att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon.

Förklaringsmodeller visar att kundernas nöjdhet med CSN:s telefonservice, bland dem som har ringt till CSN, främst kan förklaras genom handläggarnas bemötande samt CSN:s tider för personlig service via telefon. Telefonkundernas nöjdhet med CSN:s service i sin helhet förklaras främst av att medarbetarna inom CSN hjälper kunderna att ta tillvara sina intressen på bästa möjliga sätt, samt handläggningstiderna för frågor som kunden ställt via e-post. Telefonkundernas nöjdhet med CSN:s verksamhet i sin helhet förklaras främst genom hur nöjda de är med den personliga informationen i våra beslut samt av att medarbetarna hjälper kunderna att tillvara sina intressen på bästa möjliga sätt.

Förklaringsmodeller visar vidare att kundernas nöjdhet med CSN:s e-postservice, bland dem som har fått ett e-brev från CSN, främst kan förklaras genom CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev samt medarbetarnas bemötande i e-brevsvaret. E-postkundernas nöjdhet med CSN:s telefonservice kan främst förklaras genom medarbetarnas bemötande i telefonsamtalet, samt möjligheten för kunden att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service. Kundernas nöjdhet med CSN:s service i sin helhet förklaras främst av att kunden kan känna tillit till att CSN behandlar kundens ärende enligt gällande lagar och regler, samt handläggningstiderna för ansökningar. Kundernas nöjdhet med CSN:s verksamhet i sin helhet förklaras främst genom medarbetarnas förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem av medarbetarna kunden frågar, samt av kundens möjligheter att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång.

De som har ringt till CSN under vecka 5 har under början av 2009 främst kontaktat CSN genom telefon och genom Webbplatsen. Framförallt har de velat ansöka om studiestöd och lämna studieförsäkringen. Orsaken till att de kontaktade CSN var främst att de inte hade fått något beslut från CSN, att de inte förstod information från CSN samt att de inte hade funnit den information de sökte på CSN:s webbplats/Mina sidor. Sammanfattningsvis vill de kunder som har ringt till CSN ta kontakt med myndigheten via telefon, e-brev och Webbplats samt få information från CSN genom e-post, via brev och personligen via telefon.

De som har fått ett e-brevsvar från CSN under vecka 6 har under början av 2009 främst kontaktat CSN genom e-brev och genom Webbplatsen. Framförallt har de velat ansöka om studiestöd och lämna studieförsäkringen. Orsaken till att de kontaktade CSN var främst att de inte hade fått något beslut från CSN, att de inte hade funnit den information de sökte på CSN:s webbplats/Mina sidor samt att de inte förstod information från CSN. Sammanfattningsvis vill de kunder som har fått ett e-brev från CSN under vecka 6 ta kontakt med myndigheten via e-brev, telefon och Webbplats samt få information från CSN genom e-post, via brev och via webbplatsen.

De flesta av de kunder som ringde till CSN under vecka 5 vill kunna ringa vardagar mellan 8-20 och då främst mellan 16:00 och 18:00, där drygt hälften tycker att en rimlig väntetid i telefon är under 3 minuter.

Majoriteten av de kunder som fick ett e-brev från CSN under vecka 6 har inget behov av att ringa till CSN för att få personlig service. Men de som har behov av detta vill kunna ringa vardagar mellan 8-20 och då främst mellan 16:00 och 18:00. Drygt hälften av de e-postkunder som har behov av att ringa till CSN tycker att en rimlig väntetid i telefon är under 3 minuter.

Vägs resultaten från de två grupperna samman, de som ringt till CSN respektive de som fått ett e-brev från CSN, visar det på att 77 procent av kunderna är nöjda med CSN:s telefonservice medan 78 procent är nöjda med CSN:s service respektive verksamhet i sin helhet.

Källförteckning

Regleringbrev för Centrala studiestödsnämnden, U2008/8229/SAM/SV,
U2008/8481/SAM/SV

Strategisk plan, 2008–2012, Centrala studiestödsnämnden.

Kundundersökning, CSN forsknings- och uppföljningsenheten, augusti 2007

Kundundersökning, CSN forsknings- och uppföljningsenheten, maj 2008

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Samtliga grupper

Antal svarande: 1 700

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			2008			2007						
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägstabetyg	Högstabetyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																	
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	4	6,6	65	1	10	20	41	39	6,7	18	43	39	6,3	23	40	37
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	12	7,6	80	1	10	12	28	60	7,6	11	27	62	7,2	16	27	57
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	17	6,5	63	1	10	25	33	42	6,6	21	36	43	6,2	27	36	37
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	6	7,7	81	1	10	12	22	66	7,8	11	24	65	7,4	16	26	58
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	7	7,7	83	1	10	11	26	63	7,7	10	27	63	7,3	14	29	57
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7	7,9	83	1	10	10	24	66	7,9	9	23	68	7,5	13	24	63
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	7	7,6	80	1	10	12	26	62	7,7	10	26	64	7,3	15	29	56
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	12	6,9	72	1	10	14	43	43	6,6	14	48	38	6,3	20	47	33
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	7	7,7	81	1	10	10	27	63	7,6	11	28	61	7,3	13	31	56
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	4	7,4	81	1	10	11	34	55	7,4	10	36	54	7,1	13	39	48
15 Den allmänna informationen																	
15:1	Information i broschyrer	39	6,8	72	1	10	13	50	37	6,7	13	51	36	6,4	16	54	30
15:2	Information på blanketter	19	6,7	72	1	10	16	47	37	6,7	12	50	38	6,4	19	50	31
15:3	Information på Webbplatsen	26	6,9	73	1	10	12	45	43	6,9	11	47	42	6,7	13	52	35
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	54	6,2	60	1	10	22	44	34	6,4	22	39	39	6	26	42	32
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	26	6,6	69	1	10	18	44	38	6,9	15	41	44	6,5	18	45	37
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	28	6,1	60	1	10	27	40	33	6,4	20	44	36	5,8	30	40	30
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	36	5,1	44	1	10	41	38	21	5	43	36	21	4,6	52	32	16

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit					2008			2007				
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
16 Den personliga informationen																	
16:1	Informationen i CSN:s beslut	18	6,8	71	1	10	14	45	41	6,8	16	43	41	6,2	21	45	34
16:2	Informationen i årsbeskeden	18	7,1	76	1	10	10	41	49	7,1	12	41	47	6,6	16	45	39
16:3	Informationen i e-posten	59	6,7	69	1	10	15	43	42	6,8	15	44	41	6,2	24	43	33
16:4	Informationen i brev	16	7,1	75	1	10	10	45	45	7,1	11	41	48	6,5	17	45	38
16:5	Informationen i Mina sidor	41	7,1	77	1	10	11	44	45	7,2	11	40	49	6,8	14	42	44
16:6	Informationen i Talsvar	67	6,2	60	1	10	25	40	35	6,4	19	47	34	6,1	23	47	30
16:7	Informationen vid ett besök	76	7,3	77	1	10	11	32	57	7	13	40	47	6,6	21	37	42
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	10	7,6	81	1	10	10	29	61	7,7	9	28	63	7,2	13	33	54
17	CSN:s information i sin helhet	5	7,1	80	1	10	9	47	44	7	10	45	45	6,7	13	49	38
18 Handläggningen av kundens ärende																	
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	8	7,6	82	1	10	9	35	56	7,5	9	36	55	7,1	13	37	50
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	36	6,4	64	1	10	25	32	43	6,5	20	37	43	5,9	31	35	34
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	50	6,7	66	1	10	20	34	46	6,6	21	32	47	6,2	26	36	38
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	42	6	56	1	10	31	35	34	6,4	25	34	41	5,9	33	35	32
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	46	6,3	60	1	10	25	35	40	6,4	24	35	41	5,9	29	39	32
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	41	6,3	63	1	10	24	37	39	6,6	22	31	47	5,8	33	34	33
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	59	6,2	61	1	10	24	40	36	6,2	27	34	39	5,8	33	37	30
19 Handläggningstider																	
19:1	För kundens ansökningar	21	6,6	69	1	10	22	35	43	6,9	15	39	46	6,5	18	42	40
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	69	6,6	65	1	10	24	33	43	6,6	20	38	42	6,4	24	36	40
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	74	6,4	62	1	10	26	34	40	6,4	23	36	41	6,1	26	40	34
20 Tillit																	
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,7	68	1	10	18	41	41	6,8	17	40	43	6,1	26	38	36
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7,4	79	1	10	11	34	55	7,3	12	34	54	7	16	34	50
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	8,1	88	1	10	5	27	68	8	6	26	68	7,7	9	28	63
21	Handläggningen i sin helhet	4	7,2	79	1	10	11	39	50	7,2	10	41	49	6,7	15	43	42

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009							2008					2007			
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Medel- betyg 2007	Andel som givit		
							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet																
22:1	CSN:s service i sin helhet	4	7,2	79	1	10	8	42	50	7,2	10	41	49	6,7	16	42	42
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	5	6,9	73	1	10	14	39	47	7	13	41	46	6,5	19	41	40
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	8	6,2	60	1	10	24	42	34	6,2	23	44	33	5,5	36	37	27
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	5	7,3	79	1	10	9	39	52	7,2	10	39	51	6,7	13	45	42
	Kundens förväntningar																
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ²	4	6,8	72	1	10	13	44	43	6,8	13	44	43				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ²	4	7,1	75	1	10	13	37	50	7,1	13	36	51				

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

2 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Studering på grundskolenivå med enbart generellt bidrag

Antal svarande: 58

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			Medelbetyg 2009	2008			Medelbetyg 2007	2007			
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Andel som givit	Betyg (1-4)		Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Andel som givit	Betyg (1-4)
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	10	6,9	2	10	14	40	46	7,2	8	54	38	6,8	7	53	40
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	14	7,1	1	10	12	38	50	7,5	9	28	63	7,1	8	54	38
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	17	6,3	1	10	27	27	46	7,2	15	30	55	6,2	25	42	33
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	24	7,2	2	10	7	34	59	7,8	9	31	60	8,2	-	38	62
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	24	6,9	2	10	14	43	43	7,6	9	39	52	6,8	17	33	50
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	14	7,3	1	10	16	24	60	8,1	6	23	71	7,5	13	40	47
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	21	7	1	10	17	33	50	7,8	12	24	64	7,5	-	57	43
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	19	6,8	1	10	17	34	49	7	11	44	44	7,7	7	33	60
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	21	7,1	1	10	15	31	54	7,8	3	33	64	7,2	6	31	63
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	9	7,3	2	10	6	38	56	7,8	3	38	59	7,4	-	47	53
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	19	7,1	3	10	8	47	45	7,4	12	38	50	7,6	9	36	55
15:2	Information på blanketter	3	7,3	2	10	7	39	54	8	3	30	67	7,4	7	36	57
15:3	Information på Webbplatsen	16	7,5	1	10	6	39	55	8,4	8	12	80	6,7	17	33	50
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	35	7,1	2	10	13	34	53	7,3	16	31	53	7,3	11	33	56
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	16	6,7	1	10	22	31	47	7,1	14	42	44	8,4	-	27	73
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	38	7	1	10	11	45	44	7,2	11	41	48	7,6	9	36	55
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	64	6,5	1	10	24	28	48	7	18	46	36	6,7	14	57	29

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medelbetyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	10	7	2	10	15	37	48	7,5	9	42	49	7,1	13	27	60
16:2	Informationen i årsbeskeden	28	7,1	2	10	12	38	50	7,4	9	43	48	6,5	25	25	50
16:3	Informationen i e-posten	35	6,8	1	10	13	42	45	7,8	13	25	62	6,8	17	33	50
16:4	Informationen i brev	10	7,9	3	10	2	31	67	7,9	3	33	64	7,8	7	20	73
16:5	Informationen i Mina sidor	22	7,5	1	10	11	29	60	8,5	4	21	75	8,1	8	54	38
16:6	Informationen i Talsvar	43	5,8	1	10	24	46	30	7,1	13	37	50	7,3	27	27	46
16:7	Informationen vid ett besök	51	6,7	1	10	14	47	39	8,2	6	47	47	9	-	11	89
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	15	7,2	1	10	12	31	57	8,4	3	23	74	7,9	8	23	69
17	CSN:s information i sin helhet	10	7,4	1	10	8	34	58	7,4	6	47	47	6,9	19	31	50
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7	7,2	2	10	11	35	54	7,9	3	40	57	8,1	13	7	80
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	22	6,7	1	10	20	31	49	7,4	7	52	41	7,8	14	22	64
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	33	6,7	1	10	18	38	44	7,2	8	42	50	7,8	18	9	73
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	26	6,8	1	10	16	30	54	7,5	4	40	56	7,9	8	23	69
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	34	7,1	2	10	19	26	55	7,5	9	39	52	7,9	-	38	62
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	33	7,3	1	10	13	33	54	7,7	4	40	56	7,7	15	15	69
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	40	7,3	1	10	11	37	52	7,3	9	45	45	8	9	18	73
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	5	7,4	2	10	13	31	56	7,3	12	35	53	7,9	-	33	67
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	53	7	1	10	18	30	52	6,1	32	42	26	7,4	-	44	56
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	36	7,6	1	10	8	38	54	7,1	12	46	42	7,9	-	30	70
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	3	7,5	2	10	7	36	57	7,8	5	39	56	8,3	-	27	73
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	5	7,5	1	10	13	31	56	7,5	5	46	49	7,9	7	21	72
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	3	7,5	2	10	9	30	61	7,8	3	50	47	7,7	7	33	60
21	Handläggningen i sin helhet	7	7,3	2	10	7	37	56	7,5	3	51	46	7,9	-	27	73

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Medel- betyg 2007	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	5	7,4	2	10	13	33	54	7,6	-	42	58	7,4	13	27	60
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	2	6,6	1	10	18	40	42	7,1	12	36	52	6,5	27	27	46
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	12	7,1	1	10	10	43	47	6,9	10	48	42	6,5	14	50	36
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	12	7,6	2	10	8	35	57	7,4	6	39	55	7	7	36	57
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år¹	5	7,4	2	10	13	27	60	7,2	8	46	46				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	7	7,4	1	10	15	24	61	7,3	14	33	53				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Studering på grundskolenivå med generellt bidrag och lån

Antal svarande: 20

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	30	6,7	2	10	14	36	50	7,8	15	25	60	9	-	17	83
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	25	7,7	4	10	7	33	60	8,1	5	35	60	7,3	17	33	50
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	30	6,7	3	10	14	50	36	8,2	11	11	78	7,6	20	20	60
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	20	7,8	3	10	13	31	56	8,7	6	11	83	7,9	14	29	57
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	25	8,2	5	10	-	27	73	8,1	21	5	74	8	-	40	60
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	15	8,5	5	10	-	24	76	8,4	5	15	80	7,5	17	17	66
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	25	6,8	2	10	27	27	46	8,5	5	20	75	8,2	17	17	66
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	25	6,5	3	10	33	27	40	7,7	14	14	72	9,2	-	20	80
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	20	7,2	4	10	13	31	56	7,5	21	16	63	9,3	-	17	83
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	15	7,2	5	10	-	59	41	8	10	16	74	8,4	-	29	71
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	20	6,8	1	10	19	37	44	7,7	20	13	67	6,5	17	17	66
15:2	Information på blanketter	10	7,8	3	10	11	28	61	8,2	-	37	63	7,2	17	33	50
15:3	Information på Webbplatsen	35	8	5	10	-	39	61	8,1	6	13	81	9	-	25	75
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	35	7,4	2	10	8	38	54	7,9	7	29	64	8,6	20	-	80
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	25	8,2	5	10	-	27	73	8,1	-	35	65	5,5	33	33	33
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	35	7,4	1	10	15	15	69	7,8	-	36	64	6,7	33	33	33
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	25	6,1	1	10	33	20	47	7,7	25	8	67	6,8	20	40	40

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009			Andel som givit			Medel- betyg 2009	2008			Andel som givit			Medel- betyg 2008	2007			Andel som givit			Medel- betyg 2007
		Andel vet ej	Medel- betyg	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)						
16 Den personliga informationen																						
16:1	Informationen i CSN:s beslut	5	7,7	3	10	5	26	69	8,5	6	18	76	6,9	29	14	57						
16:2	Informationen i årsbeskeden	25	8,1	5	10	-	27	73	8,4	6	25	69	6,2	20	40	40						
16:3	Informationen i e-posten	35	8,2	5	10	-	31	69	8,5	8	15	77	9,3	-	-	100						
16:4	Informationen i brev	10	8,4	5	10	-	22	78	9,2	-	11	89	7,6	14	29	57						
16:5	Informationen i Mina sidor	35	7,9	5	10	-	46	54	7,6	19	19	62	8,3	-	25	75						
16:6	Informationen i Talsvar	50	8,4	5	10	-	30	70	7,5	20	20	60	7	25	25	50						
16:7	Informationen vid ett besök	50	8,4	4	10	10	10	80	8,1	-	25	75	9	-	25	75						
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	25	8,3	4	10	7	20	73	8,1	16	10	74	7,8	33	33	33						
17	CSN:s information i sin helhet	5	8,1	5	10	-	26	74	8	10	19	71	7,3	14	29	57						
18 Handläggningen av kundens ärende																						
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	10	7,8	4	10	6	39	55	7,8	5	35	60	7,7	-	33	67						
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	20	7,2	3	10	13	31	56	7,4	23	18	59	8,6	-	40	60						
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	35	7,5	2	10	15	15	69	8,2	6	31	63	7,3	33		67						
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	30	7,3	2	10	7	36	57	8,3	6	13	81	7,5	25	25	50						
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	40	7,8	3	10	8	17	75	8,6	7	13	80	7,8	25	-	75						
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	30	7,4	3	10	14	22	64	8,5	5	16	79	7,8	20	-	80						
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	40	7,5	3	10	17	25	58	7,7	12	12	76	7,3	33	-	67						
19 Handläggningstider																						
19:1	För kundens ansökningar	10	7,1	1	10	17	28	55	8,6	-	21	79	8,3	-	33	67						
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	45	7,4	3	10	18	27	55	9,1	-	11	89	10	-	-	100						
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	50	6,7	3	10	20	30	50	8,6	-	27	73	10	-	-	100						
20 Tillit																						
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	15	7,9	4	10	6	29	65	8,6	-	19	81	6,7	29	14	57						
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	10	8,3	5	10	-	28	72	8,4	5	20	75	7	29	14	57						
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	10	8,4	5	10	-	17	83	8,8	-	16	84	8,4	14	-	86						
21	Handläggningen i sin helhet	10	7,6	4	10	5	28	67	8,7	-	14	86	7,9	14	14	72						

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	10	7,4	5	10	-	50	50	8,5	-	21	79	7,4	14	29	57
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	10	7,9	3	10	6	33	61	8,1	-	29	71	6,4	29	29	43
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	10	7,2	1	10	17	28	55	7,8	11	21	68	6,8	17	50	33
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	10	7,8	3	10	5	28	67	8,3	-	25	75	8,1	14	-	86
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	10	6,8	3	10	11	44	44	8	5	28	67				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	10	7,9	4	10	6	33	61	8,5	6	11	83				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Studering på grundskolenivå med enbart högre bidrag
Antal svarande: 175

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009							2008					2007			
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																	
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	13	7,3	1	10	15	28	57	7,4	11	38	51	7,6	7	41	52	
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	16	7,7	1	10	13	24	63	7,6	12	32	56	7,6	6	35	59	
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	25	6,9	1	10	24	22	54	6,8	19	39	42	6,5	16	51	33	
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	17	8,1	1	10	7	26	67	7,9	6	31	63	8	7	26	67	
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	20	7,9	2	10	6	29	65	7,7	7	34	59	7,6	6	33	61	
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	16	7,8	2	10	8	31	61	7,7	7	35	58	7,7	9	32	59	
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	18	7,7	1	10	11	27	62	7,8	6	34	60	7,6	6	35	59	
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	18	7,5	1	10	10	35	55	7,4	8	39	53	7,6	6	40	54	
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	19	7,7	1	10	10	28	62	7,7	6	35	59	7,7	2	39	59	
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	15	7,5	1	10	11	30	59	7,6	6	37	57	7,7	4	44	52	
15 Den allmänna informationen																	
15:1	Information i broschyrer	19	7,7	2	10	7	36	57	7,6	7	42	51	7,9	8	26	66	
15:2	Information på blanketter	11	7,8	1	10	7	31	62	7,9	7	32	61	7,6	10	28	62	
15:3	Information på Webbplatsen	30	7,8	3	10	6	34	60	8	8	25	67	7,8	9	26	65	
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	41	7,1	1	10	14	35	51	7,3	12	36	52	6,9	14	40	46	
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	26	7,8	2	10	7	29	64	7,5	9	37	54	7,6	12	27	61	
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	45	7,4	1	10	10	33	57	7,5	10	34	56	6,8	19	36	45	
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	59	7	1	10	11	40	49	7,1	14	38	48	6	26	44	30	

