

Här finner ni resultaten för samtliga studerande med studiemedel

**Kundernas upplevelse av CSN:s service  
Studerande med studiemedel**

**Antal personer från gruppen som svarat**

2018 3626

2017 1434

Fråga <sup>1</sup>	Kvalitetsfaktor/delfråga	2017									2018								
		Andel vet ej <sup>2</sup>	Medel- betyg	Andel nöjda kunder <sup>4</sup>	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)	Andel vet ej <sup>2</sup>	Medel- betyg	Andel nöjda kunder <sup>4</sup>	Lägsta betyg	Högsta betyg	Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)		
	<b>CSN:s handläggning</b>																		
5.1	CSN:s förmåga att göra det enkelt att ansöka om studiemedel	2	8	80 (2)	1	10	12	12	62	2	7	77 (1)	1	10	12	29	58		
5.2	CSN:s förmåga att vara tydlig när vi frågar om fler uppgifter från kund, innan beslut fattas	24	7	77 (2)	1	10	12	12	55	11	7	74 (2)	1	10	14	38	48		
5.3	Handläggningstiden för den senaste ansökan om studiemedel	3	8	87 (2)	1	10	9	9	70	2	8	81 (1)	1	10	12	24	64		
5.4	Kundens möjlighet att få insyn i vad som händer i deras ärende	13	6	64 (2)	1	10	17	17	37	9	7	68 (2)	1	10	19	35	46		
6.1	Förstår CSN:s svar och beslut	4	8	85 (2)	1	10	8	8	69	2	8	81 (1)	1	10	10	25	65		
6.2	Får svar och beslut i tid	3	8	83 (2)	1	10	8	8	70	2	8	81 (1)	1	10	10	27	63		
	<i>7 CSN:s handläggning i sin helhet</i>	-	8	84 (1)	1	10	7	7	65	-	8	83 (1)	1	10	8	35	57		
	<b>CSN:s service i telefon</b>																		
11.1	CSN:s öppettider i telefon (08:00 - 16:30 vardagar)	0	6	67 (4)	1	10	27	27	42	1	7	64 (2)	1	10	25	27	48		
11.2	Kötiden i telefon	3	6	58 (4)	1	10	28	28	33	4	5	44 (2)	1	10	41	34	25		
11.3	Handläggarens förmåga att lyssna på vad kunden säger	1	7	80 (3)	1	10	13	13	56	3	7	75 (2)	1	10	17	29	54		
11.4	Handläggarens vilja att hjälpa	1	7	77 (3)	1	10	13	13	54	3	7	77 (2)	1	10	16	24	60		
11.5	Handläggarens förmåga att visa förståelse	-	-	-	-	-	-	-	-	4	7	74 (2)	1	10	19	25	56		
11.6	Handläggarens förmåga att förklara så att kunden förstod	1	7	82 (3)	1	10	13	13	56	3	7	76 (2)	1	10	14	27	59		
11.7	Handläggarens kunskaper om det kunden frågade om	3	7	81 (3)	1	10	12	12	55	4	8	78 (2)	1	10	16	22	62		
11.8	Handläggarens förmåga att ge kunden information via telefon så att denne känner sig trygg med nästa steg i sitt ärende	-	-	-	-	-	-	-	-	4	7	74 (2)	1	10	18	27	55		
11.9	Handläggarens sätt att bemöta dig via telefon	1	7	81 (3)	1	10	12	12	55	3	8	77 (2)	1	10	15	23	62		
	<i>16 CSN:s telefonservice i sin helhet</i>	-	7	81 (4)	1	10	13	13	54	-	7	71 (2)	1	10	18	36	46		

1 "-" betyder att frågan/svarsalternativet inte fanns med i mätningen.

2 Här anges andelarna för de respondenter som har svarat 'har ingen erfarenhet' eller motsvarande på frågan.

3 Summan av andelarna kan vid en manuell summering skilja sig från 100 procent, vilket beror på avrundningar i excel.

4 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tiogradiga skalan anses här vara nöjd. Inom parentesens redovisas resultatets felmarginal.

