

# Dina upplevelser och behov av CSN

## Instruktioner

Vi ber dig att noggrant läsa igenom varje fråga och använda de svarsalternativ som finns. Det är viktigt för undersökningen att du försöker svara på alla frågor.

Eftersom enkäten kommer att läsas maskinellt, ber vi dig tänka på följande:

- Använd helst kulspeppenna med svart eller blå färg – inte röd. Undvik blyertspenna.
- Markera de svar som bäst stämmer överens med dina erfarenheter med ett kryss i rutan eller genom att fylla i svarsrutan.
- Markera dina kryss så här  – inte så här .
- Om du markerar fel ska du fylla i hela rutan så här . Markera sedan ett nytt svarsalternativ med ett kryss.
- Om du vill skriva mer text än vad som får plats eller om du vill förklara eller förtydliga något, får du inte skriva mellan eller i närheten av svarsrutorna. Skriv i stället på sidan för synpunkter och kommentarer i slutet av enkäten.

## Möjlighet att svara på enkäten via webben

Om du hellre vill fylla i en webbaserad version av enkäten kan du nå den genom att gå in på [www.csn.se/undersokning](http://www.csn.se/undersokning). Du loggar in till enkäten genom att använda följande användarnamn och lösenord:

Användarnamn  
«Användarnamn»

Lösenord  
«Lösenord»

+

«Löpnnummer

102

+

Observera att vi här vill få en aktuell bedömning av vår service. Vi vill därför att du betygsätter områdena utifrån **dina erfarenheter av vår service de senaste månaderna, från och med januari i år och fram till nu**. Är det längre än så sedan du sist upplevde vår service vill vi att du markerar ”Har ingen aktuell erfarenhet” i den frågan. Om du vill kommentera service du fått av oss före denne tidsperiod så finns det plats för detta i slutet av enkäten.

Först ber vi dig svara på frågor om hur du upplever vår service.

## Vår tillgänglighet

	Mycket dålig/a										Mycket bra										Har ingen aktuell erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Hur upplevde du kötiden när du ringde oss sist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hur upplever du våra öppettider i telefon (08.00-16.30 vardagar)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hur upplevde du svarstiden när du sist frågade oss något 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 telefon

Om du under januari fram till nu inte har ringt oss vill vi att du går vidare till nästa frågeområde, vårt bemötande via e-post.

	Mycket Dålig/a/t										Mycket bra										Har ingen aktuell erfarenhet
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4. Hur upplevde du...																					
- handläggarens vilja att hjälpa dig när du ringde oss sist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- handläggarens förmåga att visa förståelse för din situation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- handläggarens förmåga att förklara så att du förstod?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- handläggarens kunskaper om det du frågade 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"/>	<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 handläggaren lyckades ge dig den tid du ville ha/behövde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Hur upplevde du det bemötandet du fick i sin helhet när du ringde oss sist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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

103

+

**Till dig som upplevt ett dåligt bemötande:** Vi vill ge våra kunder ett bra bemötande. Om du upplever att du har fått ett dåligt bemötande av oss i telefon under den senaste tiden, från och med januari i år och fram till nu, vill vi veta varför så att vi kan bli bättre. Beskriv gärna vad det var som gjorde att du upplevde bemötandet som dåligt:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## Vårt bemötande via e-post

Om du under januari fram till nu inte har kommunicerat med oss via e-post vill vi att du går vidare till nästa frågeområde, vår information.

6. Hur upplevde du...	Mycket Dålig/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	Har ingen aktuell erfarenhet
- handläggarens vilja att hjälpa dig i det e-brevsvar du fick sist 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"/>
- handläggarens förmåga att visa förståelse för din situation?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- handläggarens förmåga att förklara så att du förstod?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- handläggarens kunskaper om det du frågade 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"/>
- handläggarens 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"/>

  

7. Hur upplevde du det bemötandet du fick i sin helhet när du sist fick ett svar från oss via e-post?	Mycket dåligt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	Har ingen aktuell erfarenhet
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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

104

+

**Till dig som upplevt ett dåligt bemötande:** Vi vill ge våra kunder ett bra bemötande. Om du upplever att du har fått ett dåligt bemötande av oss via e-post den senaste tiden, från och med januari i år fram till nu, vill vi veta varför så att vi kan bli bättre. Beskriv gärna vad det var som gjorde att du upplevde bemötandet som dåligt:

---



---



---



---



---



---

## Vår information

	Mycket dålig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket bra	Har ingen aktuell erfarenhet
<b>8. Hur upplever du vår förmåga att...</b>													
- i våra beslut skriva 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"/>	<input type="checkbox"/>
- vara tydlig när vi skriver till dig och frågar om fler uppgifter från dig, så att vi kan fatta ett beslut i din ansökan?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 andra texter än beslut och förfrågningar om mer information skriva 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"/>	<input type="checkbox"/>
- besvara dina frågor?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ge dig den information du behöver?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9. Hur upplever du ...</b>	Mycket dålig											Mycket bra	Har ingen aktuell erfarenhet
- informationen i ditt 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"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen du får från oss när du ringer en handläggare?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen du får från oss 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"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen du får av oss i 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"/>
- informationen på vår webbplats, <a href="http://www.csn.se">www.csn.se</a> ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen i Mina Sidor?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen i vår app?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen 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"/>	<input type="checkbox"/>