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	14	7,9	1	10	9	26	65	7,7	5	37	58	7,8	6	29	65
16:2	Informationen i årsbeskeden	29	7,8	1	10	8	30	62	7,8	6	37	57	8	5	26	69
16:3	Informationen i e-posten	46	7,4	1	10	12	33	55	7,9	6	27	67	6,9	21	29	50
16:4	Informationen i brev	15	8,2	2	10	2	34	64	8,3	4	27	69	7,9	6	29	65
16:5	Informationen i Mina sidor	39	7,8	1	10	8	27	65	8,1	9	23	68	8	-	40	60
16:6	Informationen i Talsvar	52	7	1	10	13	39	48	7,3	12	37	51	7,8	4	32	64
16:7	Informationen vid ett besök	59	7,9	1	10	6	32	62	8,3	3	27	70	8,2	5	20	75
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	22	7,8	1	10	9	29	62	8,3	5	21	74	8,1	7	24	69
17	CSN:s information i sin helhet	10	7,9	2	10	3	35	62	7,8	4	32	64	7,7	2	37	61
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	13	7,5	2	10	10	33	57	7,7	7	34	59	7,7	8	33	59
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	25	7,5	3	10	10	36	54	7,7	6	30	64	7,6	5	39	56
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	30	7,2	1	10	15	33	52	7,7	9	31	60	7,2	9	40	51
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	31	7,2	1	10	10	39	51	7,8	5	33	62	7,2	12	33	55
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	33	7,4	1	10	8	38	54	7,7	7	33	60	7,6	8	33	59
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	32	7,5	1	10	11	37	52	7,6	10	32	58	7,4	12	34	54
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	47	7,4	1	10	12	31	57	7,4	7	39	54	7,4	15	30	55
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	9	7,5	1	10	9	35	56	7,8	8	30	62	7,5	9	32	59
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	58	7,3	1	10	8	45	47	7,9	9	24	67	7	20	25	55
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	38	7,7	3	10	9	32	59	8,2	6	25	69	7,8	6	35	59
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	6	8,1	1	10	5	25	70	8,3	3	26	71	7,6	12	30	58
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	8	7,9	1	10	11	19	70	8,1	5	27	68	8	4	29	67
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	11	8,4	3	10	4	19	77	8,3	2	26	72	7,9	6	33	61
21	Handläggningen i sin helhet	5	7,9	1	10	7	26	67	8	2	32	66	7,6	6	35	59

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	8	7,7	1	10	9	32	59	8,1	2	30	68	7,5	10	33	57
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	7	7,9	2	10	7	28	65	7,8	5	34	61	7,5	12	32	56
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	15	7,4	1	10	10	35	55	7,4	11	36	53	6,9	12	46	42
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	7	8	1	10	5	28	67	7,9	3	33	64	7,8	4	31	65
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	9	7,3	1	10	13	33	54	7,8	6	29	65				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	7	7,7	1	10	10	28	62	8	5	24	71				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Studerande på grundskolenivå med högre bidrag och lån
Antal svarande: 50

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medelbetyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	16	8,1	1	10	5	26	69	7,2	14	32	54	5,9	25	50	25
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	20	7,8	1	10	13	25	62	7,5	12	29	59	7,7	17	17	66
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	26	7,6	1	10	16	16	68	6,4	29	31	40	6,8	27	9	64
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	20	8,3	2	10	8	20	72	7,8	13	30	57	8,4	-	27	73
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	18	7,8	2	10	10	29	61	7,8	8	40	52	8,1	9	27	64
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	16	8	1	10	7	24	69	7,7	11	33	56	8,4	8	17	75
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	18	7,7	1	10	12	29	59	7,3	15	32	53	8,3	-	25	75
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	24	7,9	2	10	8	29	63	7	24	28	48	6,3	33	33	33
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	18	8,1	1	10	7	29	64	7,5	13	32	55	8,3	-	40	60
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	12	8,5	4	10	5	20	75	7,4	11	34	55	7,1	9	36	55
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	22	7,9	2	10	10	26	64	6,7	22	39	39	7,3	10	40	50
15:2	Information på blanketter	8	8,1	2	10	7	26	67	6,7	17	39	44	7,6	8	38	54
15:3	Information på Webbplatsen	36	7,7	3	10	9	31	60	7,6	15	24	61	6,7	33	22	45
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	50	6,8	1	10	16	36	48	6,1	29	39	32	7,7	-	57	43
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	20	8,1	2	10	8	30	62	7,2	17	28	55	6,9	9	55	36
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	26	7,4	1	10	14	27	59	7,3	16	25	59	6,1	25	25	50
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	40	6,6	1	10	27	27	46	5,7	34	34	31	5,9	25	50	25

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	22	8,2	2	10	5	28	67	7	18	35	47	7,6	8	33	59
16:2	Informationen i årsbeskeden	32	8,4	1	10	6	23	71	7	11	46	43	7,6	10	30	60
16:3	Informationen i e-posten	50	7,3	1	10	20	24	56	6,9	27	31	42	8,2	20	-	80
16:4	Informationen i brev	24	8,4	1	10	5	24	71	7,6	14	33	53	7,8	9	45	45
16:5	Informationen i Mina sidor	44	7,9	2	10	14	25	61	7,5	16	26	58	7,7	14	14	72
16:6	Informationen i Talsvar	54	7,5	1	10	13	35	52	6,5	23	37	40	6,9	25	25	50
16:7	Informationen vid ett besök	62	8,2	1	10	16	16	68	7,2	12	44	44	7	40	-	60
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	26	8,4	3	10	8	19	73	8	10	23	67	7,7	18	9	73
17	CSN:s information i sin helhet	12	8,7	3	10	2	16	82	7,5	11	32	57	8,1	-	42	58
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	8	8,2	4	10	11	20	69	7,8	8	30	62	7,8	8	33	59
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	22	7,5	1	10	15	23	62	6,9	14	40	46	7,3	17	33	50
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	38	7,7	2	10	10	29	61	7	17	34	49	7,9	10	30	60
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	32	7,9	1	10	6	32	62	7,1	16	30	54	7,3	20	20	60
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	36	7,9	1	10	6	31	63	7,2	15	41	44	7,1	29	14	57
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	34	7,9	1	10	9	24	67	7,4	11	37	52	8,1	-	29	71
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	40	8	1	10	7	30	63	7	20	30	50	7,7	14	29	57
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	12	7,9	2	10	14	20	66	7,8	5	40	55	7,9	23	15	62
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	58	7,3	1	10	19	19	62	8,2	5	28	67	6,7	17	50	33
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	48	8,7	5	10	-	23	77	7,7	9	30	61	7,3	20	20	60
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	12	8,3	1	10	7	25	68	8	7	33	60	8,6	-	18	82
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	14	8,5	2	10	5	21	74	8,1	7	25	68	8,5	-	25	75
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	8	8,6	1	10	4	20	76	8	7	31	62	8,6	-	9	91
21	Handläggningen i sin helhet	8	8,3	2	10	4	26	70	7,7	7	33	60	7,7	9	18	73

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	12	8,5	3	10	2	21	77	7,7	7	35	58	8,5	-	42	58
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	10	8,1	2	10	13	18	69	7,7	9	24	67	8,2	-	33	67
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	12	7,5	1	10	16	25	59	7,4	10	38	52	7,1	8	42	50
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	12	8,3	2	10	7	23	70	7,7	7	32	61	8,3	-	33	67
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	10	7,9	1	10	13	20	67	6,8	14	43	43				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	6	8,2	1	10	9	21	70	7,3	11	34	55				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Studerande på gymnasienivå med enbart generellt bidrag

Antal svarande: 121

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	7	6,5	1	10	22	39	39	7,1	12	38	50	7,3	13	36	51
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	12	7,6	1	10	15	27	58	7,6	13	24	63	7,7	11	27	62
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	13	6,3	1	10	25	40	35	6,4	26	32	42	7	18	31	51
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	7	7,7	2	10	9	34	57	7,7	8	32	60	7,8	12	20	68
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	10	7,5	1	10	8	34	58	7,7	9	28	63	7,5	13	25	62
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	9	7,8	1	10	9	26	65	8,1	8	21	71	7,7	15	17	68
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	11	7,6	1	10	12	31	57	7,7	9	27	64	7,8	11	25	64
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	11	7	1	10	12	42	46	7,1	13	38	49	7,1	10	43	47
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	10	7,7	1	10	9	28	63	7,6	10	34	56	7,8	8	29	63
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	6	7,3	2	10	12	35	53	7,6	8	37	55	7,7	8	30	62
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	23	6,6	2	10	13	50	37	6,9	15	41	44	6,9	11	50	39
15:2	Information på blanketter	13	6,5	1	10	17	50	33	6,8	13	51	36	6,8	15	47	38
15:3	Information på Webbplatsen	18	6,9	1	10	13	43	43	7,1	13	39	48	7,2	9	46	45
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	57	6,2	1	10	25	40	35	6,6	18	48	34	7	16	38	46
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	17	6,7	1	10	20	36	44	6,9	17	40	43	7,1	14	39	47
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	53	5,8	1	10	33	35	32	6,7	10	52	38	6,9	20	39	41
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	65	5,6	1	10	37	40	23	6	25	48	27	6,4	25	37	38

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009			Andel som givit			Medel- betyg 2009	2008			Andel som givit			Medel- betyg 2008	2007			Andel som givit			Medel- betyg 2007
		Andel vet ej	Medel- betyg	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)						
16 Den personliga informationen																						
16:1	Informationen i CSN:s beslut	15	7,2	1	10	11	36	53	7,6	10	35	55	6,9	14	42	44						
16:2	Informationen i årsbeskeden	41	7	3	10	14	39	47	7,1	7	48	45	7,4	5	44	51						
16:3	Informationen i e-posten	53	7	1	10	14	35	51	7,1	11	40	49	7,4	12	27	61						
16:4	Informationen i brev	17	7,4	1	10	8	40	52	7,7	5	35	60	7,4	10	34	56						
16:5	Informationen i Mina sidor	36	7,3	1	10	15	28	57	7,3	13	31	56	7,6	5	40	55						
16:6	Informationen i Talsvar	65	6,4	1	10	24	36	40	6,9	14	44	42	7,1	17	30	53						
16:7	Informationen vid ett besök	74	7,8	2	10	3	26	71	7,4	6	41	53	7,4	10	29	61						
16:8	Informationen via telefon (personlig service)	15	7,7	1	10	9	29	62	7,9	4	30	66	7,8	9	26	65						
17	CSN:s information i sin helhet	7	7,2	3	10	6	48	46	7,8	6	35	59	7,3	9	34	57						
18 Handläggningen av kundens ärende																						
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7	7,4	2	10	9	38	53	7,9	7	27	66	7,6	10	27	63						
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	26	6,5	1	10	23	36	41	7,1	11	41	48	6,9	16	31	53						
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	42	7	1	10	20	29	51	7,3	13	32	55	7,3	15	25	60						
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	35	6,6	1	10	25	36	39	6,9	14	44	42	6,7	20	37	43						
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	50	6,7	1	10	17	40	43	6,8	18	31	51	6,6	24	27	49						
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	47	7,1	1	10	9	47	44	7,2	13	33	54	7,1	16	30	54						
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	61	7	3	10	13	51	36	7	17	32	51	7,1	18	24	58						
19 Handläggningstider																						
19:1	För kundens ansökningar	17	6,5	1	10	24	35	41	6,9	16	35	49	7	18	34	48						
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	72	6,3	1	10	24	44	32	6,7	13	48	39	7,2	13	38	49						
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	69	6,6	2	10	24	39	37	6,8	18	35	47	7	14	43	43						
20 Tillit																						
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	7	7,3	1	10	8	45	47	7,4	12	36	52	7,5	9	34	57						
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	11	7,6	1	10	9	34	57	7,7	8	32	60	8	6	27	67						
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	7	8,3	3	10	3	29	68	8,2	6	20	74	8,4	3	21	76						
21	Handläggningen i sin helhet	6	7,3	1	10	8	40	52	7,8	5	37	58	7,6	6	35	59						

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	8	7,3	1	10	11	38	51	7,8	7	32	61	7,7	7	30	63
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	10	7,4	1	10	8	36	56	7,5	10	30	60	7,4	7	40	53
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	19	6,8	1	10	13	46	41	7,2	16	30	54	6,8	16	44	40
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	12	7,5	1	10	6	38	56	8	6	27	67	7,8	5	28	67
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	4	7,4	1	10	6	41	53	7,6	9	30	61				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	5	7,5	2	10	8	36	56	7,7	7	32	61				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Studering på gymnasienivå med generellt bidrag och lån

Antal svarande: 91

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	1	6,4	1	10	23	37	40	6,9	14	42	44	6,6	23	31	46
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	11	7,2	1	10	20	22	58	7,4	9	33	58	6,9	19	32	49
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	13	5,5	1	10	35	35	29	6,2	29	35	35	5,8	33	33	34
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	3	7,2	1	10	17	28	55	7,4	16	22	62	7	19	28	53
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	7	7,1	1	10	19	26	55	7,4	15	31	54	6,9	20	29	51
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	3	7,6	1	10	14	27	59	7,6	14	23	63	7,4	14	29	57
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	2	7,2	1	10	15	36	49	7,6	12	23	65	7,3	13	30	57
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	7	6,4	1	10	19	43	38	6,8	8	54	38	6,3	20	49	31
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	8	7,3	1	10	14	33	53	7,4	15	24	61	7,1	17	32	51
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	6	7	1	10	15	34	51	7,2	12	36	52	7	11	43	46
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	24	6,9	1	10	16	36	48	7,1	13	39	48	6,5	23	41	36
15:2	Information på blanketter	15	7	1	10	13	36	51	7	13	39	48	6,5	21	39	40
15:3	Information på Webbplatsen	13	7,3	1	10	14	32	54	7,4	10	35	55	6,7	25	33	42
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	46	7	1	10	18	29	53	6,7	19	36	45	5,9	33	27	40
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	13	6,7	1	10	20	32	48	7,3	12	36	52	6,5	18	37	45
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	41	6,8	1	10	20	32	48	6,7	17	44	39	6,4	24	32	44
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	37	5,6	1	10	33	37	30	5,9	28	43	29	5,1	48	20	32

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	15	7	1	10	13	38	49	7	17	36	47	6,6	21	37	42
16:2	Informationen i årsbeskeden	23	7,3	3	10	8	46	46	7,3	9	41	50	6,9	18	31	51
16:3	Informationen i e-posten	37	7,2	1	10	14	28	58	7,2	16	31	53	6,4	31	25	44
16:4	Informationen i brev	9	7,6	2	10	9	28	63	7,3	9	40	51	6,9	21	33	46
16:5	Informationen i Mina sidor	28	7,3	2	10	9	38	53	7,1	12	37	51	7,1	18	31	51
16:6	Informationen i Talsvar	58	6,4	3	10	21	42	37	6,4	18	39	43	5,5	36	36	28
16:7	Informationen vid ett besök	69	7	1	10	11	43	46	7,5	17	13	70	6,6	29	25	46
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	15	7,4	1	10	15	25	60	7,6	15	20	65	7,2	19	28	53
17	CSN:s information i sin helhet	4	7,3	3	10	7	42	51	7,2	12	37	51	6,9	14	40	46
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	4	7,4	1	10	15	31	54	7,5	14	26	60	7,2	11	39	50
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	21	6,4	1	10	22	32	46	6,7	22	30	48	5,8	31	31	38
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	41	6,4	1	10	26	33	41	7,1	17	33	50	6,3	24	32	44
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	24	6,5	1	10	26	29	45	6,9	18	41	41	6	31	29	40
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	33	6,3	1	10	26	33	41	7,1	17	33	50	6,4	24	41	35
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	30	6,6	1	10	20	36	44	6,9	21	29	50	6,1	28	33	39
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	41	6,5	1	10	26	28	46	7	19	32	49	6,2	28	36	36
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	11	6,2	1	10	30	33	37	7	12	41	47	6,5	22	38	40
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	58	6,9	1	10	16	45	39	7,5	13	31	56	6,3	24	39	37
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	62	6,9	1	10	17	37	46	7	12	39	49	5,8	26	46	28
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	3	7,1	1	10	12	40	48	7	11	44	45	6,5	21	39	40
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7,3	1	10	13	30	57	7,8	9	28	63	7,2	15	30	55
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	6	8,2	1	10	6	23	71	8,1	6	22	72	7,7	13	24	63
21	Handläggningen i sin helhet	6	7,3	1	10	13	30	57	7,6	11	26	63	7,1	12	37	51

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	6	7,2	1	10	15	28	57	7,4	13	33	54	7	17	35	48
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	4	7	1	10	19	37	44	7,1	13	38	49	6,7	20	31	49
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	10	6,9	1	10	16	43	41	7	10	46	44	6,4	27	27	46
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	6	7,4	2	10	12	32	56	7,6	8	33	59	7,2	12	38	50
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	3	7,2	1	10	11	40	49	7,2	14	33	53				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	2	7,0	1	10	18	31	51	7,4	12	31	57				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Studerande på gymnasienivå med enbart det högre bidraget

Antal svarande: 164

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009							2008			2007				
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	3	7	1	10	18	34	48	7,2	12	37	51	7,6	8	35	57
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	10	7,6	1	10	15	24	61	7,6	12	27	61	8,3	5	25	70
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	14	6,5	1	10	25	34	41	6,6	24	32	44	7,1	15	34	51
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	5	7,9	1	10	9	29	62	7,9	7	26	67	8,4	1	24	75
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	9	7,9	1	10	7	27	66	7,9	10	23	67	8,2	2	26	72
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	9	8,1	1	10	5	30	65	8	7	25	68	8,4	3	24	73
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	12	7,8	1	10	8	29	63	8	7	28	65	8,3	3	23	74
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	11	7,2	1	10	14	32	54	7,2	11	39	50	7,5	5	43	52
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	7	7,9	1	10	9	24	67	7,9	6	27	67	8,2	1	31	68
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	8	7,6	1	10	10	33	57	7,7	9	30	61	8	2	35	63
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	18	7,3	2	10	10	39	51	7,4	10	43	47	7,4	7	41	52
15:2	Information på blanketter	7	7,4	1	10	10	35	55	7,2	10	41	49	7,2	9	40	51
15:3	Information på Webbplatsen	18	7,5	2	10	11	34	55	7,7	7	37	56	7,4	7	47	46
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	44	7,3	1	10	11	41	48	7,2	15	37	48	7,5	8	40	52
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	16	7,5	1	10	11	31	58	7,5	12	31	57	7,5	10	38	52
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	49	7,3	1	10	15	30	55	7,2	13	35	52	7,4	10	35	55
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	62	6,5	1	10	26	32	42	6	28	41	31	6,7	21	35	44