Fråga <sup>1</sup>	Kvalitetsfaktor/delfråga	2017							2018								
		Andel vet ej <sup>2</sup>	Medelbetyg	Andel nöjda kunder <sup>4</sup>	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit <sup>3</sup>			Andel vet ej <sup>2</sup>	Medelbetyg	Andel nöjda kunder <sup>4</sup>	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit <sup>3</sup>		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
<b>CSN:s service via e-post</b>																	
18.1	CSN:s svarstid för frågor via e-post	7	7	67 (4)	1	10	20	20	51	7	7	69 (3)	1	10	22	30	48
18.2	Handläggarens vilja att hjälpa	12	7	71 (4)	1	10	24	24	59	7	7	74 (3)	1	10	16	30	54
18.3	Handläggarens förmåga att visa förståelse	-	-	-	-	-	-	-	-	10	7	72 (3)	1	10	19	27	55
18.4	Handläggarens förmåga att förklara	4	8	78 (4)	1	10	10	10	61	9	7	74 (3)	1	10	16	30	54
18.5	Handläggarens kunskaper	6	8	83 (4)	1	10	10	10	62	13	7	76 (3)	1	10	13	30	57
18.6	Handläggarens förmåga att skriva enkla och lättförståeliga e-brev	5	8	85 (4)	1	10	9	9	62	9	7	79 (3)	1	10	13	29	58
18.7	Handläggarens förmåga att ge kunden information via e-post så att denne känner sig trygg med nästa steg i sitt ärende	-	-	-	-	-	-	-	-	11	7	73 (3)	1	10	20	28	53
18.8	Handläggarens sätt att bemöta dig via e-post	3	8	82 (4)	1	10	8	8	62	11	8	82 (3)	1	10	11	26	62
23	CSN:s e-postservice i sin helhet	-	7	81 (4)	1	10	14	14	52	-	7	72 (3)	1	10	17	32	51
<b>CSN:s service via cs.n.se och via e-tjänster</b>																	
25.1	Utseendet på cs.n.se första sida	-	-	-	-	-	-	-	-	2	7	75 (2)	1	10	12	38	49
25.2	Strukturen på cs.n.se när man klickar sig vidare från första sidan	-	-	-	-	-	-	-	-	2	7	76 (2)	1	10	13	41	46
25.3	Hittar den information som söks på cs.n.se	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7	71 (2)	1	10	15	41	44
25.4	Sökfunktionen på cs.n.se	-	-	-	-	-	-	-	-	17	7	70 (2)	1	10	14	44	42
25.5	CSN:s förmåga att ge enkel och tydlig information på cs.n.se	-	-	-	-	-	-	-	-	2	7	74 (2)	1	10	13	42	45
25.6	CSN:s förmåga att erbjuda de e-tjänster kunden har behov av	6	8	86 (2)	1	10	4	4	68	7	7	81 (2)	1	10	8	35	57
25.7	CSN:s förmåga att göra e-tjänster som är enkla att använda via dator	7	8	91 (2)	1	10	5	5	69	7	8	84 (2)	1	10	7	34	59
25.8	CSN:s förmåga att göra mobilanpassade e-tjänster/app som är enkla att använda	15	7	79 (3)	1	10	14	14	48	13	7	73 (2)	1	10	15	37	48
29	Upplevelsen av CSN:s e-tjänster i sin helhet	3	8	87 (2)	1	10	5	5	66	2	8	83 (2)	1	10	8	36	57
30	Upplevelsen av cs.n.se i sin helhet	-	8	86 (2)	1	10	6	6	56	-	7	84 (1)	1	10	7	38	55
35	Hur vanligt tror hen att det är att personer försöker få ut studiemedel felaktigt från CSN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	47 (2)					
36	Risken för att bli upptäckt om man fuskar med bidrag/lån från CSN <sup>5</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	79 (2)	1	10	10	30	60
<b>Förtroendet för CSN</b>																	
37.1	Kunden får samma beslut/svar oavsett vem av oss som handlägger/svarar	-	8	80 (2)	1	10	11	11	65	-	7	77 (2)	1	10	10	34	56
37.2	CSN:s handläggare kan reglerna för beviljning av studiestöd	-	8	85 (2)	1	10	7	7	69	-	8	85 (1)	1	10	7	27	66
37.3	CSN:s handläggare kan reglerna för återbetalning	-	8	84 (1)	1	10	7	7	67	-	8	87 (1)	1	10	6	24	70
37.4	CSN följer gällande lagar och regler för myndighetsövning i Sverige	-	9	88 (1)	1	10	3	3	76	-	9	92 (1)	1	10	3	17	81
38	Förtroendet för CSN i sin helhet	-	8	87 (1)	1	10	5	5	74	-	8	90 (1)	1	10	5	22	73