+

+

Mycket  
dålig

Mycket  
bra

Har ingen  
aktuell  
erfarenhet

10. Hur upplever du vår information i sin helhet?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## Vår handläggning

11. Hur upplever du...

Mycket  
Dålig/t

Mycket  
bra

Har ingen  
aktuell  
erfarenhet

- handläggningstiden för din ansökan?
- att vi lyssnar på det du har att säga i ditt ärende?
- vår förmåga att hjälpa dig lämna in rätt uppgifter till oss direkt, så att du slipper skicka in fler uppgifter?
- din möjlighet att få insyn i hur ditt ärende behandlas under ärendets gång?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mycket  
dålig

Mycket  
bra

Har ingen  
aktuell  
erfarenhet

12. Hur upplever du vår handläggning i sin helhet?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## Ditt förtroende för CSN

13. Har du förtroende för att...

Nej,  
inte alls

Ja, helt  
och hållet

- CSN följer gällande lagar och regler i handläggningen?
- våra handläggare kan reglerna för beviljning av studiestöd?
- våra handläggare kan reglerna för återbetalning?
- du får samma beslut/svar ifall du skulle kontakta oss direkt igen och ansöka/fråga om samma sak?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Hur är ditt förtroende för CSN i sin helhet?

Mycket  
lågt

Mycket  
høgt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

+

«Löpnnummer

106

+

**Till dig som har lågt förtroende för CSN:** Vi vill att våra kunder ska känna förtroende för oss. Om du upplever att du har lågt förtroende för oss vill vi gärna veta varför så att vi kan bli bättre. Beskriv därför gärna nedan varför du har lågt förtroende för CSN och vad vi kan göra för att öka ditt förtroende:

---



---



---



---



---



---

## Ditt helhetsintryck av CSN:s service

15. Hur upplever du...		Mycket dålig										Mycket bra	Har ingen aktuell erfarenhet	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	-	vår telefonservice i sin helhet?												<input type="checkbox"/>
	-	vår e-postservice i sin helhet?												<input type="checkbox"/>
	-	våra självservicejänster i sin helhet?												<input type="checkbox"/>
	-	vår webbplats i sin helhet?												<input type="checkbox"/>
													Har inga förvänt- ningar	
16.	Hur väl lyckas vi uppfylla dina förväntningar?											<input type="checkbox"/>		
													Har inga förvänt- ningar	
17.	Vilka förväntningar har du nu på vår service?											<input type="checkbox"/>		
18. Tänk dig en perfekt myndighet som hanterar det svenska studiestödet, hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal upplever du att CSN befinner sig?													Mycket nära	
19. I vilken grad tycker du att CSN fyller en viktig funktion för det svenska samhället?													I mycket hög grad	

+

+

## Dina behov och önskemål om vår service

Här ber vi dig svara på frågor om dina behov av vår service och vilka önskemål du har på den. Om du råkar kryssa i fel ruta, fyller du i hela rutan och markerar ett nytt svarsalternativ med ett kryss.

**20.** På vilka sätt har du varit i kontakt med oss under januari fram till nu, 2014?

*Du kan markera flera svarsalternativ*

- Jag har ringt
- Jag har skickat e-post
- Jag har besökt webbplatsen
- Jag har använt ”Mina sidor”
- Jag har använt CSN:s app
- På annat sätt
- Jag har inte varit i kontakt med er under denna period

**21.** Vad tycker du är en rimlig kötid om du skulle ringa till oss...

- Mindre än 2 minuter
- 2 – 4 minuter
- 5 – 6 minuter
- 7 – 8 minuter
- 9 – 10 minuter
- Mer än 10 minuter

**22.** Vad tycker du är en rimlig svarstid om du skulle skicka e-post till oss?

- Mindre än en arbetsdag
- 1 – 2 arbetsdagar
- 3 – 4 arbetsdagar
- 5 – 6 arbetsdagar
- 7 – 8 arbetsdagar
- 9 – 10 arbetsdagar
- 11 eller fler arbetsdagar

**23.** Vad tycker du är en rimlig handläggningstid om du skulle lämna in en ansökan till oss?

- Mindre än 1 vecka
- 1 till 2 veckor
- 3 till 4 veckor
- 5 till 6 veckor
- 7 veckor eller mer

24. Om du har varit i kontakt med oss i år vill vi gärna veta vad det rörde sig om?

*Du kan markera flera svarsalternativ.*

Information

- Jag sökte information om studiestödsregler för studier i Sverige eller utomlands.
- Jag sökte information om återbetalningsregler.
- Jag sökte information om kommande utbetalningar.
- Jag lämnade min studieförsäkrans.
- Jag ville ändra/kontrollera mina uppgifter hos er, exempelvis adress, studieuppgifter eller inkomstuppgifter.
- Jag ville meddela att skolans uppgifter om mina studier inte stämde.
- Jag kunde inte få svar på min fråga med hjälp av exempelvis studievägledare eller kurator.
- Jag hade tidigare sökt informationen på CSN:s webbplats eller CSN:s självservicejänster men jag fann endast delar av den information jag sökte där.
- Jag hade tidigare sökt informationen på CSN:s webbplats eller CSN:s självservicejänster men jag fann den inte där.