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	9	7,7	1	10	9	31	60	7,6	9	34	57	7,8	3	32	65
16:2	Informationen i årsbeskeden	40	7,8	2	10	5	36	59	7,8	5	36	59	7,5	6	35	59
16:3	Informationen i e-posten	50	7,6	1	10	11	30	59	7,2	17	26	57	7,7	3	42	55
16:4	Informationen i brev	13	8	1	10	5	30	65	8	3	33	64	8,1	4	24	72
16:5	Informationen i Mina sidor	35	7,7	1	10	10	28	62	8	4	33	63	8	6	25	69
16:6	Informationen i Talsvar	60	7,1	1	10	17	30	53	7,5	13	27	60	7,4	12	30	58
16:7	Informationen vid ett besök	71	8,4	1	10	2	23	75	8,3	4	18	78	7,9	6	27	67
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	10	8	1	10	8	22	70	8,2	5	24	71	8,5	-	25	75
17	CSN:s information i sin helhet	7	7,8	1	10	8	33	59	7,8	3	41	56	7,9	2	32	66
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	9	7,6	1	10	11	29	60	7,8	5	36	59	8,3	-	28	72
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	31	6,9	1	10	19	32	49	7,2	15	28	57	7,6	7	31	62
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	38	7,5	1	10	11	36	53	7,5	12	29	59	8	7	25	68
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	31	7,4	1	10	15	32	53	7,1	17	29	54	7,6	6	33	61
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	45	7,2	1	10	17	30	53	7,3	11	31	58	7,8	3	40	57
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	37	7,5	1	10	15	24	61	7,4	12	29	59	7,9	1	39	60
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	56	7,6	1	10	14	30	56	7,2	13	37	50	8,1	2	37	61
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	7	7,5	1	10	13	33	54	7,8	6	28	66	7,8	9	29	62
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	67	7,7	1	10	13	28	59	7,5	11	27	62	7,5	11	31	58
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	60	7,7	1	10	8	39	53	7,8	8	23	69	7,4	14	26	60
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	7,9	1	10	9	26	65	7,9	9	25	66	8,1	6	22	72
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	7	7,9	1	10	10	27	63	8,2	6	22	72	8,2	4	25	71
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	7	8,6	1	10	2	24	74	8,5	4	19	77	8,5	3	20	77
21	Handläggningen i sin helhet	5	7,8	1	10	8	28	64	8,1	4	27	69	8,2	1	28	71

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	2	7,8	2	10	7	30	63	8,1	5	25	70	8,3	3	25	72
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	4	7,8	1	10	8	28	64	7,8	9	25	66	8	4	30	66
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	15	7,4	1	10	11	33	56	7,5	10	29	61	7,7	6	32	62
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	5	8	1	10	9	23	68	8,1	4	28	68	8,4	1	24	75
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	4	7,4	1	10	13	30	57	7,7	7	31	62				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	6	7,9	1	10	10	24	66	8,1	5	27	68				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Studering på gymnasienivå med det högre bidraget och lån
Antal svarande: 148

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			Medel- betyg 2009	2008			Medel- betyg 2007	2007			
		Andel vet ej	Medel- betyg	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Andel som givit	Betyg (1-4)		Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Andel som givit	Betyg (1-4)
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	5	7,1	1	10	9	47	44	7,3	9	41	50	7,1	19	28	53
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	9	7,8	2	10	9	28	63	7,6	12	29	59	7,5	12	33	55
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	14	6,4	1	10	27	29	44	6,6	23	32	45	6,6	25	29	46
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	4	7,8	1	10	12	22	66	7,9	11	23	66	7,9	12	23	65
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	9	7,9	1	10	10	25	65	7,9	8	23	69	7,3	18	21	61
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	5	8	1	10	7	22	71	7,9	11	22	67	7,5	13	27	60
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	7	8	1	10	9	21	70	7,7	11	26	63	7,8	13	24	63
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	9	7,1	1	10	13	38	49	7,3	7	43	50	7	12	43	45
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	5	7,8	1	10	8	27	65	7,8	11	27	62	7,5	13	28	59
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	5	8	1	10	7	23	70	7,7	8	31	61	7,5	8	39	53
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	19	7,4	1	10	7	42	51	7	14	44	42	6,8	16	46	38
15:2	Information på blanketter	7	7,3	2	10	8	46	46	7	16	38	46	6,8	19	40	41
15:3	Information på Webbplatsen	18	7,8	3	10	3	35	62	7,6	7	39	54	7,1	17	38	45
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	45	7,2	1	10	9	41	50	7,3	14	35	51	6,8	19	40	40
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	13	7,3	1	10	12	33	55	7,1	15	34	51	7	20	30	50
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	29	7,1	1	10	14	36	50	6,7	23	30	47	6,5	27	28	45
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	37	6,5	1	10	18	44	38	5,8	31	40	29	5,6	39	31	31

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			Medel- betyg 2009	2008			Andel som givit			Medel- betyg 2008	2007			Andel som givit			Medel- betyg 2007
		Andel vet ej	Medel- betyg	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)						
16 Den personliga informationen																						
16:1	Informationen i CSN:s beslut	7	7,6	1	10	10	31	59	7,2	13	38	49	7,2	13	38	49						
16:2	Informationen i årsbeskeden	16	7,8	2	10	11	24	65	7	14	39	47	7,2	18	31	51						
16:3	Informationen i e-posten	44	7,9	1	10	10	25	65	6,9	19	35	46	7,2	17	37	46						
16:4	Informationen i brev	11	7,8	1	10	10	26	64	7,4	11	33	56	7,4	12	34	54						
16:5	Informationen i Mina sidor	26	7,9	1	10	7	26	67	7,4	9	37	54	7,6	14	25	61						
16:6	Informationen i Talsvar	64	7,1	1	10	13	41	46	7,2	17	29	54	6,9	21	36	43						
16:7	Informationen vid ett besök	74	7,7	1	10	11	13	76	7,7	6	40	54	7,3	17	31	52						
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	9	8	1	10	7	25	68	7,9	11	20	69	7,8	13	19	68						
17	CSN:s information i sin helhet	5	7,7	2	10	4	34	62	7,5	6	43	51	7,5	9	34	57						
18 Handläggningen av kundens ärende																						
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	3	7,7	2	10	9	31	60	7,5	10	29	61	7,5	12	30	58						
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	19	7,1	1	10	18	26	56	6,9	19	31	50	6,5	28	30	42						
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	31	7,7	1	10	10	26	64	7,5	14	23	63	7,1	18	31	51						
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	27	7,4	1	10	14	30	56	7,1	15	32	53	6,5	22	37	41						
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	35	7,4	1	10	15	25	60	7	14	35	51	6,6	22	32	46						
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	30	7,4	1	10	16	24	60	7	17	31	52	6,5	25	40	35						
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	48	7,2	1	10	18	25	57	7,1	13	33	54	6,8	19	35	46						
19 Handläggningstider																						
19:1	För kundens ansökningar	7	7	1	10	15	35	50	7,4	13	29	58	7,1	14	34	52						
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	66	7,6	1	10	12	31	57	6,6	22	34	44	7	15	33	52						
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	65	7,2	1	10	15	29	56	6,9	19	37	44	7	15	39	46						
20 Tillit																						
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	3	7,7	2	10	8	32	60	7,5	13	26	61	7,2	13	35	52						
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	8,1	2	10	6	24	70	7,9	9	25	66	7,5	13	28	59						
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	8,5	2	10	4	19	77	8,4	4	21	75	8	7	26	67						
21	Handläggningen i sin helhet	3	7,9	1	10	6	27	67	7,8	9	25	66	7,5	11	30	59						

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	1	7,9	1	10	7	27	66	7,8	8	28	64	7,4	9	36	55
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	3	7,7	1	10	10	28	62	7,6	10	32	58	7,3	13	33	54
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	5	7,3	1	10	14	29	57	7,1	14	34	52	6,7	20	34	46
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	7	8	2	10	5	27	68	7,9	5	33	62	7,5	9	33	58
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	4	7,4	1	10	12	31	57	7,4	7	41	52				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	4	7,8	1	10	10	24	66	7,6	9	32	59				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Studerande på eftergymnasial nivå med enbart generellt bidrag

Antal svarande: 123

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	7	6,7	1	10	15	39	46	7	16	36	48	6,6	18	43	39
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	13	7,9	1	10	8	23	69	8	12	17	71	7,5	11	33	56
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	17	6,4	1	10	23	35	42	6,5	23	34	43	6,2	22	45	33
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	5	7,9	1	10	11	21	68	7,9	11	26	63	7,6	10	30	60
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	7	8	1	10	10	17	73	7,9	10	21	69	7,6	11	24	65
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7	8,3	1	10	6	16	78	8,1	9	21	70	7,7	11	26	63
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	7	7,8	1	10	12	21	67	7,8	14	22	64	7,5	11	33	56
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	14	6,9	1	10	14	43	43	6,7	17	44	39	6,7	16	45	39
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	8	7,9	1	10	7	26	67	7,8	10	26	64	7,6	10	31	59
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	5	7,5	1	10	10	32	58	7,6	10	29	61	7,3	11	38	51
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	33	6,8	1	10	11	46	43	6,6	18	41	41	6,5	12	55	33
15:2	Information på blanketter	16	6,7	1	10	11	48	41	6,6	16	48	36	6,5	14	55	31
15:3	Information på Webbplatsen	13	6,9	1	10	13	44	43	7,1	10	45	45	6,6	16	49	35
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	65	6,8	1	10	19	32	49	6,8	14	43	43	6,1	23	45	32
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	16	7,1	1	10	12	37	51	6,9	16	35	49	6,6	15	48	37
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	59	6,5	1	10	16	40	44	6,8	19	36	45	6	26	42	32
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	70	5	1	10	43	27	30	5,2	39	37	24	5	40	42	18

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	20	7,5	2	10	5	38	57	7,3	10	42	48	6,8	14	43	43
16:2	Informationen i årsbeskeden	52	7,4	2	10	7	37	56	7,4	11	37	52	6,8	10	47	43
16:3	Informationen i e-posten	49	7,4	2	10	6	38	56	6,9	16	40	44	6,5	17	38	45
16:4	Informationen i brev	16	7,3	2	10	7	40	53	7,3	8	44	48	7,2	9	40	51
16:5	Informationen i Mina sidor	34	7,3	1	10	11	35	54	7,5	7	38	55	7,1	13	38	49
16:6	Informationen i Talsvar	71	6,7	1	10	17	39	44	6,6	15	52	33	6,5	14	54	32
16:7	Informationen vid ett besök	85	7,8	1	10	6	22	72	6,7	22	33	45	7,1	9	55	36
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	13	8	1	10	8	24	68	7,9	7	25	68	7,7	7	30	63
17	CSN:s information i sin helhet	5	7,4	2	10	4	40	56	7,3	10	39	51	7	5	52	43
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	9	8	2	10	4	31	65	7,8	8	28	64	7,5	9	37	54
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	40	7	2	10	17	30	53	6,4	23	36	41	6,3	28	30	42
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	54	7,3	1	10	12	30	58	7	23	19	58	6,7	17	44	39
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	42	6,6	1	10	16	45	39	6,5	24	36	40	6,1	27	44	29
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	55	7	1	10	16	36	48	6,2	26	38	36	6	29	37	34
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	53	7,2	1	10	16	31	53	6,7	21	35	44	6,3	27	36	36
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	68	7,2	1	10	13	35	52	6,4	24	40	36	6,5	22	39	39
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	18	7,1	1	10	21	23	56	7,1	17	36	47	6,9	12	43	45
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	72	7,4	1	10	18	12	70	6,1	30	32	38	6	23	45	32
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	80	7,8	1	10	8	24	68	6,2	33	25	42	6,9	10	47	43
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	3	7,4	1	10	14	30	56	6,7	19	35	46	6,7	17	46	37
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	2	8	2	10	7	27	66	7,5	7	34	59	7,3	8	43	49
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	3	8,5	3	10	6	15	79	8,2	4	28	68	7,9	5	32	63
21	Handläggningen i sin helhet	4	7,7	1	10	5	31	64	7,4	10	34	56	7	13	46	41

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	2	7,7	1	10	6	33	61	7,5	10	33	57	7,2	11	38	51
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	3	7,6	1	10	10	24	66	7	18	29	53	6,9	15	39	46
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	20	7	1	10	10	41	49	6,8	17	39	44	5,9	23	48	29
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	4	7,8	1	10	4	31	65	7,5	9	35	56	7,1	8	47	45
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	3	7,2	1	10	8	42	50	7	15	40	45				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	2	7,3	1	10	11	36	53	7,3	12	33	55				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Studerande på eftergymnasial nivå med generellt bidrag och lån

Antal svarande: 131

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009							2008			2007				
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	2	6,6	1	10	19	44	37	7	13	45	42	6,5	22	44	34
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	7	7,8	1	10	8	26	66	7,9	8	28	64	7,5	11	32	57
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	7	6,3	1	10	29	30	41	7,1	13	38	49	5,9	37	24	39
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	0	7,7	1	10	12	25	63	8	6	28	66	7,4	14	28	58
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	2	7,7	1	10	9	31	60	8	4	27	69	7,2	15	24	61
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	5	8	2	10	7	26	67	8,1	7	24	69	7,5	12	24	64
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	1	7,4	1	10	15	24	61	7,7	10	25	65	7,4	12	27	61
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	8	6,9	1	10	15	43	42	6,7	14	50	36	6,1	21	51	28
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	2	7,6	1	10	14	22	64	7,7	7	34	59	7,3	11	35	54
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	2	7,3	1	10	10	36	54	7,5	6	38	56	7,1	13	35	52
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	40	6,7	1	10	13	53	34	6,7	10	60	30	6,4	14	57	29
15:2	Information på blanketter	20	6,4	1	10	19	50	31	6,5	11	62	27	6,3	18	55	27
15:3	Information på Webbplatsen	9	7	3	10	8	52	40	6,8	12	54	34	6,6	14	54	32
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	50	6,5	1	10	17	48	35	6,3	23	39	38	5,6	35	39	26
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	19	7	1	10	8	50	42	6,9	13	42	45	6,5	17	48	35
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	43	6,8	1	10	15	44	41	6,3	15	52	33	5,9	26	47	27
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	44	5,3	1	10	38	35	27	5,1	37	46	17	4,3	58	27	15

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009			Andel som givit			Medel- betyg 2009	2008			Andel som givit			Medel- betyg 2008	2007			Andel som givit			Medel- betyg 2007
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)						
16 Den personliga informationen																						
16:1	Informationen i CSN:s beslut	12	6,9	1	10	7	56	37	7,2	8	48	44	6,5	16	47	37						
16:2	Informationen i årsbeskeden	21	7,2	3	10	5	51	44	7,2	7	51	42	6,9	11	46	43						
16:3	Informationen i e-posten	46	7,2	2	10	10	44	46	6,8	14	49	37	6,6	13	44	44						
16:4	Informationen i brev	12	7,1	3	10	6	50	44	7,2	9	43	48	6,8	11	45	44						
16:5	Informationen i Mina sidor	21	7,1	1	10	13	40	47	7,3	8	43	49	6,8	12	39	49						
16:6	Informationen i Talsvar	66	6,6	1	10	13	40	47	6,9	10	51	39	5,9	17	62	21						
16:7	Informationen vid ett besök	82	7,2	1	10	9	22	69	7,3	-	61	39	6,3	18	52	30						
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	6	7,6	1	10	10	28	62	7,9	2	35	63	7,4	12	27	61						
17	CSN:s information i sin helhet	4	7,2	3	10	9	48	43	7,2	5	52	43	6,9	7	51	42						
18 Handläggningen av kundens ärende																						
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	2	7,6	1	10	6	36	58	7,6	5	37	58	7,1	13	32	55						
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	28	6,3	1	10	25	37	38	6,8	14	39	47	5,8	33	38	29						
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	50	7,1	1	10	18	30	52	6,9	19	30	51	6,5	23	30	47						
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	33	6,1	1	10	26	40	34	6,6	20	38	42	6,1	26	40	34						
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	42	6,3	1	10	24	42	34	6,7	15	43	42	5,9	28	40	32						
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	43	6,5	1	10	25	35	40	6,8	15	36	49	6,1	27	35	38						
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	60	6,1	1	10	29	33	38	6,2	19	44	37	6,3	23	38	38						
19 Handläggningstider																						
19:1	För kundens ansökningar	8	6,9	1	10	17	39	44	6,6	13	50	37	6,8	16	40	44						
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	65	6,4	1	10	24	39	37	6,6	16	44	40	7	18	25	57						
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	79	6,5	1	10	26	37	37	6,6	17	41	41	6,3	21	43	36						
20 Tillit																						
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	2	7	1	10	11	46	43	7,1	12	43	45	6,4	21	41	38						
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	2	7,4	1	10	9	37	54	7,6	5	41	54	7,4	12	31	57						
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	3	8,2	1	10	2	30	68	8,2	4	26	70	8,1	5	23	72						
21	Handläggningen i sin helhet	2	7,3	1	10	8	39	53	7,3	6	44	50	6,9	9	45	46						

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
	22:1 CSN:s service i sin helhet	1	7,1	1	10	11	37	52	7,5	3	47	50	7,1	9	45	46
	22:2 Reglerna för beviljning av studiestöd	5	7,4	1	10	3	47	50	7,1	9	48	43	6,4	18	40	42
	22:3 Reglerna för återbetalning av studiestöd	13	6,8	2	10	8	50	42	6,4	15	50	35	5,6	30	42	28
	22:4 CSN:s verksamhet i sin helhet	2	7,4	1	10	7	39	54	7,5	6	41	53	6,9	8	49	43
	Kundens förväntningar															
	23 Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	3	6,9	1	10	14	39	47	7,2	8	44	48				
	24 Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	2	7,2	1	10	10	36	54	7,3	9	40	51				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Återbetalningsskyldig på enbart ÅBAL
Antal svarande: 128

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			Medelbetyg 2009	2008			Andel som givit			Medelbetyg 2007	
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)		Betyg (8-10)
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	3	6,6	1	10	16	48	36	6,1	20	47	33	5,9	33	36	31
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	12	7,9	3	10	9	29	62	7,5	11	28	61	7	17	30	53
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	19	6,9	1	10	16	38	46	6,2	23	42	35	5,8	32	35	33
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	5	8	1	10	8	23	69	7,4	14	27	59	6,9	21	26	53
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	4	7,9	1	10	6	27	67	7,5	12	29	59	7	18	27	55
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	4	8	1	10	7	26	67	7,8	11	19	70	7,3	16	26	58
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	6	8	1	10	8	26	66	7,5	12	22	66	6,8	22	27	51
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	10	6,9	1	10	12	47	41	6,2	19	50	31	5,8	26	48	26
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	6	7,8	1	10	6	33	61	7,2	12	34	54	6,6	24	32	44
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	4	7,6	1	10	6	36	58	7,2	10	39	51	6,5	19	42	39
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	36	6,7	3	10	10	56	34	6,5	10	57	33	6,1	21	53	26
15:2	Information på blanketter	15	6,5	2	10	12	57	31	6,5	15	51	34	6,2	20	52	28
15:3	Information på Webbplatsen	22	6,9	2	10	6	52	42	6,8	11	45	44	6,5	17	47	36
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	50	5,9	1	10	20	56	24	5,9	29	36	35	5,7	29	43	28
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	15	6,5	2	10	16	53	31	6,9	14	42	44	6,2	25	37	38
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	15	5,6	1	10	28	49	23	6,3	23	40	37	5,4	42	28	30
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	17	4,7	1	10	46	41	13	4,9	46	32	22	4,2	57	28	15