1 "-" betyder att frågan/svarsalternativet inte fanns med i mätningen.

2 Här anges andelarna för de respondenter som har svarat 'har ingen erfarenhet' eller motsvarande på frågan.

3 Summan av andelarna kan vid en manuell summering skilja sig från 100 procent, vilket beror på avrundningar i excel.

4 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tiogradiga skalan anses här vara nöjd.

5 Svarskalan gick från mycket liten risk till mycket stor risk och andelen som redovisas här är andelen som gav betyget 6 eller högre på den tiogradiga skalan. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

Fråga <sup>1</sup>	Kvalitetsfaktor/delfråga	2017						2018									
		Andel vet ej <sup>2</sup>	Medelbetyg	Andel nöjda kunder <sup>4</sup>	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit <sup>3</sup>			Andel vet ej <sup>2</sup>	Medelbetyg	Andel nöjda kunder <sup>4</sup>	Lägsta betyg	Högsta betyg	Andel som givit <sup>3</sup>		
						Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)							Betyg (1-4)	Betyg (5-7)	Betyg (8-10)
	<b>Helhetsintryck av CSN:s service</b>																
	39.1 CSN:s bemötande i sin helhet	13	8	82 (2)	1	10	11	11	66	12	8	84 (1)	1	10	8	28	64
	39.2 CSN:s information i sin helhet	2	8	85 (1)	1	10	7	7	57	2	8	87 (1)	1	10	7	31	62
	39.3 CSN:s service i sin helhet	6	8	83 (2)	1	10	9	9	65	7	8	88 (1)	1	10	6	30	65
	40 CSN uppfyller kundens förväntningar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	88 (1)	1	10	6	30	64
	41 CSN i förhållande till en perfekt myndighet <sup>5</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	81 (1)	1	10	9	45	45

1 "-" betyder att frågan/svarsalternativet inte fanns med i mätningen.

2 Här anges andelarna för de respondenter som har svarat 'har ingen erfarenhet' eller motsvarande på frågan.

3 Summan av andelarna kan vid en manuell summering skilja sig från 100 procent, vilket beror på avrundningar i excel.

4 En kund som har givit betyget 6 eller högre på den tiogradiga skalan anses här vara nöjd.

5 Svarskalan gick från mycket långt ifrån till mycket nära och andelen som redovisas här är andelen som gav betyget 6 eller högre på den tiogradiga skalan. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

## Kundernas önskemål och behov av CSN:s service, samt kunskap om och attityd till återbetalning av studiestöd

Studera med studiemedel

Antal personer från gruppen som svarat

2018 3626

2017 1434

### Fråga 1

Om du under 2018 skulle behöva ringa oss, vilka tider skulle då passa dig bäst? Du kan markera flera svarsalternativ (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Måndag till fredag mellan 06:00 och 08:00	-	-	9 (1)
Måndag till fredag mellan 08:00 och 12:00	-	-	31 (2)
Måndag till fredag mellan 12:00 och 16:30	-	-	36 (2)
Måndag till fredag mellan 16:30 och 19:00	-	-	50 (2)
Måndag till fredag mellan 19:00 och 21:00	-	-	27 (1)
Måndag till fredag mellan 21:00 och 24:00	-	-	6 (1)
Måndag till fredag mellan 24:00 och 06:00	-	-	2 (0)
Lördag till söndag	-	-	21 (1)
Summa <sup>1</sup>	-	-	181

