

Kundetempen 2019

Studentenes tilfredshet med Sammen

Mars, 2019 – rapport (del 1)

sammen

tnanalyse

Om undersøkelsen

- Undersøkelsen er gjennomført blant hhv. norske og internasjonale studenter som er tilknyttet Sammen. SiB byttet navn til Sammen i 2017, som følge av fusjonen mellom samskipnadene i Bergen, Stord/Haugesund (tidligere SSH) og Sogndal/Førde (tidligere SISOF). Dette er første gang Haugesund, Stord, Sogndal og Førde inngår i en slik måling.
- Datainnsamlingen er gjennomført på internett av Sammen, ved bruk av Netigate, i perioden 5. – 24. mars 2019.
- SiB gjennomførte i perioden 2000 – 2015 sju slike målinger, der de to siste inkluderte internasjonale studenter.
- BI var med for første gang i 2015, og ble da ekskludert fra tidsseriene. Dette er omregnet slik at de er med i inneværende rapport.
- Resultatene for norske – og internasjonale studenter rapporteres separat.
- Undersøkelsen kartlegger studentenes tilfredshet med Sammen og sentrale virksomhetsområder. De som er hhv. fornøyde og misfornøyde er også spurt om de viktigste årsakene til dette.
- Resultatene sammenlignes mot tidligere gjennomførte undersøkelser, samt tilsvarende for andre samskipnader.
- Marita Monsen er ansvarlig for gjennomføring av undersøkelsen hos Sammen.
- Ansvarlig for analysen og rapporteringen er Truls Nedregård i tnanalyse.