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	12	6,6	1	10	15	50	35	6,3	20	50	30	5,8	28	45	27
16:2	Informationen i årsbeskeden	9	7	1	10	7	49	44	6,6	15	49	36	6,3	21	46	33
16:3	Informationen i e-posten	56	6,4	1	10	16	48	36	6,4	15	50	35	5,4	28	52	20
16:4	Informationen i brev	12	6,8	2	10	9	55	36	6,7	16	43	41	6,2	19	48	33
16:5	Informationen i Mina sidor	39	6,6	1	10	9	59	32	7	12	35	53	6	20	54	26
16:6	Informationen i Talsvar	65	6	1	10	31	36	33	5,8	26	50	24	5,8	22	56	22
16:7	Informationen vid ett besök	73	7,8	1	10	6	26	68	6,6	18	32	50	5,6	33	37	30
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	7	7,7	2	10	7	32	61	7,4	12	27	61	6,5	20	42	38
17	CSN:s information i sin helhet	5	7	3	10	8	53	39	6,9	13	41	46	6,3	20	46	34
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7	7,6	3	10	9	34	57	7,2	9	40	51	6,6	22	33	45
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	36	6,4	1	10	24	33	43	6,3	18	41	41	5,6	39	30	31
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	52	6,5	1	10	21	41	38	6,3	26	28	46	5,1	43	37	20
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	41	5,6	1	10	33	38	29	6,1	28	34	38	5,6	40	36	24
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	48	6,2	1	10	24	43	33	5,7	32	35	33	5,7	29	45	26
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	38	6	1	10	27	43	30	5,9	34	28	38	5,5	36	38	26
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	59	6,1	1	10	25	45	30	5,6	38	29	33	5,2	41	41	18
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	15	6,6	1	10	19	39	42	6,9	16	42	42	6	24	45	31
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	67	7,2	2	10	14	36	50	6,4	17	43	40	5,6	30	44	26
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	80	6,8	2	10	23	31	46	5,4	33	37	30	5,6	34	39	27
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	2	6,7	1	10	17	43	40	6,2	25	42	33	5,9	30	37	33
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	3	7,3	1	10	12	33	55	6,8	17	39	44	6,5	17	42	41
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	4	8,2	1	10	5	25	70	8	6	28	66	7,2	15	30	55
21	Handläggningen i sin helhet	5	7,3	2	10	8	43	49	6,8	13	47	40	6,1	18	50	32

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	2	7,4	1	10	6	46	48	6,8	14	43	43	6,3	25	37	38
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	3	6,8	1	10	16	44	40	6,9	15	39	46	6,4	21	42	37
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	3	5,7	1	10	31	43	26	5,8	28	43	29	5,4	34	42	24
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	2	7,3	1	10	6	45	49	6,8	10	46	44	6,4	19	39	42
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	3	6,8	1	10	14	43	43	6,5	14	50	36				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	5	7	1	10	14	36	50	6,7	16	38	46				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Återbetalningsskyldig på enbart ÅBSL
Antal svarande: 127

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	6	6,5	1	10	21	38	41	6,6	18	49	33	6	28	40	32
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	15	7,8	1	10	11	23	66	7,6	11	29	60	7,1	17	27	56
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	20	7	1	10	20	27	53	7	20	25	55	6,1	26	39	35
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	6	7,9	1	10	13	18	69	8	11	19	70	7,3	16	24	60
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	9	8	1	10	9	22	69	8,1	9	20	71	7,3	14	27	59
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	11	8,1	1	10	11	18	71	8,1	7	24	69	7,5	11	27	62
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	9	7,8	1	10	15	16	69	7,9	5	31	64	7,5	13	33	54
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	13	6,9	1	10	16	42	42	6,8	14	42	44	6,1	28	42	30
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	6	8	1	10	11	16	73	7,7	11	24	65	7,4	12	31	57
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	6	7,6	1	10	11	27	62	7,5	12	31	57	7,1	12	40	48
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	47	6,6	1	10	18	41	41	6,9	14	49	37	6	20	58	22
15:2	Information på blanketter	28	6,8	1	10	16	39	45	6,9	9	52	39	6	24	47	29
15:3	Information på Webbplatsen	52	6,3	1	10	21	44	35	6,7	15	51	34	6,5	15	52	33
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	66	6	1	10	28	39	33	6,6	21	43	36	5,1	43	26	31
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	51	6,4	1	10	19	47	34	6,8	12	45	43	6,6	16	47	37
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	27	6,4	1	10	26	35	39	6,7	13	46	41	5,8	31	43	26
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	37	5,4	1	10	35	37	28	5,6	36	36	28	4,5	56	32	12

Fråga	Kvalitetsfaktor Delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	28	6,8	1	10	18	37	45	6,7	21	35	44	5,9	23	49	28
16:2	Informationen i årsbeskeden	13	7	1	10	16	33	51	7,5	10	29	61	6,5	16	45	39
16:3	Informationen i e-posten	84	6,4	1	10	10	57	33	6,6	25	40	35	6,1	32	32	37
16:4	Informationen i brev	22	7,2	1	10	14	33	53	7,2	9	44	47	6,3	20	45	35
16:5	Informationen i Mina sidor	72	6,2	1	10	14	57	29	6,2	21	50	29	6,4	22	37	41
16:6	Informationen i Talsvar	76	5,7	1	10	17	60	23	5,9	26	56	18	5,5	42	29	29
16:7	Informationen vid ett besök	79	6,6	1	10	7	52	41	6,7	24	28	48	6,3	32	26	42
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	12	7,6	1	10	12	27	61	7,4	13	31	56	7,2	13	36	51
17	CSN:s information i sin helhet	5	7,1	1	10	12	40	48	7,1	7	50	43	6,6	13	53	34
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	14	7,6	1	10	5	36	59	7,7	9	32	59	7	14	37	49
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	47	6,8	1	10	21	30	49	6,6	17	46	37	6,1	26	42	32
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	60	6,6	1	10	18	39	43	6,7	18	37	45	6,2	26	36	38
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	55	5,7	1	10	32	35	33	5,6	37	37	27	5,5	39	32	29
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	47	6,3	1	10	28	26	46	6,6	23	34	43	5,6	32	38	30
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	42	6,3	1	10	27	32	41	6,8	21	30	49	5,6	36	35	29
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	58	6	1	10	32	28	40	6,3	23	41	36	5,5	36	32	32
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	46	6,9	1	10	15	39	46	6,9	19	40	41	6,4	15	48	37
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	79	6,3	1	10	22	41	37	5,5	42	29	29	6,4	24	41	35
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	76	6,6	1	10	19	45	36	6	32	36	32	5,6	32	45	23
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	6	6,4	1	10	22	42	36	6,9	20	32	48	5,6	35	34	31
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	6	6,9	1	10	14	40	46	7,7	12	26	62	6,9	20	29	51
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	8	7,6	1	10	10	28	62	8,3	5	20	75	7,3	14	29	57
21	Handläggningen i sin helhet	6	7,1	1	10	13	38	49	7,2	10	39	51	6,5	16	48	36

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
	22:1 CSN:s service i sin helhet	5	6,9	1	10	11	45	45	7,1	12	38	50	6,4	19	50	31
	22:2 Reglerna för beviljning av studiestöd	9	6,8	1	10	12	45	43	6,8	12	45	43	6,3	17	49	34
	22:3 Reglerna för återbetalning av studiestöd	7	6,1	1	10	26	40	34	6,5	17	44	39	4,9	46	36	18
	22:4 CSN:s verksamhet i sin helhet	6	7	1	10	13	38	49	7,1	10	41	49	6,3	13	56	31
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	5	6,4	1	10	22	38	40	6,5	16	44	40				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	4	7,1	1	10	13	36	51	6,9	17	32	51				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5
Återbetalningsskyldig på enbart ÅBSM
Antal svarande: 139

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	8	6,9	1	10	13	40	47	6,9	16	35	49	6,2	23	44	33
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	16	8,3	1	10	5	20	75	8,1	7	21	72	7,7	10	26	64
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	21	7,3	1	10	15	30	55	6,9	20	31	49	6,6	24	27	49
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	11	8,5	1	10	5	18	77	8,3	6	22	72	7,8	10	24	66
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	13	8,6	2	10	3	18	79	8,3	5	22	73	7,9	7	23	70
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	14	8,6	2	10	3	18	79	8,3	4	19	77	8,1	8	18	74
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	14	8,6	2	10	4	18	78	8,3	3	23	74	7,9	11	20	69
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	18	7,5	2	10	7	39	54	7,1	9	44	47	6,6	16	44	40
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	10	8,7	2	10	2	17	81	8,3	5	20	75	8,1	11	19	70
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	9	8,1	1	10	6	23	71	7,7	8	32	60	7,5	13	29	58
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	55	7,2	3	10	5	52	43	6,9	12	47	41	6,6	16	47	37
15:2	Information på blanketter	37	7,3	2	10	2	50	48	6,9	13	40	47	6,4	19	46	35
15:3	Information på Webbplatsen	68	7,4	3	10	7	36	57	6,8	16	49	35	7	9	56	35
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	76	7	3	10	18	36	46	7,2	13	39	48	5,9	28	40	32
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	69	7,2	3	10	7	47	47	7,3	10	37	53	6,1	22	52	26
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	30	7,3	1	10	8	42	50	6,5	18	46	36	6,2	18	53	29
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	59	6,3	1	10	17	51	32	6	23	46	31	5,1	32	49	19

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	40	7,5	1	10	9	37	54	7	14	35	51	6,4	17	43	40
16:2	Informationen i årsbeskeden	14	8,1	2	10	4	27	69	7,3	12	31	57	7,3	8	38	54
16:3	Informationen i e-posten	86	7,7	4	10	5	32	63	6,4	27	33	40	7,5	-	53	47
16:4	Informationen i brev	26	8	3	10	5	28	67	7,1	14	31	55	7,3	9	40	51
16:5	Informationen i Mina sidor	81	7,9	5	10	-	30	70	6,2	25	39	36	7,3	5	50	45
16:6	Informationen i Talsvar	86	7	1	10	20	25	55	5,7	30	39	30	7,1	-	62	38
16:7	Informationen vid ett besök	92	7,9	5	10	-	36	64	6,5	20	33	47	7	11	44	44
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	14	8,5	1	10	6	17	77	8	8	20	72	7,7	8	28	64
17	CSN:s information i sin helhet	12	7,9	3	10	4	31	65	7,2	13	34	53	7,1	10	39	51
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	20	8,5	2	10	4	22	74	7,8	8	24	68	7,7	9	27	64
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	55	8	2	10	7	24	69	7	15	34	51	6,9	18	33	49
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	74	7,2	1	10	14	28	58	6,4	23	29	48	6,8	19	29	52
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	76	6,4	1	10	21	38	41	6,3	21	35	44	6,3	26	33	41
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	63	7,7	1	10	14	19	67	6,9	16	31	53	6,4	29	26	45
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	58	7,6	1	10	17	19	64	6,7	21	25	54	6,3	29	23	48
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	81	6,7	2	10	22	33	45	5,5	33	41	26	6	30	28	42
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	61	7,6	1	10	13	26	61	7,2	11	38	51	6,5	11	54	35
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	88	7,3	4	10	12	41	47	5,9	21	53	26	7,9	-	38	62
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	81	7,1	2	10	18	26	56	6,4	19	42	39	6,7	13	42	45
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	14	7,6	1	10	8	30	62	6,9	14	38	48	6,6	17	42	42
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	14	8,4	1	10	3	23	74	7,7	9	28	63	7,2	13	32	55
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	17	8,8	2	10	2	14	84	8	4	27	69	7,8	9	28	63
21	Handläggningen i sin helhet	12	8,2	1	10	5	25	70	7,2	10	37	53	7,1	11	41	48

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
	22:1 CSN:s service i sin helhet	14	7,9	1	10	6	26	68	7,3	9	38	53	7	11	43	46
	22:2 Reglerna för beviljning av studiestöd	26	7,5	1	10	4	39	57	7,1	10	46	44	6,5	14	51	35
	22:3 Reglerna för återbetalning av studiestöd	15	7,4	1	10	10	32	58	6,6	17	41	42	6	27	41	32
	22:4 CSN:s verksamhet i sin helhet	17	7,9	2	10	4	30	66	7,2	10	42	48	6,8	14	40	46
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	18	7,2	1	10	9	42	49	6,9	13	40	47				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	17	7,9	1	10	6	31	63	7,3	11	34	55				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
	22:1 CSN:s service i sin helhet	3	6,9	1	10	9	46	46								
	22:2 Reglerna för beviljning av studiestöd	6	6,7	1	10	16	35	49								
	22:3 Reglerna för återbetalning av studiestöd	3	5,5	1	10	33	34	33								
	22:4 CSN:s verksamhet i sin helhet	4	6,6	1	10	17	38	45								
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	3	6,5	1	10	14	46	40								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	3	6,9	1	10	13	40	47								

1 Denna grupp var ej med i 2007 och 2008 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Enbart stödtagare

Antal svarande: 1081

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009								2008			2007				
		Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägstabetyg	Högstabetyg	Andel som givit			Andel som givit							
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																	
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	4	6,7	69	1	10	18	41	41	7	13	42	45	7	16	38	46
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	10	7,7	83	1	10	11	25	64	7,8	10	26	64	7,6	11	31	58
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	12	6,3	61	1	10	27	33	40	6,8	19	36	45	6,4	24	34	42
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	4	7,7	81	1	10	11	26	63	7,9	9	27	64	7,7	11	26	63
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	6	7,7	80	1	10	10	28	62	7,9	7	27	66	7,5	12	26	62
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7	8	85	1	10	8	25	67	8	8	23	69	7,7	11	25	64
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	5	7,5	79	1	10	13	26	61	7,7	10	25	65	7,7	10	28	62
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	10	6,9	74	1	10	15	42	43	6,9	13	47	40	6,8	14	44	42
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	6	7,7	81	1	10	12	25	63	7,7	9	31	60	7,6	9	32	59
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	5	7,4	80	1	10	11	34	55	7,5	8	35	57	7,4	8	37	55
15 Den allmänna informationen																	
15:1	Information i broschyrer	32	6,8	72	1	10	12	47	41	6,8	12	50	38	6,8	13	47	40
15:2	Information på blanketter	16	6,7	72	1	10	15	46	39	6,7	12	52	36	6,8	15	45	40
15:3	Information på Webblplatsen	13	7,1	76	1	10	10	45	45	7,1	11	46	43	7	14	44	42
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	52	6,7	70	1	10	17	41	42	6,7	19	40	41	6,6	22	38	40
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	18	7	77	1	10	12	41	47	7	14	39	47	6,9	15	40	45
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	46	6,8	70	1	10	17	39	44	6,7	16	44	40	6,5	22	37	41
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	51	5,6	51	1	10	35	35	30	5,5	33	43	24	5,4	39	33	28

Fråga	2009					Andel som givit			2008					2007			
	Andel vet ej	Medelbetyg 2009	Andel nöjda kunder	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medelbetyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																	
16:1	Informationen i CSN:s beslut	14	7,2	76	1	10	8	44	48	7,3	10	42	48	7	13	39	48
16:2	Informationen i årsbeskeden	30	7,3	80	1	10	7	44	49	7,3	8	45	47	7,2	11	38	51
16:3	Informationen i e-posten	46	7,3	78	1	10	10	38	52	7	14	41	45	7	16	34	50
16:4	Informationen i brev	13	7,4	80	1	10	7	41	52	7,4	8	40	52	7,3	10	35	55
16:5	Informationen i Mina sidor	27	7,3	79	1	10	12	36	52	7,4	9	38	53	7,4	11	34	55
16:6	Informationen i Talsvar	64	6,7	68	1	10	16	39	45	6,9	13	46	41	6,6	19	39	42
16:7	Informationen vid ett besök	78	7,5	81	1	10	8	26	66	7,5	7	40	53	7,4	13	32	55
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	11	7,7	84	1	10	10	26	64	7,9	6	29	65	7,7	9	26	65
17	CSN:s information i sin helhet	5	7,3	84	1	10	7	43	50	7,4	7	44	49	7,3	7	41	52
18 Handläggningen av kundens ärende																	
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	5	7,6	85	1	10	8	34	58	7,7	7	32	61	7,6	9	32	59
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	28	6,6	66	1	10	22	34	44	6,9	16	36	48	6,6	22	32	46
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	46	7,1	73	1	10	17	31	52	7,1	17	29	54	7,1	17	30	53
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	33	6,5	65	1	10	22	38	40	6,8	18	38	44	6,6	21	36	43
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	43	6,6	67	1	10	20	38	42	6,8	16	38	46	6,7	20	36	44
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	42	6,8	71	1	10	20	34	46	7	16	34	50	6,8	19	35	46
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	57	6,7	67	1	10	22	33	45	6,7	18	39	43	7	18	33	49
19 Handläggningstider																	
19:1	För kundens ansökningar	11	6,9	74	1	10	19	34	47	7	13	42	45	7,1	14	36	50
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	65	6,8	72	1	10	20	35	45	6,8	17	39	44	6,9	17	35	48
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	72	7,1	72	1	10	18	35	47	6,9	17	35	48	7	14	38	48
20 Tillit																	
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	4	7,2	78	1	10	11	40	49	7,2	13	38	49	7,1	14	36	50
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7,6	82	1	10	9	32	59	7,7	6	35	59	7,6	9	30	61
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	4	8,3	90	1	10	4	25	71	8,2	4	25	71	8,1	6	24	70
21	Handläggningen i sin helhet	4	7,4	83	1	10	8	35	57	7,5	7	37	56	7,4	8	37	55

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009					2008					2007				
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Medel- betyg 2007	Andel som givit	
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
	22:1 CSN:s service i sin helhet	3	7,4	80	1	10	34	56	7,6	6	39	55	7,4	9	35	56
	22:2 Reglerna för beviljning av studiestöd	5	7,4	81	1	10	8	38	7,2	11	39	50	7,1	13	36	51
	22:3 Reglerna för återbetalning av studiestöd	14	6,9	70	1	10	11	44	6,8	14	43	43	6,5	20	39	41
	22:4 CSN:s verksamhet i sin helhet	5	7,6	85	1	10	7	35	7,6	6	36	58	7,5	7	36	57
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	4	7,1	77	1	10	12	39	7,3	10	39	51				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ²	3	7,3	79	1	10	11	34	7,4	9	35	56				

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

2 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Enbart återbetalningsskyldiga

Antal svarande: 466

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009								2008			2007				
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																	
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	5	6,5	62	1	10	19	43	38	6,4	19	46	35	6	29	39	32
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	13	7,8	84	1	10	9	28	63	7,6	10	28	62	7,1	16	28	56
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	18	6,8	68	1	10	20	32	48	6,6	22	35	43	6	29	36	35
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	5	8	84	1	10	9	22	69	7,7	12	24	64	7,2	17	25	58
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	6	8	87	1	10	8	24	68	7,8	10	25	65	7,2	15	26	59
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7	8	86	1	10	9	22	69	7,9	9	20	71	7,5	13	26	61
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	7	7,9	83	1	10	10	24	66	7,7	9	25	66	7,2	16	29	55
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	12	6,9	72	1	10	14	45	41	6,5	16	47	37	6	26	45	29
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	6	7,9	82	1	10	8	27	65	7,5	11	29	60	7,1	18	30	52
14	CSN:s telefonservice i sin helhet	5	7,5	83	1	10	9	33	58	7,3	10	36	54	6,8	15	40	45
15 Den allmänna informationen																	
15:1	Information i broschyrer	42	6,7	71	1	10	13	50	37	6,7	12	53	35	6,1	20	54	26
15:2	Information på blanketter	22	6,6	71	1	10	14	49	37	6,7	13	50	37	6,1	22	49	29
15:3	Information på Webbplatsen	34	6,7	70	1	10	11	47	42	6,8	12	47	41	6,5	16	49	35
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	56	6	55	1	10	23	48	29	6,3	25	38	37	5,5	34	37	29
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	31	6,5	68	1	10	17	48	35	6,9	14	42	44	6,3	21	42	37
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	19	5,9	57	1	10	28	42	30	6,4	19	43	38	5,6	35	37	28
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	26	4,9	40	1	10	43	37	20	5,2	40	35	25	4,4	55	31	14