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från den redovisade summan, vilket beror på avrundningar till heltal. Summan blir högre än 100 då fler än ett svarsalternativ kan anges. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parenteser redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 2

Vad tycker du är en rimlig kötid om du skulle ringa till oss? (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Mindre än 2 minuter	-	-	13 (1)
2–4 minuter	-	-	38 (2)
5–6 minuter	-	-	34 (2)
7–8 minuter	-	-	7 (1)
9–10 minuter	-	-	6 (1)
Mer än 10 minuter	-	-	3 (1)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. Inom parenteser redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 3

Vad tycker du är en rimlig svarstid om du skulle skicka e-post till oss?<sup>1</sup> (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Mindre än en arbetsdag	-	-	22 (1)
1 – 2 arbetsdagar	-	-	66 (2)
3 – 4 arbetsdagar	-	-	10 (1)
5 – 6 arbetsdagar	-	-	1 (0)
7 – 8 arbetsdagar	-	-	0 (0)
Fler än 8 arbetsdagar	-	-	0 (0)
Summa <sup>2</sup>	-	-	100

<sup>1</sup> Svarsalternativen har ändrats mellan mätillfällena. Tidigare fanns svarsalternativet 9 - 10 dagar samt 11 och fler dagar.

<sup>2</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. Inom parenteser redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 4

Vad tycker du är en rimlig handläggningstid om du skulle lämna in en ansökan till oss? (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Högst en vecka	-	-	51 (2)
Högst två veckor	-	-	43 (2)
Högst tre veckor	-	-	5 (1)
4 veckor eller mer	-	-	1 (0)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. Inom parenteser redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 8

Har du läst vår information om den framtida återbetalningen av studielån?  
(Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja, och jag kan återbetalningsreglerna	-	-	18 (1)
Ja, men jag känner mig lite osäker på återbetalningsreglerna	-	-	25 (1)
Ja, men jag känner mig mycket osäker på återbetalningsreglerna	-	-	9 (1)
Ja, men jag kan inte alls återbetalningsreglerna	-	-	6 (1)
Nej	-	-	42 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 12

Fick du svar på din fråga när du ringde oss senast? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja	66 (4)	65 (2)	
Delvis	20 (3)	23 (2)	
Nej	7 (2)	5 (1)	
Vet inte/minns inte	6 (2)	7 (1)	
Jag hade ingen fråga när jag ringde senast	1 (1)	1 (0)	
Summa <sup>1</sup>	100	100	

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 13

Har du under 2018 ringt oss mer än en gång i samma fråga/ärende? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Nej	61 (4)	58 (2)	
Ja, jag fick inte svar på de frågor jag hade när jag ringde första gången	11 (2)	14 (2)	
Ja, jag kom på fler frågor efter första samtalet	9 (3)	14 (2)	
Jag kommer inte ihåg	17 (2)	14 (2)	
Summa <sup>1</sup>	98	100	

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. I 2017 års undersökning fanns även svarsalternativet "Nej jag kontaktade er på annat sätt". Därför blir summan lägre än 100 procent för 2017. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 15

Varför valde du att kontakta oss via telefon när du kontaktade oss? Du kan markera flera svarsalternativ (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Jag hade inte tillgång till internet	-	-	5 (1)
Det går fortare att ringa än att söka efter information själv på www.csn.se	-	-	21 (2)
Jag brukar inte hitta det jag söker på www.csn.se	-	-	14 (2)
Jag hade letat på www.csn.se innan, men hittade inte det jag sökte	-	-	24 (2)
Jag ville prata med en handläggare för det är enklare att förstå	-	-	38 (2)
Jag ville prata med en handläggare för att det känns tryggare	-	-	23 (2)
Jag ville vara säker på att jag hade förstått rätt	-	-	35 (2)
Mitt ärende var av den typen att jag ville prata med en handläggare	-	-	23 (2)
Annan orsak, nämligen	-	-	4 (1)
Summa <sup>1</sup>	-	-	188

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från den redovisade summan, vilket beror på avrundningar till heltal. Summan blir högre än 100 då fler än ett svarsalternativ kan anges. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning.