Norsk skjema



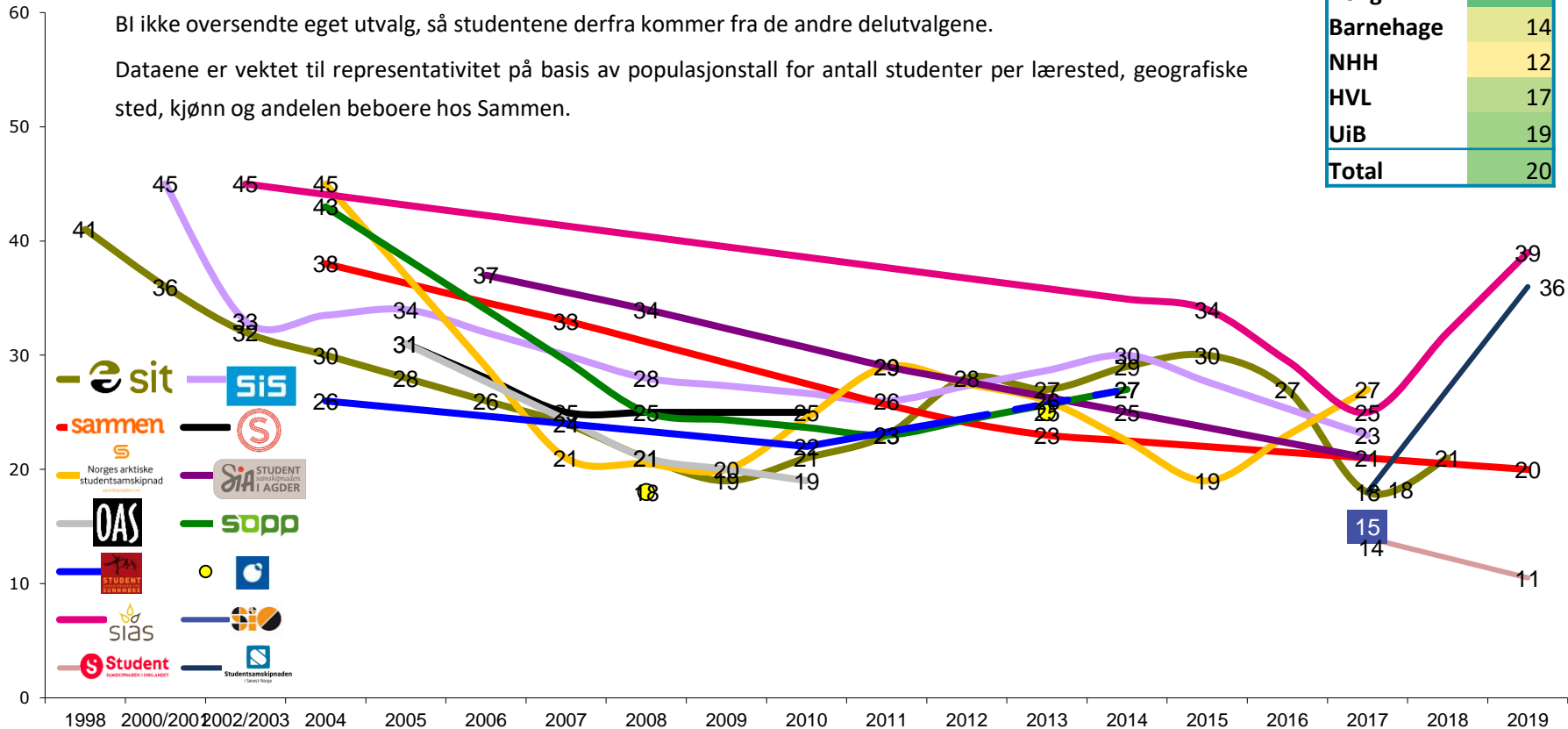
Engelsk skjema

Kundetemp og svarandeler

Undersøkelsen ble sendt på e-post til om lag 18 400 studenter tilknyttet Sammen. Kildene for utvalget var NHH, HVL, UiB, treningsregisteret, egne beboere og foresatte med barn i Sammen barnehager. Hver 5. svarte. Merk at BI ikke oversendte eget utvalg, så studentene derfra kommer fra de andre delutvalgene.

Dataene er vektet til representativitet på basis av populasjonstall for antall studenter per lærested, geografiske sted, kjønn og andelen beboere hos Sammen.

Kilde og svarandel	
Trening	21
Bolig	24
Barnehage	14
NHH	12
HVL	17
UiB	19
Total	20



Generelt om svarandeler

- De fleste samskipnader har hatt en nedgang i svarandelen over tid. I tillegg hadde samskipnader som gjennomførte måling for første gang i 2017 lav svarandel. Dette tydet samlet på en synkende trend, og et økende problem knyttet til at studentene ikke svarer på undersøkelsene. Informasjonstiltak og bruk av Facebook har i liten grad utlignet for dette.
- På den andre siden har svarandelen tradisjonelt vært relativt høy i studentundersøkelser, sammenlignet med utvalgsundersøkelser i befolkningen generelt. Det er vanlig med svarandeler fra 15 – 20 %, og i enkelte kundemålinger også noe over 20 %. Hovedinntrykket er uansett at studentundersøkelsene nå ligner mer på vanlige befolkningsundersøkelser mht. svarandelen, mens de tidligere lå over.
- Sammen har en svarandel på 20 %, som er sånn midt i laget blant samskipnadene.
- Unge menn (18-29 år) er den vanskeligste gruppen å nå i befolkningsundersøkelser. Her kan svarandelen være mellom 5 og 10 %. Dette er en gruppe som naturlig er kraftig overrepresentert i studentmålinger. For Sammen er det en egen utfordring at svarandelen varierer mye mellom lærestedene (fra 12 % i det rene studentutvalget på NHH til 19 % i tilsvarende utvalg på UiB).
- Svarandelen er i seg selv ikke et problem, men brukes som en *indikasjon* på kvaliteten (les: representativiteten) i utvalget. Når svarandelen er lav (klart under 20 %), øker problematiseringen av i hvilken grad de som svarer i den aktuelle gruppa faktisk er representative for gruppa totalt. Dette er det ikke noe fasitsvar på, men det er grunn til å tro at de mest involverte i størst grad svarer. Forskning basert på sammenligninger mellom opprinnelig utvalg med relativt lav svarandel og en utvidelse av utvalgene etter spesielle oppfølgingstiltak, tyder på marginale forskjeller i mål på sentraltendens (snitt tilfredshet o.a.) på tvers av holdningsspørsmål om ulike tema. Dette skyldes at de minst involverte, som i størst grad ikke svarer, tenderer til å plassere seg i midtsjiktet på svarfordelinger – enten fordi de svarer "Vet ikke" eller fordi de plasserer svarene rundt midten i en normalfordelig.
- Vekting av data gjør at grupper med kjent størrelse er representert riktig i utvalget (kjønn, lærested, geografi og justering for boligandel). Dette gjør at menn (som svarer i mindre grad enn kvinner) ikke blir underrepresentert -, og at beboere (som svarer i større grad enn andre) ikke blir overrepresentert i utvalget.
- Sammen har tidsserier (for SiB) som resultatene sammenlignes med. Dette er en form for sjekk, der store utslag som ikke kan gis en substansiell forklaring er en indikasjon på skjevheter i utvalget. I tillegg kan en sammenligne norske - med internasjonale studenter. Lignende utviklingstrekk i begge grupper styrker utsagnskraften i resultatene for enkeltår.