Fråga	2009					Andel som givit				2008			2007				
	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit				
									Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
16 Den personliga informationen																	
16:1	Informationen i CSN:s beslut	19	6,7	68	1	10	15	45	40	6,5	20	43	37	5,9	25	46	29
16:2	Informationen i årsbeskeden	10	7,1	73	1	10	11	39	50	7	13	40	47	6,5	17	45	38
16:3	Informationen i e-posten	69	6,4	61	1	10	17	46	37	6,4	18	47	35	5,8	28	44	28
16:4	Informationen i brev	15	7	74	1	10	11	46	43	6,9	14	42	44	6,3	19	46	35
16:5	Informationen i Mina sidor	52	6,6	71	1	10	11	55	34	6,8	15	38	47	6,3	20	48	32
16:6	Informationen i Talsvar	70	5,8	53	1	10	29	42	29	5,8	26	51	23	5,8	29	45	26
16:7	Informationen vid ett besök	76	7,2	78	1	10	7	38	55	6,6	20	31	49	5,9	32	33	35
16:8	Informationen via telefon (personlig service)	9	7,7	83	1	10	8	30	62	7,5	12	27	61	6,9	16	38	46
17	CSN:s information i sin helhet	6	7,1	78	1	10	8	48	44	7	11	43	46	6,5	15	49	36
18 Handläggningen av kundens ärende																	
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	10	7,6	83	1	10	9	33	58	7,4	9	36	55	6,9	17	34	49
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	40	6,5	66	1	10	24	31	45	6,4	17	42	41	5,9	31	35	34
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	54	6,7	68	1	10	20	35	45	6,4	24	30	46	5,7	34	36	30
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	49	5,6	51	1	10	35	34	31	6	29	35	36	5,6	38	35	27
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	49	6,3	61	1	10	24	37	39	6,1	27	34	39	5,7	30	40	30
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	40	6,2	61	1	10	27	37	36	6,3	28	29	43	5,6	36	35	29
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	64	6,1	63	1	10	26	40	34	5,8	33	34	33	5,4	38	36	26
19 Handläggningstider																	
19:1	För kundens ansökningar	30	6,7	70	1	10	18	39	43	6,9	16	41	43	6,2	19	47	34
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	73	6,8	66	1	10	18	37	45	6,2	24	40	36	6,1	26	42	32
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	77	6,3	61	1	10	25	38	37	5,7	31	37	32	5,7	31	42	27
20 Tillit																	
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,6	67	1	10	19	41	40	6,5	22	38	40	5,8	31	36	33
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	5	7,3	80	1	10	11	33	56	7,2	15	33	52	6,7	18	35	47
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	6	8,1	87	1	10	6	26	68	8,1	5	25	70	7,3	14	29	57
21	Handläggningen i sin helhet	5	7,3	80	1	10	10	40	50	7	12	43	45	6,4	17	48	35

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009					Andel som givit				2008			2007			
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet																
22:1	CSN:s service i sin helhet	4	7,2	79	1	10	8	44	48	6,9	12	41	47	6,4	21	43	36
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	7	6,8	72	1	10	15	42	43	6,9	13	42	45	6,3	19	46	35
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	5	5,9	56	1	10	29	40	31	6,1	23	43	34	5,2	39	39	22
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	4	7,1	77	1	10	10	41	49	7	10	44	46	6,4	16	47	37
	Kundens förväntningar																
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	5	6,6	68	1	10	15	43	42	6,6	14	47	39				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ²	5	7,1	75	1	10	13	37	50	6,9	15	36	49				

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

2 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 1: De som ringt till CSN under vecka 5

Övriga kombinationer

Antal svarande: 153

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Andel som givit			Andel som givit				
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2008	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Medel- betyg 2007	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
13 Tillgängligheten och bemötande via telefon																
13:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	4	6,7	1	10	21	39	39	6,7	19	43	38	6,4	22	40	38
13:2	Möjlighet att få svar på fråga när kunden använder personlig service via telefon	11	7,1	1	10	20	29	51	7,6	12	26	62	7,2	19	23	58
13:3	Möjlighet att direkt (utan vidarekoppling) få svar på sin fråga när kunden använder personlig service via telefon	20	6	1	10	34	33	33	6,5	21	37	42	6,3	24	39	37
13:4	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	10	7,3	1	10	20	20	60	7,8	11	23	66	7,4	16	27	57
13:5	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	9	7,2	1	10	17	28	55	7,6	11	29	60	7,3	12	33	55
13:6	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	9	7,5	1	10	14	27	59	7,9	9	24	67	7,5	14	22	64
13:7	Handläggarens möjlighet att ta sig tid att hjälpa kunden via telefon	9	7,3	1	10	14	30	56	7,6	11	27	62	7,2	15	29	56
13:8	CSN:s tider för personlig service via telefon	12	6,8	1	10	15	41	44	6,6	13	50	37	6,5	17	48	35
13:9	Bemötande vid kontakt via telefon	9	7,4	1	10	11	30	59	7,7	11	27	62	7,4	11	31	58
14	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	3	7	1	10	15	36	49	7,3	10	37	53	7,1	13	40	47
15 Den allmänna informationen																
15:1	Information i broschyrer	37	6,8	1	10	14	52	34	6,6	14	50	36	6,6	13	57	30
15:2	Information på blanketter	14	6,7	1	10	19	44	37	6,7	12	48	40	6,5	17	51	32
15:3	Information på Webbplatsen	18	6,9	1	10	14	43	43	6,9	10	48	42	6,8	10	56	34
15:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	50	6,1	1	10	25	41	34	6,4	22	39	39	6,3	21	46	33
15:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	22	6,4	1	10	23	39	38	6,7	16	42	42	6,4	18	47	35
15:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	32	6,1	1	10	30	35	35	6,2	22	44	34	5,8	30	43	27
15:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	44	5,2	1	10	41	39	20	4,7	49	34	17	4,5	52	32	16

Fråga	Kvalitetsfaktor/delråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
16 Den personliga informationen																
16:1	Informationen i CSN:s beslut	17	6,8	1	10	14	46	40	6,7	17	43	40	6,2	23	46	31
16:2	Informationen i årsbeskeden	23	7,2	1	10	9	42	49	7,1	12	40	48	6,5	17	47	36
16:3	Informationen i e-posten	50	6,6	1	10	16	45	39	6,8	14	44	42	5,9	27	48	25
16:4	Informationen i brev	20	7	1	10	11	45	44	7,2	11	40	49	6,4	20	48	32
16:5	Informationen i Mina sidor	29	7,5	1	10	11	35	54	7,2	10	41	49	6,9	11	46	43
16:6	Informationen i Talsvar	64	6,5	1	10	26	38	36	6,4	18	45	37	6,4	18	49	33
16:7	Informationen vid ett besök	76	7,3	1	10	19	24	57	7	12	44	44	6,9	16	40	44
16:8	Informationen vi telefon (personlig service)	13	7,3	1	10	15	28	57	7,8	9	29	62	7,3	12	33	55
17	CSN:s information i sin helhet	2	7	1	10	11	46	43	6,9	10	47	43	6,7	14	52	34
18 Handläggningen av kundens ärende																
18:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	9	7,3	1	10	10	39	51	7,4	10	38	52	7,1	11	41	48
18:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	35	6,2	1	10	29	33	38	6,4	25	34	41	5,8	33	35	32
18:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	44	6,4	1	10	24	34	42	6,5	23	34	43	6,3	25	39	36
18:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	33	6,1	1	10	32	34	34	6,4	26	31	43	5,8	34	36	30
18:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	43	6,2	1	10	30	28	42	6,4	26	33	41	5,9	29	41	30
18:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	43	6,4	1	10	21	39	40	6,7	21	32	47	5,7	34	34	31
18:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	53	6,1	1	10	24	43	33	6,3	28	32	40	5,6	34	41	25
19 Handläggningstider																
19:1	För kundens ansökningar	12	6,2	1	10	31	30	39	6,9	17	35	48	6,5	20	40	40
19:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	65	6	1	10	35	28	37	6,7	19	36	45	6,5	24	36	40
19:3	För frågor som kunden har ställt via brev	70	6,1	1	10	33	28	39	6,6	21	37	42	6,2	24	38	38
20 Tillit																
20:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,6	1	10	20	43	37	6,7	17	41	42	6	28	39	33
20:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	3	7,2	1	10	12	36	52	7,2	13	34	53	6,8	17	36	47
20:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	8	1	10	5	29	66	7,9	7	27	66	7,8	7	30	63
21	Handläggningen i sin helhet	3	6,9	1	10	15	39	46	7,1	10	42	48	6,7	17	42	41

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						2008						2007		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit			Medel- betyg 2008	Andel som givit			Andel som givit			
				Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
22	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet															
22:1	CSN:s service i sin helhet	3	7,1	1	10	10	41	49	7,2	11	43	46	6,7	15	44	41
22:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	3	6,8	1	10	17	36	47	6,9	14	42	44	6,5	20	40	40
22:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	8	6,2	1	10	23	45	32	5,9	27	45	28	5,4	40	35	25
22:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	8	7,3	1	10	9	38	53	7,1	12	38	50	6,7	14	46	40
	Kundens förväntningar															
23	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år ¹	3	6,9	1	10	11	49	40	6,8	14	45	41				
24	Kundens förväntningar på CSN:s service nu ¹	3	6,9	1	10	15	38	47	7	13	38	49				

1 Frågan var ej med i 2007 års kundundersökning.

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6

Samtliga grupper

Antal svarande: 4 232

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009							
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post									
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	4	6,8	68	1	10	21	30	49
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	6	7,4	76	1	10	16	23	61
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	7	7,9	83	1	10	10	23	67
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	11	8,9	94	1	10	3	11	86
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	7	8,1	85	1	10	8	21	71
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	8	8	84	1	10	10	19	71
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	3	7,4	78	1	10	13	28	59
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon									
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	44	5,4	49	1	10	39	34	27
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	48	6,8	70	1	10	21	30	49
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	50	6,9	71	1	10	19	31	50
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	49	7,4	77	1	10	14	28	58
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	51	6,2	61	1	10	27	37	36
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	49	7,1	73	1	10	18	27	55
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	47	6,4	65	1	10	23	36	41
16 Den allmänna informationen									
16:1	Information i broschyrer	49	6,8	71	1	10	15	43	42
16:2	Information på blanketter	29	6,8	72	1	10	16	42	42
16:3	Information på Webbplatsen	12	7,1	78	1	10	11	40	49
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	49	6,6	67	1	10	20	37	43
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	28	6,8	72	1	10	16	38	46
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	30	6,4	64	1	10	22	39	39
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	39	5,5	48	1	10	36	36	28

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen									
17:1	Informationen i CSN:s beslut	21	6,9	71	1	10	16	38	46
17:2	Informationen i årsbeskeden	22	7,2	75	1	10	12	36	52
17:3	Informationen i e-posten	14	7,4	79	1	10	12	31	57
17:4	Informationen i brev	23	7,2	76	1	10	12	36	52
17:5	Informationen i Mina sidor	26	7,2	77	1	10	12	36	52
17:6	Informationen i Talsvar	76	6,1	56	1	10	26	40	34
17:7	Informationen vid ett besök	79	6,7	66	1	10	18	38	44
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	49	6,9	71	1	10	16	35	49
18	CSN:s information i sin helhet	5	7	78	1	10	10	43	47
19 Handläggningen av kundens ärende									
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	13	7,5	81	1	10	11	30	59
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	40	6,5	66	1	10	24	33	43
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	52	6,5	65	1	10	25	31	44
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	42	5,9	56	1	10	33	31	36
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	42	6,4	63	1	10	26	30	44
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	45	6,3	62	1	10	28	28	44
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	62	6	57	1	10	31	30	39
20 Handläggningstider									
20:1	För kundens ansökningar	25	6,3	63	1	10	26	34	40
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	10	6,9	71	1	10	21	26	53
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	71	6	57	1	10	30	34	36
21 Tillit									
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,6	66	1	10	22	33	45
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	5	7,3	76	1	10	14	28	58
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	8	84	1	10	8	22	70
22	Handläggningen i sin helhet	5	7	75	1	10	14	36	50

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet								
23:1	CSN:s service i sin helhet	9	7	76	1	10	14	36	50
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	19	6,8	71	1	10	17	36	47
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	24	6,2	61	1	10	25	37	38
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	11	7,1	76	1	10	13	37	50
	Kundens förväntningar								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	30	6,7	70	1	10	19	34	47
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	5	6,9	72	1	10	18	32	50

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

**Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6
Gymnasiestuderande med generellt bidrag**

Antal svarande: 77

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	4	5,8	1	10	32	32	35
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	8	6,4	1	10	27	29	44
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	8	7	1	10	17	32	51
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	17	8,5	1	10	9	9	81
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	12	7,6	2	10	9	31	60
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	8	7,4	1	10	17	25	58
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	4	6,4	1	10	26	34	40
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	44	4,9	1	10	46	35	19
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	44	6	1	10	30	30	40
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	48	5,5	1	10	42	28	30
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	47	6,3	1	10	24	37	39
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	52	5,5	1	10	41	27	32
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	48	5,8	1	10	35	28	37
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	43	5,6	1	10	30	43	27
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	40	6,7	1	10	15	54	31
16:2	Information på blanketter	17	6,6	2	10	17	52	31
16:3	Information på Webbplatsen	10	6,7	1	10	16	43	41
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	43	6,3	1	10	27	32	41
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	17	6,6	1	10	20	36	44
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	55	6,3	1	10	23	46	31
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	62	5,5	1	10	38	45	17

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel som givit				
				Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	10	6,7	1	10	20	36	44
17:2	Informationen i årsbeskeden	51	6,7	1	10	13	47	40
17:3	Informationen i e-posten	13	7	2	10	13	42	45
17:4	Informationen i brev	25	7	2	10	15	38	47
17:5	Informationen i Mina sidor	21	7	1	10	20	31	49
17:6	Informationen i Talsvar	69	5,8	1	10	25	54	21
17:7	Informationen vid ett besök	78	6,2	1	10	24	41	35
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	48	6,1	1	10	23	40	37
18	<i>CSN:s information i sin helhet</i>	3	6,6	1	10	15	46	39
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	14	6,8	1	10	17	44	39
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	36	6,2	2	10	31	24	45
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	49	5,9	1	10	28	46	26
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	35	5,6	1	10	34	42	24
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	34	6,3	1	10	24	43	33
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	39	6,4	1	10	26	36	38
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	58	5,8	1	10	28	41	31
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	9	6,2	1	10	30	29	41
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	9	6,1	1	10	27	36	37
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	64	5,3	1	10	36	39	25
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	4	6,8	1	10	17	38	45
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7	1	10	15	35	50
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	4	7,7	1	10	10	31	59
22	<i>Handläggningen i sin helhet</i>	3	6,6	1	10	16	48	36

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009				Andel som givit		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
23:1	CSN:s service i sin helhet	7	6,6	1	10	19	39	42
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	8	6,8	1	10	16	38	46
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	52	6,6	2	10	16	49	35
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	8	6,9	2	10	17	37	46
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	26	6,4	1	10	26	32	42
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	4	6,4	1	10	27	26	47

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6
Gymnasiestuderande med generellt bidrag och lån
Antal svarande: 71

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
					Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	7	6,2	1	10	26	38	36
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	10	6,6	1	10	19	41	41
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	9	7,7	1	10	8	32	60
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	18	9	5	10	-	16	84
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	11	7,8	1	10	14	21	65
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	16	7,5	1	10	15	23	62
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	3	7	1	10	20	32	48
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	35	6,2	1	10	30	30	39
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	41	7	1	10	24	24	52
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	38	7,1	1	10	23	20	57
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	37	7,3	1	10	18	20	62
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	39	6,8	1	10	26	26	49
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	37	7	1	10	22	25	53
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	35	6,8	1	10	17	33	50
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	47	6,5	2	10	19	47	34
16:2	Information på blanketter	23	6,4	2	10	20	47	33
16:3	Information på Webbplatsen	9	7,4	3	10	11	41	48
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	42	6,6	1	10	15	44	41
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	11	7,1	1	10	10	44	46
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	30	6,4	1	10	24	40	36
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	39	5,2	1	10	42	32	26

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	11	6,8	1	10	14	48	38
17:2	Informationen i årsbeskeden	31	7,1	1	10	18	35	47
17:3	Informationen i e-posten	13	7,4	1	10	11	37	52
17:4	Informationen i brev	18	7,1	2	10	12	48	40
17:5	Informationen i Mina sidor	14	7,4	3	10	12	39	49
17:6	Informationen i Talsvar	76	7	1	10	12	41	47
17:7	Informationen vid ett besök	82	7,2	1	10	8	38	54
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	37	6,7	1	10	20	36	44
18	<i>CSN:s information i sin helhet</i>	1	7,2	2	10	9	46	46
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	9	7,7	1	10	12	28	60
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	37	6,6	1	10	24	29	47
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	42	7	1	10	22	17	61
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	34	6,3	1	10	30	25	45
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	49	6	1	10	39	17	44
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	54	6,2	1	10	39	12	49
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	65	5,6	1	10	36	24	40
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	13	6,3	1	10	27	34	39
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	16	6,7	1	10	25	25	50
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	76	6,6	1	10	24	29	47
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	4	6,9	1	10	19	32	49
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7,5	1	10	16	21	63
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	4	8	1	10	10	19	71
22	<i>Handläggningen i sin helhet</i>	3	7,1	1	10	15	33	52

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	2009			Andel som givit		
				Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet								
23:1	CSN:s service i sin helhet	1	7,1	1	10	13	33	54	
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	11	7,1	1	10	13	40	47	
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	37	7,1	4	10	4	47	49	
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	3	7,4	1	10	12	29	59	
	Kundens förväntningar								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	20	6,7	1	10	17	44	39	
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	3	7,1	1	10	15	30	55	

**Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6
 Studerande på eftergymnasialnivå med enbart bidrag
 Antal svarande:162**

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009				Andel som givit		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	6	6,5	1	10	24	30	46
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	7	7,4	1	10	17	21	62
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	8	7,8	1	10	11	22	67
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	12	9,2	3	10	1	6	93
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	9	8,2	1	10	8	18	74
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	11	8,3	1	10	6	24	70
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	4	7,2	1	10	13	33	54
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	48	5,2	1	10	46	27	27
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	53	6,9	1	10	21	31	48
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	55	7,1	1	10	15	38	47
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	55	7,4	1	10	12	28	60
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	57	5,7	1	10	40	26	34
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	54	7,1	1	10	15	31	54
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	49	6,2	1	10	30	29	41
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	55	7	2	10	14	42	44
16:2	Information på blanketter	27	7	1	10	15	39	46
16:3	Information på Webbplatsen	11	7,2	2	10	10	45	45
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	51	6,8	2	10	20	35	45
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	22	6,7	1	10	17	41	42
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	57	6,5	1	10	16	45	39
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	64	5,9	1	10	30	36	34

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	20	7	1	10	16	37	47
17:2	Informationen i årsbeskeden	61	7,1	1	10	11	38	51
17:3	Informationen i e-posten	15	7,4	1	10	12	34	54
17:4	Informationen i brev	30	7,2	1	10	11	41	48
17:5	Informationen i Mina sidor	22	7,1	1	10	13	40	47
17:6	Informationen i Talsvar	79	5,9	1	10	32	32	35
17:7	Informationen vid ett besök	85	7,6	4	10	4	38	58
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	55	7,1	1	10	15	32	53
18	<i>CSN:s information i sin helhet</i>	4	7	2	10	10	47	43
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	9	7,3	1	10	13	33	54
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	40	6,9	1	10	21	31	48
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	53	7	1	10	15	38	47
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	33	6,2	1	10	30	31	39
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	43	6,8	1	10	20	31	49
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	49	6,8	1	10	24	28	48
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	65	6,2	1	10	30	29	41
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	17	6,5	1	10	22	33	45
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	12	6,8	1	10	23	24	53
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	79	7,2	2	10	18	26	56
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	3	7	1	10	20	25	55
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	3	7,7	1	10	13	25	62
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	3	8,5	1	10	4	17	79
22	<i>Handläggningen i sin helhet</i>	4	7,2	1	10	11	36	53

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
23:1	CSN:s service i sin helhet	6	7,3	1	10	12	34	54
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	7	7,2	1	10	13	33	54
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	57	6,7	1	10	19	34	47
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	9	7,4	1	10	10	33	57
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	25	6,7	1	10	20	36	44
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	3	7	1	10	17	32	51

**Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6
 Studerande på eftergymnasialnivå med enbart bidrag
 Antal svarande:434**

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	3	6,1	1	10	30	31	39
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	4	7,1	1	10	19	26	55
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	4	7,8	1	10	10	26	64
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	8	8,9	1	10	3	11	86
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	5	7,8	1	10	10	23	67
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	6	7,9	1	10	10	20	70
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	2	7	1	10	17	32	51
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	36	5,6	1	10	35	37	28
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	39	6,6	1	10	24	31	45
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	40	6,7	1	10	22	32	46
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	41	7,3	1	10	16	26	58
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	42	6	1	10	30	39	31
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	39	6,8	1	10	22	27	51
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	39	6,4	1	10	25	36	39
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	44	6,9	1	10	12	44	44
16:2	Information på blanketter	22	6,7	1	10	17	42	41
16:3	Information på Webbplatsen	7	7	1	10	13	38	49
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	51	6,7	1	10	20	34	46
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	15	7	1	10	17	32	51
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	41	6,7	1	10	20	34	46
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	43	5,8	1	10	33	35	32