### Fråga 19

Fick du svar på din fråga när du skickade e-post senast till oss senast? (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Ja		67 (4)	58 (3)
Delvis		14 (4)	14 (2)
Nej		7 (3)	9 (2)
Vet inte/minns inte		3 (2)	9 (2)
Jag hade ingen fråga när jag senast skickade e-post till CSN		9 (2)	9 (2)
Summa <sup>1</sup>		100	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentesens redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 20

Har du under 2018 skickat e-post till oss mer än en gång i samma fråga/ärende? (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Nej		61 (4)	70 (3)
Ja, jag fick inte svar på de frågor jag hade första gången jag skickade e-post till er		8 (3)	9 (2)
Ja, jag kom på fler frågor efter första kontakten via e-post		7 (2)	6 (1)
Jag kommer inte ihåg		18 (2)	15 (2)
Summa <sup>1</sup>		94	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. I 2017 års undersökning fanns även svarsalternativet "Nej jag kontaktade er på annat sätt". Därför blir summan lägre än 100 procent för 2017. Inom parentesens redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 22

Varför valde du att kontakta oss via e-post när du kontaktade oss? Du kan markera flera svarsalternativ (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Det går fortare att e-posta er än att söka efter information själv på www.csn.se		-	25 (3)
Jag brukar inte hitta det jag söker på www.csn.se		-	13 (2)
Jag hade letat på www.csn.se innan, men hittade inte det jag sökte		-	21 (3)
Jag ville kontakta en handläggare för det är enklare att förstå		-	21 (2)
Jag ville kontakta en handläggare för att det känns tryggare		-	9 (2)
Jag ville vara säker på att jag hade förstått rätt		-	22 (3)
Mitt ärende var av den typen att jag ville kontakta en handläggare		-	20 (2)
Annan orsak, nämligen		-	11 (2)
Summa <sup>1</sup>		-	141

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från den redovisade summan, vilket beror på avrundningar till heltal. Summan blir högre än 100 då fler än ett svarsalternativ kan anges. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentesens redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 26

Hittade du det du sökte när du senast besökte www.csn.se? (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Ja		77 (3)	59 (2)
Delvis		15 (3)	25 (2)
Nej		3 (1)	5 (1)
Vet inte/minns inte		5 (2)	10 (1)
Summa <sup>1</sup>		100	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentesens redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 28

Kontaktade du oss på något annat sätt om det du inte hittade på

[www.csn.se](http://www.csn.se)?<sup>1</sup> Du kan markera flera alternativ. (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Nej	-	-	38 (3)
Ja, jag ringde till CSN	-	-	42 (3)
Ja, jag skickade e-post till CSN	-	-	14 (2)
Vet inte/minns inte	-	-	14 (2)
Summa <sup>2</sup>	-	-	107

1 Frågan besvarades enbart av de som inte hade hittat det de sökte på [www.csn.se](http://www.csn.se).

2 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från den redovisade summan, vilket beror på avrundningar till heltal. Summan blir högre än 100 då fler än ett svarsalternativ kan anges. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 31

Kryssa i de påståenden som du anser stämmer för studerande med studiemedel. Du kan markera flera alternativ. (Andel i procent)

Svarsalternativ	År	2017	2018
Jag är skyldig att anmäla studieavbrott till CSN	-	-	89 (1)
Om jag läser färre poäng än jag uppgav i ansökan är jag skyldig att meddela det till CSN	-	-	81 (1)
Om jag inte påbörjar mina studier behöver jag inte meddela CSN eftersom skolan är skyldig att göra det	-	-	26 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	195