Kundetempen 2019

Oppsummering

Liten nedgang i Bergen, men fortsatt meget god KTI blant norske studenter .

Noe lavere i regionene

- Sammen (SiB) har hatt en stigende hovedtrend for KTI over måleperioden. KTI økte mye fra 2004 (57 poeng) til 2013 (71 poeng). Dette ble tangert i 2015, mens KTI er ned med 1 poeng blant tilknyttede studenter i Bergen i årets måling. Sammen er blant samskipnadene med høyest KTI, noe under SiA, og om lag på samme nivå som Sit og SiS. Det er mer krevende å oppnå ytterligere økninger i KTI når resultatene er gode, men SiA viser at det er mulig.
- Sogndal, Førde, Stord og Haugesund inngår for første gang i årets måling. KTI er noe lavere i regionene enn i Bergen. Førde ligger lavest med 64 poeng, Stord har 66 poeng, mens resultatet er bra i Sogndal og Haugesund med 68 poeng.
- Forskjellene skyldes dels tilbudene (omfang og bruksmønster), og dels kjennskap og omdømme. Fusjon og navnebytte kan i seg selv medføre at Sammen fremstår mindre tydelig for en del studenter.
- I Bergen ligger studentene på NHH fortsatt lavere enn andre. Det er likevel svært gledelig at avstanden til UiB og HVL er redusert, og at NHH har ny toppnotering med 68 poeng. På UiB og HVL er den nedgang i KTI på 2-3 poeng i 2019, etter en tidligere lang positiv hovedtrend.
- Sammen har meget gode relasjoner til de yngste studentene (18-23 år, med KTI på 72-74 poeng), mens relasjonen synker med alderen og er på et middels godt nivå blant de eldste (66 poeng i aldersgruppen 28-34 år). Studentenes behov endres over tid, og de går inn i nye livsfaser. Det kan også tenkes at studentene etter hvert tar tilbudet for «gitt», og at de kan gå «lei» av ulike tilbud.

Sterk sammenheng mellom bruksomfang og relasjonene

- Det er et bredere tjenestespekter i Bergen enn utenfor, og bruksomfanget er derfor større i Bergen. Det er også en relativt stor andel av studentene i regionene som ikke bruker/har brukt noen av tjenestene, eller som kun har brukt 1 (og da gjerne kantine). Det er naturlig vanskelig å bygge sterke relasjoner til disse. Bruksomfanget av tjenestetilbudet er klart minst i Førde og Stord. KTI er sterkt påvirket av dette.
- I Bergen er det økende brukerandeler – og økt press på treningstilbudet blant norske studenter. Bruken av lege-, tannhelsetilbudet og det psykiske helsetilbudet er også økende.
- Kvinner har et bredere bruksmønster (særlig av helsetjenestene) enn menn. Dette er en delforklaring på at KTI i Bergen er klart høyere blant kvinner (72 poeng) enn menn (68 poeng). En slik sammenheng finner vi også i Sogndal, men ikke i de andre regionene der KTI er høyere blant menn enn kvinner, på tross av lavere bruksomfang av Sammen sine tjenester.