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	10	7	1	10	16	34	50
17:2	Informationen i årsbeskeden	20	7,3	1	10	10	33	57
17:3	Informationen i e-posten	10	7,2	1	10	15	31	54
17:4	Informationen i brev	20	7,2	1	10	11	37	52
17:5	Informationen i Mina sidor	12	7,2	1	10	14	34	52
17:6	Informationen i Talsvar	74	5,9	1	10	28	43	29
17:7	Informationen vid ett besök	79	6,5	1	10	19	41	40
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	42	7	1	10	16	34	50
18	CSN:s information i sin helhet	5	7	1	10	11	41	48
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7	7,4	1	10	12	30	58
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	33	6,2	1	10	28	30	42
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	46	6,3	1	10	29	28	43
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	30	5,9	1	10	36	26	38
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	39	6,2	1	10	28	31	41
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	45	6	1	10	30	33	37
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	59	5,9	1	10	31	29	40
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	12	6,4	1	10	28	29	43
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	8	6,4	1	10	27	29	44
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	70	5,8	1	10	36	30	34
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	4	6,6	1	10	22	35	43
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7,4	1	10	14	27	59
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	8,1	1	10	8	18	74
22	Handläggningen i sin helhet	3	6,9	1	10	16	34	50

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009				Andel som givit		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
23:1	CSN:s service i sin helhet	4	6,9	1	10	17	34	49
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	6	7	1	10	17	29	54
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	38	6,4	1	10	22	38	40
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	7	7,1	1	10	14	33	53
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	26	7,2	1	10	14	29	57
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	4	6,8	1	10	20	30	50

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6

Återbetalningsskyldiga på enbart ÅBAL

Antal svarande :836

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009				Andel som givit		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	2	6,7	1	10	21	32	47
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	4	7,4	1	10	16	24	60
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	5	7,9	1	10	11	22	67
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	7	8,9	1	10	3	11	86
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	5	8	1	10	9	20	71
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	7	8	1	10	11	18	71
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	2	7,4	1	10	12	29	59
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	42	5,4	1	10	41	32	27
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	45	6,7	1	10	22	28	50
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	46	7	1	10	19	29	52
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	46	7,3	1	10	15	28	57
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	47	6,2	1	10	26	37	37
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	46	7,1	1	10	20	25	55
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	45	6,4	1	10	23	37	40
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	47	6,7	1	10	15	44	41
16:2	Information på blanketter	23	6,7	1	10	15	45	40
16:3	Information på Webbplatsen	9	7	1	10	12	40	48
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	44	6,5	1	10	21	39	40
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	19	6,8	1	10	15	41	44
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	16	6,3	1	10	24	39	37
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	22	5,4	1	10	38	36	26

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	15	6,7	1	10	16	41	43
17:2	Informationen i årsbeskeden	14	7	1	10	13	39	48
17:3	Informationen i e-posten	11	7,3	1	10	12	33	55
17:4	Informationen i brev	15	7,1	1	10	11	39	50
17:5	Informationen i Mina sidor	17	7,2	1	10	12	37	51
17:6	Informationen i Talsvar	71	6,1	1	10	25	40	35
17:7	Informationen vid ett besök	73	6,6	1	10	20	37	43
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	43	6,8	1	10	17	36	47
18	<i>CSN:s information i sin helhet</i>	4	6,9	1	10	11	46	43
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	12	7,5	1	10	10	32	58
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	40	6,3	1	10	26	34	40
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	52	6,3	1	10	25	34	41
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	39	5,7	1	10	34	33	33
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	38	6,2	1	10	28	31	41
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	43	6,3	1	10	29	29	42
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	58	5,9	1	10	32	32	36
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	16	6,1	1	10	26	38	36
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	8	6,8	1	10	20	31	49
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	68	5,8	1	10	29	38	33
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	3	6,4	1	10	24	33	43
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	4	7,2	1	10	15	28	57
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	4	7,9	1	10	9	23	68
22	<i>Handläggningen i sin helhet</i>	4	6,9	1	10	16	37	47

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
23:1	CSN:s service i sin helhet	6	7	1	10	13	39	48
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	10	6,7	1	10	17	39	44
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	8	6	1	10	26	38	36
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	7	6,9	1	10	13	40	47
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	32	6,7	1	10	17	39	44
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	3	6,7	1	10	18	36	46

**Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6
Återbetalningsskyldiga på enbart ÅBSL
Antal svarande: 529**

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	5	7,6	1	10	12	23	65
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	8	8,4	1	10	7	16	77
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	9	8,5	1	10	5	15	80
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	12	9,2	1	10	2	7	91
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	9	8,6	1	10	5	12	83
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	9	8,6	1	10	8	10	82
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	4	8,1	1	10	8	19	73
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	63	5,4	1	10	40	34	26
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	67	7,3	1	10	19	22	59
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	69	7,3	1	10	15	27	58
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	68	7,8	1	10	10	23	67
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	71	6,2	1	10	28	35	37
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	67	7,5	1	10	13	24	63
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	66	6,7	1	10	19	30	51
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	65	7,1	1	10	10	41	49
16:2	Information på blanketter	46	7,1	1	10	10	43	47
16:3	Information på Webbplatsen	21	7,1	1	10	10	40	50
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	65	6,9	1	10	15	35	50
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	56	7,1	1	10	11	38	51
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	33	6,7	1	10	17	38	45
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	51	6	1	10	30	34	36

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	37	7,3	1	10	13	28	59
17:2	Informationen i årsbeskeden	19	7,5	1	10	10	27	63
17:3	Informationen i e-posten	19	8	1	10	7	24	69
17:4	Informationen i brev	31	7,4	1	10	11	30	59
17:5	Informationen i Mina sidor	47	7,4	1	10	9	36	55
17:6	Informationen i Talsvar	86	6,2	1	10	25	36	39
17:7	Informationen vid ett besök	87	6,8	1	10	17	41	42
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	68	7,3	1	10	13	32	55
18	CSN:s information i sin helhet	6	7,4	1	10	6	38	56
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	22	8,1	1	10	7	22	71
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	52	7,1	1	10	18	28	54
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	64	7,2	1	10	16	22	62
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	63	6,3	1	10	25	31	44
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	53	7,3	1	10	16	25	59
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	54	7,1	1	10	19	21	60
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	70	6,8	1	10	21	26	53
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	57	6,9	1	10	17	31	52
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	12	7,8	1	10	12	20	68
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	79	6,9	1	10	20	29	51
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	7	1	10	17	32	51
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	6	7,7	1	10	8	30	62
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	6	8,3	1	10	5	21	74
22	Handläggningen i sin helhet	6	7,6	1	10	9	31	60

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
23:1	CSN:s service i sin helhet	16	7,4	1	10	8	32	60
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	43	7,3	1	10	8	39	53
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	20	6,9	1	10	16	35	49
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	19	7,3	1	10	10	35	55
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år							
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	36	6,6	1	10	21	36	43
		6	7,4	1	10	11	29	60

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6
Återbetalningsskyldiga på enbart ÅBSM 265
Antal svarande: 529

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009						
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	6	7,8	1	10	13	18	69
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	6	8,4	1	10	9	13	78
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	9	8,5	1	10	6	16	78
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	12	9,1	1	10	3	8	89
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	9	8,6	1	10	6	12	82
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	10	8,8	1	10	6	9	85
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	4	8,1	1	10	7	19	74
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	65	4,4	1	10	57	26	17
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	72	6,8	1	10	23	24	53
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	72	7,2	1	10	18	27	55
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	72	7,5	1	10	16	20	64
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	73	5,6	1	10	35	38	27
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	71	7,5	1	10	13	25	62
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	68	6,2	1	10	30	28	42
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	65	7	1	10	12	36	52
16:2	Information på blanketter	54	6,9	1	10	12	37	51
16:3	Information på Webbplatsen	27	7,2	1	10	9	38	53
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	71	6,6	1	10	21	32	47
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	69	6,9	1	10	15	38	47
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	41	6,6	1	10	20	36	44
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	68	5,6	1	10	34	32	34

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	47	7,1	1	10	12	38	50
17:2	Informationen i årsbeskeden	22	7,6	1	10	10	24	66
17:3	Informationen i e-posten	26	7,9	1	10	9	21	70
17:4	Informationen i brev	38	7,5	1	10	12	27	61
17:5	Informationen i Mina sidor	59	7,2	1	10	13	32	55
17:6	Informationen i Talsvar	89	5,1	1	10	38	34	28
17:7	Informationen vid ett besök	92	5,7	1	10	33	29	38
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	74	7,1	1	10	13	29	58
18	CSN:s information i sin helhet	6	7,4	1	10	8	38	54
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	25	8,1	1	10	9	23	68
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	63	7,5	1	10	14	30	56
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	76	6,6	1	10	30	20	50
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	76	5,9	1	10	37	25	38
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	62	7	1	10	22	23	55
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	62	6,8	1	10	25	22	53
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	79	6,2	1	10	30	30	40
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	69	6,7	1	10	16	46	38
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	16	7,7	1	10	13	22	65
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	83	5,9	1	10	31	38	31
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	9	7,3	1	10	14	28	58
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	8	7,8	1	10	9	23	68
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	8	8,2	1	10	6	20	74
22	Handläggningen i sin helhet	9	7,7	1	10	8	27	65

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
	23:1 CSN:s service i sin helhet	24	7,5	1	10	8	32	60
	23:2 Reglerna för beviljning av studiestöd	34	7,2	1	10	13	31	56
	23:3 Reglerna för återbetalning av studiestöd	29	7	1	10	17	31	52
	23:4 CSN:s verksamhet i sin helhet	29	7,5	1	10	10	29	61
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	42	7	1	10	15	34	51
	25 Kundens förväntningar på CSN:s service nu	8	7,5	1	10	12	24	64

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6**Återbetalningsskyldiga på mer än ett lån**

Antal svarande: 627

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009			Andel som givit			
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	2	7,2	1	10	15	30	55
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	4	7,6	1	10	13	24	63
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	5	8	1	10	9	23	68
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	9	8,9	1	10	2	15	83
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	5	8,2	1	10	5	22	73
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	7	8,1	1	10	7	23	70
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	2	7,7	1	10	11	26	63
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	45	5,1	1	10	45	35	20
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	49	6,8	1	10	20	32	48
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	50	7	1	10	14	36	50
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	50	7,3	1	10	13	30	57
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	53	5,9	1	10	30	41	29
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	49	7,1	1	10	17	28	55
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	47	6,3	1	10	25	39	36
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	51	6,6	1	10	15	46	39
16:2	Information på blanketter	29	6,7	1	10	16	45	39
16:3	Information på Webbplatsen	14	7,1	1	10	10	44	46
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	49	6,3	1	10	18	46	36
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	37	6,7	1	10	14	46	40
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	20	6	1	10	27	40	33
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	28	5,1	1	10	42	35	23

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	21	6,5	1	10	20	39	41
17:2	Informationen i årsbeskeden	12	7	1	10	15	37	48
17:3	Informationen i e-posten	13	7,4	1	10	11	32	57
17:4	Informationen i brev	19	7	1	10	14	36	50
17:5	Informationen i Mina sidor	32	7,1	1	10	13	37	50
17:6	Informationen i Talsvar	80	5,4	1	10	33	41	26
17:7	Informationen vid ett besök	78	6,9	1	10	14	37	49
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	50	6,8	1	10	18	36	46
18	<i>CSN:s information i sin helhet</i>	6	7	1	10	12	44	44
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	13	7,5	1	10	11	30	59
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	39	6,6	1	10	19	38	43
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	54	6,4	1	10	25	33	42
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	47	5,6	1	10	36	34	30
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	41	6,3	1	10	27	30	43
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	43	6	1	10	31	29	40
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	61	5,6	1	10	38	29	33
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	30	6,3	1	10	23	40	37
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	10	7,2	1	10	17	25	58
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	69	6	1	10	28	35	37
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,2	1	10	24	39	37
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	6	7,1	1	10	15	33	52
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	7,9	1	10	8	26	66
22	<i>Handläggningen i sin helhet</i>	5	7	1	10	13	39	48

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet							
23:1	CSN:s service i sin helhet	9	7	1	10	13	40	47
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	24	6,8	1	10	16	40	44
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	10	5,5	1	10	34	39	27
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	12	6,9	1	10	14	43	43
	Kundens förväntningar							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år							
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	34	6,2	1	10	27	37	36
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	6	6,7	1	10	18	37	45

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6**Studiestödstagare****Antal svarande: 1 975**

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009							
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post									
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	4	6,3	62	1	10	27	31	42
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt	6	7	71	1	10	20	26	54
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	7	7,7	81	1	10	11	26	63
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	13	8,9	94	1	10	3	12	85
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	9	7,9	84	1	10	9	24	67
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	9	7,8	82	1	10	12	22	66
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	4	7,1	74	1	10	15	32	53
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon									
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	38	5,6	51	1	10	36	35	29
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	42	6,7	68	1	10	22	31	47
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	44	6,8	69	1	10	21	31	48
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	44	7,3	77	1	10	15	28	57
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	45	6,3	63	1	10	26	37	37
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	43	7	71	1	10	19	28	53
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	41	6,4	64	1	10	23	35	42
16 Den allmänna informationen									
16:1	Information i broschyrer	44	6,8	70	1	10	15	42	43
16:2	Information på blanketter	25	6,8	71	1	10	17	40	43
16:3	Information på Webblplatsen	9	7,1	78	1	10	12	39	49
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	46	6,7	67	1	10	20	35	45
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	19	6,8	71	1	10	18	35	47
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	38	6,4	63	1	10	22	39	39
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	43	5,6	49	1	10	35	37	28

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen									
17:1	Informationen i CSN:s beslut	17	6,9	72	1	10	15	38	47
17:2	Informationen i årsbeskeden	29	7,2	75	1	10	12	37	51
17:3	Informationen i e-posten	14	7,3	77	1	10	12	33	55
17:4	Informationen i brev	23	7,1	75	1	10	13	37	50
17:5	Informationen i Mina sidor	19	7,3	78	1	10	12	35	53
17:6	Informationen i Talsvar	74	6,3	60	1	10	24	40	36
17:7	Informationen vid ett besök	79	6,7	67	1	10	18	38	44
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	44	6,9	71	1	10	16	35	49
18	CSN:s information i sin helhet	5	7	77	1	10	12	42	46
19 Handläggningen av kundens ärende									
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	10	7,4	79	1	10	12	31	57
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	35	6,4	64	1	10	26	32	42
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	47	6,4	65	1	10	26	31	43
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	34	6	57	1	10	32	31	37
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	39	6,3	61	1	10	28	30	42
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	43	6,2	60	1	10	29	29	42
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	60	6	57	1	10	30	31	39
20 Handläggningstider									
20:1	För kundens ansökningar	15	6,3	62	1	10	28	31	41
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	11	6,6	66	1	10	25	27	48
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	71	5,9	55	1	10	32	32	36
21 Tillit									
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,6	66	1	10	23	33	44
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	6	7,3	75	1	10	15	27	58
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	6	8,1	84	1	10	8	22	70
22	Handläggningen i sin helhet	5	6,9	73	1	10	16	36	48

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Andel som givit				
					Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet								
23:1	CSN:s service i sin helhet	7	7	74	1	10	16	35	49
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	10	6,8	70	1	10	19	33	48
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	35	6,3	62	1	10	24	37	39
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	10	7,1	75	1	10	13	36	51
	Kundens förväntningar								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	26	7	73	1	10	17	32	51
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	4	6,8	70	1	10	20	31	49

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6**Enbart återbetalningsskyldiga****Antal svarande: 2 257**

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009					Andel som givit		
		Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post									
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	3	7,2	75	1	10	17	28	55
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	5	7,8	81	1	10	12	21	67
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	6	8,1	85	1	10	8	20	72
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	10	9	94	1	10	2	11	87
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	6	8,3	87	1	10	7	17	76
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via e-post	8	8,3	86	1	10	9	16	75
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	3	7,7	82	1	10	10	25	65
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon									
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	50	5,2	47	1	10	43	33	24
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	55	6,8	71	1	10	21	28	51
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	56	7,1	74	1	10	17	31	52
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	55	7,4	77	1	10	14	27	59
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	57	6	59	1	10	28	38	34
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	55	7,2	74	1	10	17	26	57
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	53	6,4	66	1	10	23	36	41
16 Den allmänna informationen									
16:1	Information i broschyrer	55	6,8	72	1	10	14	43	43
16:2	Information på blanketter	34	6,8	72	1	10	14	44	42
16:3	Information på Webbplatsen	15	7,1	79	1	10	10	41	49
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	53	6,5	66	1	10	19	40	41
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	39	6,8	73	1	10	14	42	44
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	24	6,3	64	1	10	23	39	38
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	36	5,4	48	1	10	37	36	27

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen									
17:1	Informationen i CSN:s beslut	26	6,8	70	1	10	16	38	46
17:2	Informationen i årsbeskeden	16	7,2	76	1	10	12	34	54
17:3	Informationen i e-posten	16	7,6	80	1	10	10	30	60
17:4	Informationen i brev	23	7,2	76	1	10	12	35	53
17:5	Informationen i Mina sidor	33	7,2	76	1	10	12	36	52
17:6	Informationen i Talsvar	79	5,9	52	1	10	28	39	33
17:7	Informationen vid ett besök	80	6,7	65	1	10	18	37	45
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	54	6,9	71	1	10	16	35	49
18	CSN:s information i sin helhet	5	7,1	80	1	10	9	43	48
19 Handläggningen av kundens ärende									
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	16	7,7	83	1	10	9	28	63
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	45	6,6	67	1	10	22	33	45
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	58	6,5	65	1	10	24	30	46
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	51	5,8	55	1	10	33	33	34
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	45	6,5	65	1	10	25	29	46
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	48	6,4	63	1	10	27	27	46
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	64	6	58	1	10	31	30	39
20 Handläggningstider									
20:1	För kundens ansökningar	36	6,3	64	1	10	23	38	39
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	10	7,2	76	1	10	17	26	57
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	73	6,1	59	1	10	27	36	37
21 Tillit									
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	5	6,6	67	1	10	21	34	45
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	5	7,4	78	1	10	13	29	58
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	5	8	84	1	10	8	23	69
22	Handläggningen i sin helhet	5	7,2	77	1	10	12	35	53

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23	Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet								
23:1	CSN:s service i sin helhet	12	7,1	77	1	10	12	37	51
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	28	6,9	73	1	10	15	39	46
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	14	6,2	61	1	10	25	37	38
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	14	7	76	1	10	12	39	49
	Kundens förväntningar								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	34	6,5	67	1	10	21	37	42
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	5	6,9	74	1	10	16	33	51

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

Bilaga 2: De kunder som har fått ett e-brev under vecka 6**Övriga****Antal svarande: 1 161****2009**

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
12 Tillgängligheten och bemötande via e-post								
12:1	CSN:s förmåga att snabbt svara på kundens e-brev	4	6,4	1	10	26	32	42
12:2	CSN:s förmåga att svara på de frågor som kunden ställt.	7	7	1	10	21	26	53
12:3	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståliga e-brevsvar	8	7,7	1	10	12	25	63
12:4	Handläggarens förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel	13	8,9	1	10	3	13	84
12:5	Bemötande vid e-postkontakt	10	7,9	1	10	9	25	66
12:6	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp	9	7,7	1	10	12	23	65
13	<i>CSN:s e-posthantering i sin helhet</i>	4	7,1	1	10	14	32	54
14 Tillgänglighet och bemötande via telefon								
14:1	Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	38	5,6	1	10	36	35	29
14:2	CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	42	6,8	1	10	20	32	48
14:3	Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp	43	6,9	1	10	19	32	49
14:4	Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	43	7,4	1	10	13	31	56
14:5	CSN:s tider för personlig service via telefon	45	6,4	1	10	23	39	38
14:6	Bemötande vid kontakt via telefon	42	7,1	1	10	17	29	54
15	<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	41	6,5	1	10	22	36	42
16 Den allmänna informationen								
16:1	Information i broschyrer	44	6,6	1	10	17	42	41
16:2	Information på blanketter	26	6,7	1	10	18	40	42
16:3	Information på Webbplatsen	9	7,1	1	10	11	39	50
16:4	Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	45	6,6	1	10	21	35	44
16:5	Information om reglerna för beviljning av studiestöd	21	6,8	1	10	18	36	46
16:6	Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	33	6,3	1	10	23	40	37
16:7	Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	38	5,5	1	10	35	39	26