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från den redovisade summan, vilket beror på avrundningar till heltal. Summan blir högre än 100 då fler än ett svarsalternativ kan anges. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 32:1

Hur allvarligt tycker du det är att försöka få ut mer studiebidrag än vad man har rätt till? (Andel i procent)<sup>1</sup>

Svarsalternativ	År	2017	2018
Inte alls allvarligt	-	-	4 (1)
Mycket lite allvarligt	-	-	3 (1)
Lite allvarligt	-	-	14 (1)
Ganska allvarligt	-	-	17 (1)
Mycket allvarligt	-	-	61 (2)
Summa <sup>2</sup>	-	-	100

1 Svarsskalan gick från "Inte alls allvarligt" till "Mycket allvarligt". Svarsalternativen däremellan hade ingen benämning i enkäten men de har fått det här.

2 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 32:2

Hur allvarligt tycker du det är att inte anmäla ändrade förhållanden till CSN som skulle minska storleken på studiebidraget och studielånet från CSN? (Andel i procent)<sup>1</sup>

Svarsalternativ	År	2017	2018
Inte alls allvarligt	-	-	3 (1)
Mycket lite allvarligt	-	-	2 (1)
Lite allvarligt	-	-	17 (1)
Ganska allvarligt	-	-	26 (2)
Mycket allvarligt	-	-	52 (2)
Summa <sup>2</sup>	-	-	100

1 Svarsskalan gick från "Inte alls allvarligt" till "Mycket allvarligt". Svarsalternativen däremellan hade ingen benämning i enkäten men de har fått det här.

2 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.



### Fråga 33

Om du visste att du fått ut mer studiestödsbidrag eller studielån än vad du har rätt till, skulle du då behålla pengarna? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja	-	-	3 (1)
Ja, kanske	-	-	11 (1)
Nej, troligen inte	-	-	37 (2)
Nej	-	-	49 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 34:1

Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att inte anmäla ett studieavbrott till CSN? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja	-	-	77 (2)
Nej	-	-	23 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 34:2

Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att anmäla studieavbrott till skolan men inte till CSN? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja	-	-	56 (2)
Nej	-	-	44 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 34:3

Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att få studiemedel för heltidsstuder när man bara läser 75 %? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja	-	-	77 (2)
Nej	-	-	23 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

### Fråga 34:4

Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att få studiemedel för heltidsstuder när man bara läser på 75 %, samtidigt som man läser en omtenta på 25 %? (Andel i procent)

Svarsalternativ	Ål	2017	2018
Ja	-	-	55 (2)
Nej	-	-	45 (2)
Summa <sup>1</sup>	-	-	100

1 Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal. "-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

**Fråga 34:5**

**Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att ansöka och få studiemedel utan att ha för avsikt att studera? (Andel i procent)**

<b>Svarsalternativ</b>	<b>År</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ja	-	-	<b>89 (1)</b>
Nej	-	-	<b>11 (1)</b>
Summa <sup>1</sup>	-	-	<b>100</b>

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal."-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

**Fråga 34:6**

**Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att inte ta några poäng under en termin, men ändå ansöka om nya studiemedel nästa period? (Andel i procent)**

<b>Svarsalternativ</b>	<b>År</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ja	-	-	<b>56 (2)</b>
Nej	-	-	<b>44 (2)</b>
Summa <sup>1</sup>	-	-	<b>100</b>

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal."-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.

**Fråga 34:7**

**Enligt din uppfattning, kan det vara brottsligt att ange en felaktig inkomst i sin ansökan om studiemedel? (Andel i procent)**

<b>Svarsalternativ</b>	<b>År</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ja	-	-	<b>86 (1)</b>
Nej	-	-	<b>14 (1)</b>
Summa <sup>1</sup>	-	-	<b>100</b>

<sup>1</sup> Manuell summering av de olika svarsalternativen kan skilja sig från 100, vilket beror på avrundningar till heltal."-" betyder att frågan inte ställdes i föregående mätning. Inom parentes redovisas resultatets felmarginal.