Mange gode resultater og noen spesielt gledelige endringer i Bergen

- Det er mange gode resultater – og noen svært positive utviklingstrekk for Sammen i Bergen.
- Det fortsatt svært høy tilfredshet med barnehagene.
- Trening og kafe har klar fremgang fra 2015 (hhv. +3 og +6 poeng), og ligger begge på et godt nivå med 68 poeng. Det er svært høy tilfredshet med kaffebarene (77 poeng).
- Tilfredsheten med boforholdene ligger totalt sett stabilt på et middels godt nivå med 66 poeng.
- Informasjon er på et bra nivå relativt sett ift. andre samskipnader, selv om det er en nedgang fra 2015 (-2 poeng til 62 poeng). Dette kan ikke ses uavhengig av fusjonen i 2017 og omprofileringen.
- Bruken av tannhelsetilbudet er økende, og brukertilfredsheten er svært høy.
- På de andre helse- og rådgivningsområdene er det høy tilfredshet (på – eller i overkant av 70 poeng), men det er redusert tilfredshet med psykologtjenesten og helsestasjonene.

Negativ trend i KTI blant internasjonale studenter, men økt tilfredshet med boforholdene

- Det er en negativ trend i KTI blant internasjonale studenter. I 2013 lå de på et godt nivå, (69 poeng), mens de i 2019 er nede på et middels godt nivå med 66 poeng. Den negative utviklingen fra 2013 til 2015 skyldtes kun internasjonale studenter på UiB og særlig HVL. Disse har økt KTI i 2019. Samlet er det likevel en liten nedgang blant internasjonale studenter på 1 poeng fra 2015, noe som ene og alene skyldes en klar nedgang blant internasjonale studenter på NHH (-8 til 60 poeng).
- Behovet for – og bruken av det psykiske helsetilbudet øker blant internasjonale studenter, men indikasjonen er at brukertilfredsheten synker. Rådgivnings- og legetilbudet brukes mindre enn i tidligere målinger. Det er også en negativ utvikling i brukerandelen for kafeene, selv om tilfredsheten der er stabil.
- En stabil andel på 62 % av de internasjonale studentene bruker treningstilbudet. Tilfredsheten med dette er redusert med 6 poeng fra 2015 blant internasjonale studenter, og er nå nede på et middels godt nivå med 66 poeng.
- De aller fleste internasjonale studenter bor hos Sammen. Det er spesielt gledelig at tilfredsheten med boforholdene har økt med 6 poeng fra 2015, opp til et godt nivå med 67 poeng.
- Generelt – og på virksomhetsområdene er tilfredsheten blant internasjonale studenter lavere hos Sammen enn hos Sit. Utvalget hos Sit er kun egne beboere, som i stor grad bor på Moholt, der det har kommet mange populære tilbud de siste årene. De internasjonale studentene hos Sammen bor også i dominerende grad hos samskipnaden (9 av 10).

Nedgang i tilfredsheten med informasjon for første gang. Godt omdømme

- Tilfredsheten med informasjon økte jevnt over hele perioden fra 2004 til 2015. Det er ikke overraskende at det er en nedgang på 2 poeng i Bergen i 2019. Det tar tid å bygge et nytt merkenavn både mht. kjennskap og kunnskap etter en fusjon og merkeomlegging.
- Sammen ligger fortsatt relativt høyt på dette området – nest høyest sammen med SiÅs – 2 poeng under Sit.
- Tilfredsheten med informasjonen fra Sammen henger naturlig sterkt sammen med bruken av tjenestetilbudet.
- Førde ligger lavest, med svake 48 poeng. Bergen ligger høyest, og disse stedene ligger også hhv. lavest og høyest på KTI. Vi vet fra ulike analyser at det er en sterk sammenheng mellom hhv. informasjon og omdømme på den ene siden, og KTI på den andre. Haugesund er nesten på samme nivå som Bergen.
- Tilfredsheten med informasjonen fra Sammen faller med studentenes alder, både i Bergen og i regionene (samlet sett). Og den er relativt høy blant de ferskeste studentene (1-2 sem.).
- Sammen har generelt sett et godt omdømme, selv om det er delte meninger om organisasjonen har gjort tilbudene godt kjent for studentene, og om prisene er tilpasset studentenes livssituasjon og økonomi. Omdømmet mht. pris, å fremstå som støttende, samt at studentene har innflytelse over virksomheten er styrket. Sammen har et sterkere omdømme på prisdimensjonen enn Sit, og et svakere omdømme når det gjelder studentenes innflytelse.