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
17 Den personliga informationen								
17:1	Informationen i CSN:s beslut	19	6,8	1	10	16	39	45
17:2	Informationen i årsbeskeden	26	7,1	1	10	12	39	49
17:3	Informationen i e-posten	15	7,3	1	10	12	33	55
17:4	Informationen i brev	24	7,1	1	10	14	36	50
17:5	Informationen i Mina sidor	22	7,3	1	10	11	36	53
17:6	Informationen i Talsvar	74	6,3	1	10	23	41	36
17:7	Informationen vid ett besök	79	6,6	1	10	19	39	42
17:8	Informationen via telefon (personlig service)	44	6,9	1	10	16	35	49
18	CSN:s information i sin helhet	6	7	1	10	12	42	46
19 Handläggningen av kundens ärende								
19:1	CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	11	7,4	1	10	13	30	57
19:2	CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	36	6,3	1	10	27	34	39
19:3	CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	48	6,3	1	10	27	31	42
19:4	Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	36	5,9	1	10	32	32	36
19:5	Kundens möjligheter att framföra synpunkter	39	6,2	1	10	29	30	41
19:6	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	42	6,2	1	10	30	29	41
19:7	CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	59	5,9	1	10	32	32	36
20 Handläggningstider								
20:1	För kundens ansökningar	17	6,1	1	10	30	31	39
20:2	För frågor som kunden har ställt via e-post	11	6,6	1	10	25	26	49
20:3	För frågor som kunden har ställt via brev	71	5,7	1	10	35	33	33
21 Tillit								
21:1	till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	6	6,5	1	10	25	33	42
21:2	till att CSN utför det de har lovat kunden	6	7,2	1	10	16	27	57
21:3	till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	6	8	1	10	8	23	69
22	Handläggningen i sin helhet	6	6,8	1	10	17	37	46

2009

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	Andel vet ej	Medel- betyg 2009	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
23 för studiestödet								
23:1	CSN:s service i sin helhet	8	6,9	1	10	16	36	48
23:2	Reglerna för beviljning av studiestöd	13	6,6	1	10	22	34	44
23:3	Reglerna för återbetalning av studiestöd	30	6,1	1	10	27	36	37
23:4	CSN:s verksamhet i sin helhet	11	7	1	10	14	38	48
Kundens förväntningar								
24	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	26	6,9	1	10	18	33	49
25	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	5	6,8	1	10	20	32	48

«Löpnnummer»

101

Besvara enkäten via webben

Om du vill besvara enkäten via webropol:s hemsida (www.webropol.se) så använd nedanstående användarnamn och lösenord när du loggar in.

Användarnamn

Lösenord

«Användarnamn»

«Lösenord»

Först ber vi dig svara på frågor om dina behov av vår service. Du markerar ditt svar med ett kryss i rutan vid det svarsalternativ som bäst stämmer överens med dina erfarenheter eller genom att fylla i svarsrutan. Om du råkar kryssa i fel ruta fyller du i hela rutan och markerar ett nytt svarsalternativ med ett kryss. Det är viktigt för undersökningen att du försöker svara på alla frågor.

DINA BEHOV AV VÅR SERVICE

1. Hur har du kontaktat oss under 2009? Du kan markera flera svarsalternativ.

Jag har

- pratat med er personligen via telefon.
- ringt ert Talsvar.
- skickat e-post.
- skickat brev.
- besökt er webbplats, www.csn.se.
- besökt ett kontor.
- kontaktat er på annat sätt, nämligen _____

2. Ungefär hur många gånger har du kontaktat oss (via besök, e-post, telefon osv.) under 2009?

3. Vad har du kontaktat oss om? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag ansökte om studiestöd.
- Jag ansökte om hemtrustningslån.
- Jag ansökte om nedsättning av det årsbelopp jag skulle betala.
- Jag sökte information om studiestödsregler för studier i Sverige eller utomlands.
- Jag sökte information om återbetalningsregler.
- Jag sökte information om kommande utbetalningar.
- Jag lämnade studieförsäkrans.
- Jag beställde ansökningsblankett.
- Jag ville ändra mina uppgifter hos er, exempelvis ändra adress, studieuppgifter eller inkomstuppgifter.
- Jag ville ändra betalningsplan eller betalningssätt.
- Jag ville diskutera återkrav.
- Jag hade ett annat ärende, nämligen _____

4. Varför kontaktade du oss? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag hade inte fått något beslut från er.
 - Jag förstod inte informationen jag tidigare fått från er.
 - Jag hade inte fått svar från er på en tidigare fråga.
 - Jag förstod inte er begäran om komplettering.
 - Jag fick inte min utbetalning i tid.
 - Jag tyckte att ni hade fattat fel beslut i mitt ärende.
 - Jag tyckte inte att ni hade tagit hänsyn till alla de uppgifter jag lämnat, när ni fattade ert beslut.
 - Jag kunde inte få svar på min fråga med hjälp av exempelvis studievägledare eller kurator.
 - Jag hade tidigare sökt informationen på CSN:s webbplats/Mina sidor men jag fann endast delar av den information jag sökte där.
 - Jag hade tidigare sökt informationen på CSN:s webbplats/Mina sidor men jag fann den inte där.
 - Jag kontaktade er av annan orsak, nämligen _____
- _____
- _____

«Löpnunne

103

5. Vilka dagar i veckan har du behov av vår personliga service via telefon? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag har inget behov av personlig service via telefon (*Gå vidare till fråga 9*)
- Måndag till fredag
- Lördag och söndag

6. Mellan vilka tider måndag till fredag har du behov av vår personliga service via telefon? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag har under måndag till fredag inget behov av personlig service via telefon
- 06.00–08.00
- 08.00–10.00
- 10.00–12.00
- 12.00–14.00
- 14.00–16.00
- 16.00–18.00
- 18.00–20.00
- 20.00–22.00
- 22.00–24.00

7. Mellan vilka tider lördag och söndag har du behov av vår personliga service via telefon? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag har under lördag till söndag inget behov av personlig service via telefon
- 06.00–08.00
- 08.00–10.00
- 10.00–12.00
- 12.00–14.00
- 14.00–16.00
- 16.00–18.00
- 18.00–20.00
- 20.00–22.00
- 22.00–24.00

«Löpnnummer

104

8. Vad anser du vara en rimlig väntetid när du ringer till oss?

Markera **endast ett** svarsalternativ.

- Mindre än 1 minut
- 1 – 2 minuter
- 2 – 3 minuter
- 3 – 4 minuter
- 4 – 5 minuter
- Mer än 5 minuter

9. Hur vill du kontakta oss? Markera **maximalt 3** svarsalternativ.

Jag vill

- prata med er personligen via telefon.
- kontakta er via Talsvar.
- skicka e-post.
- skicka brev.
- skicka sms.
- besöka er webbplats, www.csn.se.
- använda era e-tjänster på www.csn.se.
- besöka ett kontor.
- kontakta er på annat sätt, nämligen _____

10. Hur vill du få information från oss? Markera **maximalt 3** svarsalternativ.

Jag vill ha information

- via telefon (personlig service).
- via Talsvar.
- via e-post.
- via brev.
- via sms.
- via er webbplats, www.csn.se.
- via era e-tjänster på www.csn.se.
- via besök på ett kontor.
- på annat sätt, nämligen _____

«Löpnnummer

105

11. På vilket språk skulle du vilja få skriftlig information från oss? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Svenska
- Engelska
- Arabiska
- Persiska
- Spanska
- Kurdiska
- Annat språk, nämligen _____

12. På vilket språk skulle du vilja få mundlig information från oss? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Svenska
- Engelska
- Arabiska
- Persiska
- Spanska
- Kurdiska
- Annat språk, nämligen _____

«Löpnnummer»

106

Här ber vi dig svara på frågor om hur du upplever vår service. På en skala från ett (1) till tio (10) har du möjlighet att ange ett betyg. Siffran 1 betyder lägsta betyg och 10 högsta betyg. Du markerar ditt svar med ett kryss i rutan vid den siffra som bäst stämmer överens med dina egna erfarenheter. Råkar du kryssa i fel ruta fyller du i hela rutan och markerar ett nytt svarsalternativ med ett kryss. Det är viktigt för undersökningen att du försöker svara på alla frågor.

VÅR TILLGÄNGLIGHET OCH VÅRT BEMÖTANDE VIA TELEFON

13. Hur upplever du

	Mycket dålig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	Har ingen erfarenhet
- möjligheten att komma i kontakt med oss när du vill ha personlig service via telefon?		<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"/>
- möjligheten att få svar på din fråga när du använder personlig service via telefon?		<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"/>
- möjligheten att direkt (utan vidarekoppling) få svar på din fråga när du använder personlig service via telefon?		<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"/>
- vår vilja att hjälpa dig via telefon?		<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"/>
- vår sakkunskap när det gäller att ge dig svar via telefon?		<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"/>
- vår förmåga att förklara så att du förstår via telefon?		<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"/>
- vår möjlighet att ta oss tid med dig via telefon?		<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"/>
	Mycket dåliga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	
- våra tider för personlig service via telefon?		<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"/>
	Mycket dåligt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	
- vårt bemötande vid kontakt via telefon?		<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"/>

«Löpnnummer»

107

HELHETSBILD AV VÅR PERSONLIGA TELEFONSERVICE

14. Hur upplever du	Mycket missnöjd					Mycket nöjd				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- vår personliga telefonservice i sin helhet?	<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"/>

VÅR ALLMÄNNA OCH PERSONLIGA INFORMATION

15. Hur upplever du den allmänna informationen	Mycket dålig					Mycket bra					Har ingen erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- i våra broschyrer?	<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"/>
- på våra blanketter?	<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"/>
- på vår webbplats, www.csn.se?	<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"/>
- om vart du vänder dig för att överklaga ett beslut?	<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"/>
- om reglerna för beviljning av studiestöd?	<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"/>
- om reglerna för återbetalning av studiestöd?	<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"/>
- om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska börja betalas tillbaka?	<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"/>

«Löpnnummer»

108

16. Hur upplever du den personliga informationen

	Mycket dålig										Mycket bra	Har ingen erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- i våra beslut?	<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"/>
- i våra årsbesked?	<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"/>
- i den e-post du får från oss?	<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"/>
- i de brev du får från oss?	<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"/>
- i Mina sidor (www.csn.se)?	<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"/>
- i Talsvar?	<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"/>
- i kontakten med oss vid ett besök?	<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"/>
- i kontakten med oss via telefon (personlig service)?	<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"/>

HELHETSBILD AV VÅR INFORMATION**17. Hur upplever du**

	Mycket missnöjd										Mycket nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- vår information i sin helhet?	<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"/>	

«Löpnnummer»

109

VÅR HANDLÄGGNING AV DITT ÄRENDE

18. Hur upplever du

	Mycket dålig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	Har ingen erfarenhet
- vår förmåga i allmänhet att förklara så att du förstår?		<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"/>
- vår förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem av oss du har kontakt med?		<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"/>
- vår förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut?		<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"/>
- din möjlighet att få insyn i hur ditt ärende behandlas under ärendets gång?		<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"/>
- din möjlighet att framföra synpunkter?		<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"/>

	Mycket dåligt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	
- att vi tar hänsyn till dina synpunkter som rör ditt ärende?		<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"/>
- att vi tar hänsyn till de synpunkter du lämnar som rör vår verksamhet i stort?		<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"/>

19. Hur upplever du våra
handläggningstider

	Mycket dåliga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	
- för dina ansökningar?		<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"/>
- för frågor som du ställt via 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"/>		<input type="checkbox"/>
- för frågor som du ställt via brev?		<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"/>

«Löpnnummer»

110

20. Litar du på att

- vi hjälper dig att ta tillvara dina intressen på bästa möjliga sätt?
- vi utför det vi har lovat dig?
- vi behandlar ditt ärende efter gällande lagar och regler?

Nej, inte alls					Ja, helt och hållet				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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"/>	<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"/>

HELHETSBLILD AV VÅR HANDLÄGGNING

21. Hur upplever du

- vår handläggning i sin helhet?

Mycket missnöjd					Mycket nöjd				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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"/>

**DIN HELHETSBEDÖMNING AV OSS OCH REGLERNA FÖR
STUDIESTÖDET**

22. Hur upplever du

- vår service i sin helhet?
- reglerna för beviljning av studiestöd?
- reglerna för återbetalning av studiestöd?
- vår verksamhet i sin helhet?

Mycket missnöjd					Mycket nöjd				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

«Löpnnummer»

111

DINA FÖRVÄNTNINGAR PÅ VÅR SERVICE

23. Hur var dina förväntningar på vår service i början av detta år?

	Mycket låga					Mycket höga				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<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"/>

24. Hur är dina förväntningar på vår service nu?

	Mycket låga					Mycket höga				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<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"/>

Avslutningsvis vill vi att du svarar på några allmänna frågor.

ALLMÄNNA FRÅGOR

25. Jag är

- kvinna
- man

26. Mitt födelseår är

19

27. Studerar du nu?

- Ja, med studiestöd
- Ja, utan studiestöd
- Nej

28. Har du studielån?

- Ja
- Nej (*Gå vidare till fråga 30*)

**Observera att enkäten nedan var mallen till den enkät som konstruerades i webb-
verktyget. Layouten kan därmed skilja sig något mellan denna mall och den enkät som
gick ut till kund.**

Först ber vi dig svara på frågor om dina behov av vår service. Du markerar ditt svar med ett kryss i rutan vid det svarsalternativ som bäst stämmer överens med dina erfarenheter eller genom att fylla i svarsrutan. Om du råkar kryssa i fel ruta på en flervalfråga markerar du bara det felaktiga svarsalternativet igen så försvinner den markeringen. Om du råkar kryssa i fel ruta på en fråga där bara ett svarsalternativ kan ges kryssar du bara i ett nytt alternativ så försvinner markeringen i det felaktigt ikryssade svarsalternativet. (Denna textsnitt ska stå här i själva webb-enkäten).

DINA BEHOV AV VÅR SERVICE

1. Hur har du kontaktat oss under 2009? Du kan markera flera svarsalternativ.

Jag har	Antal gånger
<input type="checkbox"/> skickat e-post.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> besökt er webbplats, www.csn.se .	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> pratat med er personligen via telefon.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> ringt ert Talsvar.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> skickat brev.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> besökt ett kontor.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> kontaktat er på annat sätt, nämligen _____	

3. Vad har du kontaktat oss om? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag ansökte om studiestöd.
- Jag ansökte om extra- och/eller inackorderingstillägg.
- Jag ansökte om hemutrustningslån.
- Jag ansökte om nedsättning av det årsbelopp jag skulle betala.
- Jag sökte information om studiestödsregler för studier i Sverige eller utomlands.
- Jag sökte information om återbetalningsregler.
- Jag sökte information om kommande utbetalningar.
- Jag lämnade studieförsäkran.
- Jag beställde ansökningsblankett.
- Jag ville ändra mina uppgifter hos er, exempelvis ändra adress, studieuppgifter eller inkomstuppgifter.
- Jag ville ändra betalningsplan eller betalningssätt.
- Jag ville diskutera återkrav.
- Jag hade ett annat ärende, nämligen _____

4. Varför kontaktade du oss? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Jag hade inte fått något beslut från er.
 - Jag förstod inte informationen jag tidigare fått från er.
 - Jag hade inte fått svar från er på en tidigare fråga.
 - Jag förstod inte er begäran om komplettering.
 - Jag fick inte min utbetalning i tid.
 - Jag tyckte att ni hade fattat fel beslut i mitt ärende.
 - Jag tyckte inte att ni hade tagit hänsyn till alla de uppgifter jag lämnat, när ni fattade ert beslut.
 - Jag kunde inte få svar på min fråga med hjälp av exempelvis studievägledare eller kurator.
 - Jag hade tidigare sökt informationen på CSN:s webbplats/Mina sidor men jag fann endast delar av den information jag sökte där.
 - Jag hade tidigare sökt informationen på CSN:s webbplats/Mina sidor men jag fann den inte där.
 - Jag kontaktade er av annan orsak, nämligen _____
- _____
- _____

5. Har du behov av vår personliga service via telefon? Du kan markera flera svarsalternativ.

- Nej (*Gå vidare till fråga 9*)
- Ja, måndag till fredag
- Ja, lördag och söndag

8. Vad anser du vara en rimlig väntetid när du ringer till oss? Markera endast ett svarsalternativ

- Mindre än 1 minut
- 1 – 2 minuter
- 2 – 3 minuter
- 3 – 4 minuter
- 4 – 5 minuter
- Mer än 5 minuter

9. Hur vill du helst kontakta oss? Markera **maximalt 3** svarsalternativ.

Jag vill

- prata med er personligen via telefon.
- kontakta er via Talsvar.
- skicka e-post.
- skicka brev.
- skicka sms.
- besöka er webbplats, www.csn.se.
- använda era e-tjänster på www.csn.se.
- besöka ett kontor.
- kontakta er på annat sätt, nämligen _____

10. Hur vill du helst få information från oss? Markera **maximalt 3** svarsalternativ.

Jag vill ha information

- via telefon (personlig service).
- via Talsvar.
- via e-post.
- via brev.

- via sms.
- via er webbplats, www.csn.se.
- via era e-tjänster på www.csn.se.
- via besök på ett kontor.
- på annat sätt, nämligen _____

Här ber vi dig svara på frågor om hur du upplever vår service. På en skala från ett (1) till tio (10) har du möjlighet att ange ett betyg. Siffran 1 betyder lägsta betyg och 10 högsta betyg. Du markerar ditt svar med ett kryss i rutan vid den siffra som bäst stämmer överens med dina egna erfarenheter. Råkar du kryssa i fel ruta kryssar du bara i ett nytt alternativ så försvinner den felaktiga markeringen. Det är viktigt för undersökningen att du försöker svara på alla frågor.

VÅR E-POSTSERVICE

Hur upplever du	Mycket dålig										Mycket bra		Har ingen erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
vår förmåga att snabbt svara på ditt e-brev?	<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"/>
vår förmåga att svara på de frågor du ställde i ditt e-brev?	<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"/>
vår förmåga att skriva enkla och lättförståeliga e-brevsvar?	<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"/>
vår förmåga att skriva e-brevsvar utan stavfel eller andra uppenbara språkfel?	<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"/>
vårt bemötande i våra e-brevsvar?	<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"/>
vår sakkunskap om det du frågar om?	<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"/>

HELHETSBILD AV VÅR HANTERING AV E-POST

14. Hur upplever du	Mycket missnöjd										Mycket nöjd	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- vår hantering av e-post i sin helhet?	<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"/>

VÅR TELEFONSERVICE

13. Hur upplever du	Mycket dålig										Mycket bra		Har ingen erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
- möjligheten att komma i kontakt med oss när du vill ha personlig service via telefon?	<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"/>
- vår vilja att hjälpa dig via telefon?	<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"/>

- vår sakkunskap när det gäller
att ge dig svar via telefon?

- vår förmåga att förklara så
att du förstår via telefon?

Mycket
dåliga

Mycket
bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- våra tider för personlig service via telefon?

Mycket
dåligt

Mycket
bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- vårt bemötande vid kontakt via telefon?

HELHETSBLILD AV VÅR PERSONLIGA TELEFONSERVICE

14. Hur upplever du

Mycket
missnöjd

Mycket
nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- vår personliga telefonservice i sin helhet?