Ansökan om bidrag och lån eller återbetalning av dessa

- Jag ansökte om studiestöd.
- Jag behövde hjälp med att fylla i min ansökan via Mina sidor.
- Jag ansökte om hemutrustningslån.
- Jag ansökte om nedsättning av det årsbelopp jag skulle betala.
- Jag beställde en ansökningsblankett.
- Jag ville ändra min betalningsplan eller mitt betalningssätt.
- Jag ville diskutera återkrav.

Vår handläggning

- Jag hade inte fått något beslut från er.
- Jag förstod inte informationen i det beslut ni skickat till mig.
- Jag förstod inte er begäran om mer information från mig.
- Jag förstod inte informationen jag fått från er i annat sammanhang än beslut eller brev om att ni behöver mer information från mig.
- Jag hade inte fått svar från er på en tidigare fråga.
- 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 kontaktade er i ett annat ärende, nämligen \_\_\_\_\_

- 
- Jag har inte varit i kontakt med er under januari fram till nu, 2014.



+

«Löpnnummer

109

+

25. Om du har sökt information på [www.csn.se](http://www.csn.se) och/eller i våra självservicejänster utan att finna hela eller delar av den, vilken information hittade du inte? Övriga går vidare till fråga 26.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

26. Om du har kontaktat oss för att du inte förstod tidigare information från oss. Vad var det för typ av information och vad var otydligt? Övriga går vidare till fråga 27.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

27. Hur vill du helst ge oss information?

*Markera högst 3 svarsalternativ.*

Jag vill

- prata med er i telefon
- skicka e-post till er
- Mina sidor
- använda CSN:s app
- använda chatt
- skicka SMS
- skicka brev
- besöka ett kontor
- ge er information på annat sätt, nämligen \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Jag tror/vet att jag inte behöver kommunicera med er igen

+

+

+

«Löpnnummer	110
-------------	-----

+

28. Hur vill du helst få information av oss?

*Markera högst 3 svarsalternativ.*

Jag vill få information via

- telefon (prata med en handläggare)
- e-post
- er webbplats csn.se
- era e-tjänster, t.ex. i Mina sidor
- chatt
- SMS
- de sociala medierna, t.ex. Facebook
- ett annat sätt, nämligen \_\_\_\_\_

29. Det här är en följdfråga till dig som helst vill kunna kontakta oss via telefon och/eller e-post, varför vill du helst använda denna/dessa kanaler? OBS! Övriga går vidare till fråga 30.

*Markera endast 1 svarsalternativ, den främsta orsaken till att du föredrar att kontakta oss via telefon eller e-post.*

- Det är enkelt att ringa/skicka e-post
- Jag får snabbt ett svar när jag ringer/skickar e-post
- Det är svårt att hitta information eller göra ärenden på CSN:s webbplats
- Jag tror inte att jag kan få den hjälp jag behöver från CSN:s webbplats
- Jag vet att jag inte kan få den hjälp jag behöver från CSN:s webbplats
- Jag känner mig tryggare med ett svar från en handläggare än ett svar som jag själv funnit på CSN:s webbplats
- Annan orsak, nämligen \_\_\_\_\_

30. Om du under 2014 skulle behöva ringa oss för personlig service, vilka tider skulle då passa dig bäst?

*Du kan markera flera svarsalternativ.*

- Måndag till fredag mellan 06:00 och 08:00
- Måndag till fredag mellan 08:00 och 12:00
- Måndag till fredag mellan 12:00 och 16:30
- Måndag till fredag mellan 16:30 och 19:00
- Måndag till fredag mellan 19:00 och 21:00
- Måndag till fredag mellan 21:00 och 24:00
- Måndag till fredag mellan 24:00 och 06:00
  
- Lördag till söndag

+

+

+

«Löpnnummer»

111

+

31. Om du skulle behöva välja mellan följande två tider, vilken tid passar dig bäst att ringa oss?

- Måndag till fredag mellan 08:00 och 09:00, eller
- Måndag till fredag mellan 16:30 och 17:00

32. 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 \_\_\_\_\_

33. 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 \_\_\_\_\_

34. Avslutningsvis undrar vi vilken betalningstjänst som du helst skulle vilja använda om/när du ska återbetala en studieskuld?

*Markera endast ett svarsalternativ*

- Inbetalningskort
- E-faktura
- Autogiro
- Kortbetalning
- Utlandsbetalningar (IBAN/BIC)
- Direktbetalning
- SMS/telefonbetalning
- Annan tjänst, nämligen \_\_\_\_\_

+

+