VÅR ALLMÄNNA OCH PERSONLIGA INFORMATION

15. Hur upplever du den allmänna informationen

Mycket
dålig

Mycket
bra

Har ingen
erfarenhet

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- i våra broschyrer?

- på våra blanketter?

- på vår webbplats, www.csn.se?

- om vart du vänder dig för att
överklaga ett beslut?

- om reglerna för beviljning av studiestöd?

- om reglerna för återbetalning av studiestöd?

- om hur tagandet av lån under studietiden
påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska
börja betalas tillbaka?

16. Hur upplever du den personliga informationen

	Mycket dålig										Mycket bra	Har ingen erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- i våra beslut?	<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"/>
- i våra årsbesked?	<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"/>
- i den e-post du får från oss?	<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"/>
- i de brev du får från oss?	<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"/>
- i Mina sidor (www.csn.se)?	<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"/>
- i Talsvar?	<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"/>
- i kontakten med oss vid ett besök?	<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"/>
- i kontakten med oss via telefon (personlig service)?	<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"/>

HELHETSBILD AV VÅR INFORMATION

17. Hur upplever du	Mycket missnöjd										Mycket nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- vår information i sin helhet?	<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"/>	

VÅR HANDLÄGGNING AV DITT ÄRENDE

18. Hur upplever du

	Mycket dålig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	Har ingen erfarenhet
- vår förmåga i allmänhet att förklara så att du förstår?		<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"/>
- vår förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem av oss du har kontakt med?		<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"/>
- vår förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut?		<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"/>
- din möjlighet att få insyn i hur ditt ärende behandlas under ärendets gång?		<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"/>
- din möjlighet att framföra synpunkter?		<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"/>

	Mycket dåligt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	
- att vi tar hänsyn till dina synpunkter som rör ditt ärende?		<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"/>
- att vi tar hänsyn till de synpunkter du lämnar som rör vår verksamhet i stort?		<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"/>

19. Hur upplever du våra
handläggningstider

	Mycket dåliga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	
- för dina ansökningar?		<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"/>
- för frågor som du ställt via 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"/>		<input type="checkbox"/>
- för frågor som du ställt via brev?		<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"/>

20. Litar du på att

- vi hjälper dig att ta tillvara dina intressen på bästa möjliga sätt?

Nej, inte alls								Ja, helt och hållet	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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"/>

- vi utför det vi har lovat dig?

<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"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- vi behandlar ditt ärende efter gällande lagar och regler?

<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"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

HELHETSBLILD AV VÅR HANDLÄGGNING**21. Hur upplever du**

- vår handläggning i sin helhet?

Mycket missnöjd								Mycket nöjd	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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"/>

**DIN HELHETSBEDÖMNING AV OSS OCH REGLERNA FÖR
STUDIESTÖDET****22. Hur upplever du**

- vår service i sin helhet?

Mycket missnöjd								Mycket nöjd	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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"/>

- reglerna för beviljning av studiestöd?

<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"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- reglerna för återbetalning av studiestöd?

<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"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- vår verksamhet i sin helhet?

<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"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

DINA FÖRVÄNTNINGAR PÅ VÅR SERVICE

23. Hur var dina förväntningar på CSN:s service i början av detta år?

	Mycket låga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket höga
		<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"/>	

24. Hur är dina förväntningar på CSN:s service nu?

	Mycket låga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket höga
		<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"/>	

Avslutningsvis vill vi att du svarar på några allmänna frågor.

ALLMÄNNA FRÅGOR

25. Jag är

- kvinna
 man

26. Mitt födelseår är

19

27. Studerar du nu?

- Ja, med studiemedel, både bidrag och lån (XXXX kr /månad)
 Ja, med studiemedel, endast bidraget (XXXX kr /månad)
 Ja, med studiehjälp
 Ja, men utan studiemedel/studiehjälp
 Nej (*Gå vidare till fråga 29*)

28. På vilken nivå studerar du nu?

- Grundskolenivå
 Gymnasienivå
 Eftergymnasial nivå
 Forskarnivå

Bilaga 5

Sätt betyg på CSN

«Löpnummer»
«namn»
«co_rad»
«utdelningsadress»
«adrtillegg»
«Postadress»

Vi saknar ditt svar

För en tid sedan skickade vi en enkät till dig. Vi skickade den till dig för att vi gärna vill veta vad just du tycker om vår service. Vi hoppas att du vill svara på den. Om du redan har besvarat enkäten, ber vi dig bortse från den här påminnelsen.

Vi vill ge dig bra service. Genom att svara på våra frågor kan du hjälpa oss att bli bättre. Att svara på frågorna i enkäten är naturligtvis frivilligt, men eftersom du är en av få som vi ställt de här frågorna till, är ditt svar viktigt för oss. Att just du fick enkäten beror på att du har slumpmässigt valts ut från dem som ringde till oss under vecka fem 2009.

Om du har förlagt den enkät eller det svarskuvert som vi skickade till dig för ett par veckor sedan, skickar vi gärna nya om du meddelar oss det. Om du vill kan du även besvara enkäten via webben. Gå in på www.webropol.se och logga in med nedanstående användarnamn och lösenord, om du vill besvara enkäten via webben.

Användarnamn

Lösenord

«Användarnamn»

«Lösenord»

Vi uppskattar om du vill skicka in ditt svar så fort som möjligt.

Om du har några frågor om undersökningen, är du välkommen att höra av dig till oss:

Erik Thunell telefon: 060-14 63 84

e-post: erik.thunell@csn.se

Anita Carlson telefon: 060-18 60 12

e-post: anita.carlson@csn.se

Monica Lindquist telefon: 060-14 63 91

e-post: monica.lindquist@csn.se

If you have questions in English regarding this evaluation, please contact us:

Erik Thunell phone: 060-14 63 84

e-mail: erik.thunell@csn.se

Anita Carlson telefon: 060-18 60 12

e-post: anita.carlson@csn.se

Monica Lindquist telefon: 060-14 63 91

e-post: monica.lindquist@csn.se

Tack för din medverkan!

Kerstin Borg Wallin
Generaldirektör
Centrala studiestödsnämnden

Sätt betyg på CSN

Vi saknar ditt svar

Du får här samma enkät som vi skickade till dig för några veckor sedan. Vi skickar den till dig för att vi gärna vill veta vad just du tycker om vår service. Vi hoppas att du vill svara på den. Om du redan har skickat den till oss, ber vi dig bortse från den här påminnelsen.

Om du svarar på enkäten hjälper du oss att förbättra vår service. Att svara på frågorna i enkäten är naturligtvis frivilligt, men eftersom du är en av få som vi ställt de här frågorna till, är ditt svar viktigt för oss. Att just du fick enkäten beror på att du har slumpmässigt valts ut från dem som ringde till oss under vecka fem 2009.

Om du vill kan du även besvara enkäten via webben. Gå in på www.webropol.se och logga in med det användarnamn och lösenord som du finner på första sidan av enkäten.

Vi uppskattar om du vill skicka in ditt svar så fort som möjligt.

Om du har några frågor om undersökningen, är du välkommen att höra av dig till oss:

Anita Carlson telefon: 060-18 60 12 e-post: anita.carlson@csn.se
Monica Lindquist telefon: 060-14 63 91 e-post: monica.lindquist@csn.se

If you have questions in English regarding this evaluation, please contact us:

Anita Carlson telefon: 060-18 60 12 e-post: anita.carlson@csn.se
Monica Lindquist telefon: 060-14 63 91 e-post: monica.lindquist@csn.se

Tack för din medverkan!

Kerstin Borg Wallin
Generaldirektör
Centrala studiestödsnämnden

Sätt betyg på CSN

Vi saknar ditt svar

För cirka en vecka sedan skickade vi ett e-brev till dig. I e-brevet fanns det en länk till en webbaserad enkät. Vi skickade e-brevet till dig för att vi gärna vill veta vad just du tycker om vår service. Vi hoppas att du vill svara på enkäten.

Om du svarar på enkäten hjälper du oss att förbättra vår service. Att svara på frågorna i enkäten är naturligtvis frivilligt, men eftersom du är en av få som vi ställt de här frågorna till, är ditt svar viktigt för oss. Att just du fick enkäten beror på att du fick ett e-brevsvar från oss under vecka sex 2009.

Du besvarar enkäten genom att klicka på följande länk:

Länk

Det tar inte mer än några minuter att fylla i enkäten. Men det finns pausknappar i enkäten om du skulle vilja fortsätta fylla i enkäten vid ett senare tillfälle. Genom att trycka på valfri pausknapp i enkäten sparas dina resultat och du kan fortsätta vid ett annat tillfälle.

Vi uppskattar om du vill skicka in ditt svar så fort som möjligt.

Om du har några frågor om undersökningen, är du välkommen att höra av dig till oss:

Erik Thunell	telefon: 060-14 63 84	e-post: erik.thunell@csn.se
Anita Carlson	telefon: 060-18 60 12	e-post: anita.carlson@csn.se
Monica Lindquist	telefon: 060-14 63 91	e-post: monica.lindquist@csn.se

If you have questions in English regarding this evaluation, please contact us:

Erik Thunell	phone: 060-14 63 84	e-mail: erik.thunell@csn.se
Anita Carlson	phone: 060-18 60 12	e-mail: anita.carlson@csn.se
Monica Lindquist	phone: 060-14 63 91	e-mail: monica.lindquist@csn.se

Tack för din medverkan!

Kerstin Borg Wallin
Generaldirektör
Centrala studiestödsnämnden

Sätt betyg på CSN

Vi saknar ditt svar

Vi har tidigare skickat e-brev till dig där vi har bifogat en länk till en webbaserad enkät. Vi skickade e-breven till dig för att vi gärna vill veta vad just du tycker om vår service. Vi hoppas att du vill svara på enkäten.

Om du svarar på enkäten hjälper du oss att förbättra vår service. Att svara på frågorna i enkäten är naturligtvis frivilligt, men eftersom du är en av få som vi ställt de här frågorna till, är ditt svar viktigt för oss. Att just du fick enkäten beror på att du fick ett e-brevsvar från oss under vecka sex 2009.

Du besvarar enkäten genom att klicka på följande länk:

Länk

Observera att du inte behöver besvara alla frågor på en gång. Du kan öppna enkäten och besvara några frågor, klicka på valfri pausknapp i enkäten och sedan stänga den för att fortsätta vid ett senare tillfälle. Det finns inga begränsningar av hur många gånger du kan öppna och stänga enkäten igen.

Vi räknar med att stänga undersökningen måndagen den 22 mars.

Om du har några frågor om undersökningen, är du välkommen att höra av dig till oss:

Erik Thunell	telefon: 060-14 63 84	e-post: erik.thunell@csn.se
Anita Carlson	telefon: 060-18 60 12	e-post: anita.carlson@csn.se
Monica Lindquist	telefon: 060-14 63 91	e-post: monica.lindquist@csn.se

If you have questions in English regarding this evaluation, please contact us:

Erik Thunell	phone: 060-14 63 84	e-mail: erik.thunell@csn.se
Anita Carlson	phone: 060-18 60 12	e-mail: anita.carlson@csn.se
Monica Lindquist	phone: 060-14 63 91	e-mail: monica.lindquist@csn.se

Tack för din medverkan!

Kerstin Borg Wallin
Generaldirektör
Centrala studiestödsnämnden

Hjälp oss att förbättra vår service

Betygsätt vår service

Vi vill börja med att be om ursäkt för att vi här skickar dig en tredje påminnelse/vädjan om att besvara enkäten i den bifogade länken. Men svarsfrekvensen i den här undersökningen är bara 35 procent, vilket medför att tillförlitligheten i resultaten är låg. Vi hoppas att du kan hjälpa oss att höja svarsfrekvensen genom att besvara enkäten.

Genom att betygsätta olika områden av vår service hjälper du oss att se vad vi måste förbättra för att kunna ge er en bättre service.

Som vi i tidigare utskick har nämnt är det frivilligt att besvara enkäten. Detta i kontrast till att vi här skickar dig en tredje vädjan/påminnelse kan upplevas som irriterande. Men som vi redan har nämnt är svarsfrekvensen i undersökningen för låg och vi hoppas att den kan höjas.

Att just du fick enkäten beror på att du fick ett e-brevsvar från oss under vecka sex 2009.

Du besvarar enkäten genom att klicka på följande länk:

Länk

Vi räknar inte med att skicka ut någon fler vädjan/påminnelse i samband med denna undersökning.

Om du har några frågor om undersökningen, är du välkommen att höra av dig till oss på (skriv som du brukar här Anita.

P.S.

Det kan hända att du har meddelat oss att du inte vill ha några fler påminnelser. De som har skickat sitt meddelande via en annan e-postadress än den vi skickar den här enkäten till har vi inte kunnat ta bort inför detta utskick. Vi ber om överseende med detta.

D.S.

Bilaga 10: De som ringt under vecka 5 eller fått e-brev under vecka 6, 2009**Samtliga grupper****Antal svarande: 5 932**

Fråga	2009	
	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Tillgänglighet och bemötande via telefon		
Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	6,4	62
CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	7,5	79
Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	7,5	81
Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7,8	82
CSN:s tider för personlig service via telefon	6,8	70
Bemötande vid kontakt via telefon	7,6	79
<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	7,2	78
Den allmänna informationen		
Information i broschyrer	6,8	72
Information på blanketter	6,7	72
Information på Webbplatsen	6,9	74
Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	6,3	61
Information om reglerna för beviljning av studiestöd	6,6	70
Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	6,2	61
Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	5,2	45

Fråga	2009	
	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Den personliga informationen		
Informationen i CSN:s beslut	6,8	71
Informationen i årsbeskeden	7,1	76
Informationen i e-posten	6,8	71
Informationen i brev	7,1	75
Informationen i Mina sidor	7,1	77
Informationen i Talsvar	6,2	59
Informationen vid ett besök	7,2	75
Informationen via telefon (personlig service)	7,5	79
<i>CSN:s information i sin helhet</i>	7,1	80
Handläggningen av kundens ärende		
CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7,6	82
CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	6,4	64
CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	6,7	66
Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	6,0	56
Kundens möjligheter att framföra synpunkter	6,3	61
CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	6,3	63
CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	6,2	60
Handläggningstider		
För kundens ansökningar	6,5	68
För frågor som kunden har ställt via e-post	6,7	66
För frågor som kunden har ställt via brev	6,3	61
Tillit		
till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	6,7	68
till att CSN utför det de har lovat kunden	7,4	78
till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	8,1	87
<i>Handläggningen i sin helhet</i>	7,2	78

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009	
		Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet			
	CSN:s service i sin helhet	7,2	78
	Reglerna för beviljning av studiestöd	6,9	73
	Reglerna för återbetalning av studiestöd	6,2	60
	CSN:s verksamhet i sin helhet	7,3	78
Kundens förväntningar			
	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	6,8	72
	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	7,1	74

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

Bilaga 10: De som ringt under vecka 5 eller fått e-brev under vecka 6, 2009**Enbart stödtagare****Antal svarande: 3 056**

Fråga	2009	
	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Tillgänglighet och bemötande via telefon		
Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	6,5	66
CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	7,5	79
Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	7,5	78
Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7,9	83
CSN:s tider för personlig service via telefon	6,8	72
Bemötande vid kontakt via telefon	7,6	79
<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	<i>7,2</i>	<i>77</i>
Den allmänna informationen		
Information i broschyrer	6,8	72
Information på blanketter	6,7	72
Information på Webbplatsen	7,1	76
Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	6,7	69
Information om reglerna för beviljning av studiestöd	7,0	76
Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	6,7	69
Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	5,6	51

Fråga	2009	
	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Den personliga informationen		
Informationen i CSN:s beslut	7,1	75
Informationen i årsbeskeden	7,3	79
Informationen i e-posten	7,3	78
Informationen i brev	7,3	79
Informationen i Mina sidor	7,3	79
Informationen i Talsvar	6,6	66
Informationen vid ett besök	7,3	78
Informationen via telefon (personlig service)	7,5	82
<i>CSN:s information i sin helhet</i>	7,2	83
Handläggningen av kundens ärende		
CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7,6	84
CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	6,6	66
CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	7,0	71
Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	6,4	63
Kundens möjligheter att framföra synpunkter	6,5	66
CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	6,7	69
CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	6,6	65
Handläggningstider		
För kundens ansökningar	6,8	72
För frågor som kunden har ställt via e-post	6,8	71
För frågor som kunden har ställt via brev	6,9	69
Tillit		
till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	7,1	76
till att CSN utför det de har lovat kunden	7,5	81
till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	8,3	89
<i>Handläggningen i sin helhet</i>	7,3	81

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009	
		Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet			
	CSN:s service i sin helhet	7,3	79
	Reglerna för beviljning av studiestöd	7,3	79
	Reglerna för återbetalning av studiestöd	6,8	68
	CSN:s verksamhet i sin helhet	7,5	83
Kundens förväntningar			
	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	7,1	76
	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	7,2	77

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd

Bilaga 10: De som ringt under vecka 5 eller fått e-brev under vecka 6, 2009**Enbart återbetalningsskyldiga****Antal svarande: 2 723**

Fråga	2009	
	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Tillgänglighet och bemötande via telefon		
Möjlighet att komma i kontakt med CSN när kunden vill ha personlig service via telefon	6,3	59
CSN:s vilja att hjälpa kunden via telefon	7,8	82
Handläggarens sakkunskap för att ge hjälp via telefon	7,8	85
Handläggarens förmåga att via telefon förklara så att kunden förstår	7,9	84
CSN:s tider för personlig service via telefon	6,7	70
Bemötande vid kontakt via telefon	7,8	80
<i>CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	7,3	80
Den allmänna informationen		
Information i broschyrer	6,7	71
Information på blanketter	6,6	71
Information på Webbplatsen	6,8	72
Information om vart kunden ska vända sig för att överklaga ett beslut	6,1	57
Information om reglerna för beviljning av studiestöd	6,6	69
Informationen om reglerna för återbetalning av studiestöd	6,0	58
Information om hur tagandet av lån under studietiden påverkar låntagarens ekonomi när lånet ska betalas tillbaka	5,0	42

Fråga	2009	
	Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Den personliga informationen		
Informationen i CSN:s beslut	6,7	68
Informationen i årsbeskeden	7,1	74
Informationen i e-posten	6,6	65
Informationen i brev	7,0	74
Informationen i Mina sidor	6,7	72
Informationen i Talsvar	5,8	53
Informationen vid ett besök	7,1	76
Informationen via telefon (personlig service)	7,5	81
<i>CSN:s information i sin helhet</i>	7,1	78
Handläggningen av kundens ärende		
CSN:s förmåga att i allmänhet förklara	7,6	83
CSN:s förmåga att lämna samma svar på samma fråga, oavsett vem som gett svaret	6,5	66
CSN:s förmåga att snabbt korrigera felaktiga beslut	6,7	67
Kundens möjlighet att få insyn i hur det egna ärendet behandlas under ärendets gång	5,6	52
Kundens möjligheter att framföra synpunkter	6,3	62
CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör det egna ärendet	6,2	61
CSN:s förmåga att ta hänsyn till kundens synpunkter som rör verksamheten i stort	6,1	62
Handläggningstider		
För kundens ansökningar	6,6	69
För frågor som kunden har ställt via e-post	6,9	68
För frågor som kunden har ställt via brev	6,3	61
Tillit		
till att CSN hjälper kunden att ta tillvara dennes intressen på bästa möjliga sätt	6,6	67
till att CSN utför det de har lovat kunden	7,3	80
till att CSN behandlar kundens ärende efter gällande lagar och regler	8,1	86
<i>Handläggningen i sin helhet</i>	7,3	79

Fråga	Kvalitetsfaktor/delfråga	2009	
		Medel- betyg 2009	Andel nöjda kunder ¹
Helhetsbedömning av CSN och reglerna för studiestödet			
	CSN:s service i sin helhet	7,2	79
	Reglerna för beviljning av studiestöd	6,8	72
	Reglerna för återbetalning av studiestöd	6,0	57
	CSN:s verksamhet i sin helhet	7,1	77
Kundens förväntningar			
	Kundens förväntningar på CSN:s service i början av detta år	6,6	68
	Kundens förväntningar på CSN:s service nu	7,1	75

1 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tio-gradiga skalan anses här vara nöjd