Sammen tar all veksten i treningsmarkedet, og tilfredsheten øker

- Det er stadig flere studenter som trener inne – i tråd med utviklingen av stadig nye tilbud. Sammen tar all veksten i markedet.
- Tilfredsheten med Sammens treningssenter hadde en negativ utvikling fra 2009 til 2015. Denne trenden er snudd i 2019, og tilfredsheten er opp med 3 poeng fra forrige måling. I samskipnads-Norge ligger likevel Sammen og Sit lavest.
- Sentrum treningssenter ble nedlagt mellom målingene i 2013 og 2015, og dette var en medvirkende årsak til nedgangen i tilfredshet. Sentrum var senteret med den høyeste kundetilfredsheten. Nedleggningen medførte økte kapasitetsproblemer i andre senter.
- Det er meget høy kundetilfredshet på det nye senteret City (75 poeng), på samme nivå som på Sentrum før det ble lagt ned.
- Sterk negativ langtidstrend for Lehmkuhlhallen, som nå har lav kundetilfredshet. Fantofthallen har en negativ langtidstrend fra 2009.
- Positive skift fra 2015 for Studentsenteret, Kronstad og Vektortorget. Åpningen av City kan ha avdempet noe av kapasitetsproblemene.
- For liten kapasitet i kombinasjon med størrelsen på treningsarealet er fortsatt en dominerende årsak til misnøye.
- Beliggenhet og gunstig pris begrunner klart hyppigst tilfredsheten med tilbudene.

Svært gledelig utvikling og klart nytt toppnivå for kafeene

- Studentenes tilfredshet med kafeen de bruker mest har en stigende langtidstrend fra 2009, og øker spesielt mye mellom de to siste målingene, opp til et godt nivå (68 poeng) blant norske studenter.
- Sammen ligger på samme nivå som Sit, klart høyere enn Norges Arktiske, men klart lavere enn SiA.
- Det er likevel meget stor forskjell mellom kafeene, fra 79 poeng på Høyteknologisenteret til 58 poeng på Realfagsbygget.
- Utviklingstrekkene er ulike, men mange kafeer har sterke økninger – og nye toppnoteringer.
- Priser sett ift. opplevd utvalg og kvalitet begrunner i hovedsak misnøye. Det er likevel stadig færre som begrunner misnøye med prisene.
- Personlig service, trivsel i lokalene, kapasitet og renhold begrunner i størst grad fornøydhet.
- Tilfredsheten med kaffebarene er høy. Kaffibar Sogndal ligger lavest med 70 poeng, og Muntlig høyest med 79 poeng.

Stabilt middels godt, men relativt lavt sett ift. andre samskipnader mht. tilfredshet med boforhold. Store forskjeller – og ulike utviklingstrekk mellom studentboligene

- Beboerne hos Sammen/SiB i Bergen hadde en negativ utvikling frem til 2007, og deretter en positiv trend frem til 2013, da de tangerte tilfredsheten blant de som leier privat (70 poeng). I 2015 – 2019 tilfredsheten stabil på middels gode 66 poeng, hhv. 4 og 6 poeng under de som leier av private.
- Tilfredsheten med boforholdene blant de som bor hos Sammen er noe lavere utenfor Bergen, mens de som leier privat ligger litt høyere enn tilsvarende i Bergen.
- Sammen ligger relativt lavt på dette området i samskipnads-Norge.
- Tilfredsheten blant de som leier hybel av private i Bergen har aldri vært lavere enn i 2019 (55 poeng). De som leier hybel av Sammen i byen ligger 7 poeng høyere.
- Tilfredsheten med boforholdene varierer svært mye mellom studentboligene, fra 50 til 85 poeng, og det er store forskjeller i utviklingstrekk.
- Stadig flere begrunner misnøye med størrelse ift. behov, og med støy ifm. sosiale aktiviteter.
- Mange forhold begrunner fornøydhet, og flest nevner relativt husleie og beliggenhet ift. studiestedet. Andelen som begrunner fornøydhet med sosiale forhold går ned, og andelen som begrunner det med renhold øker.

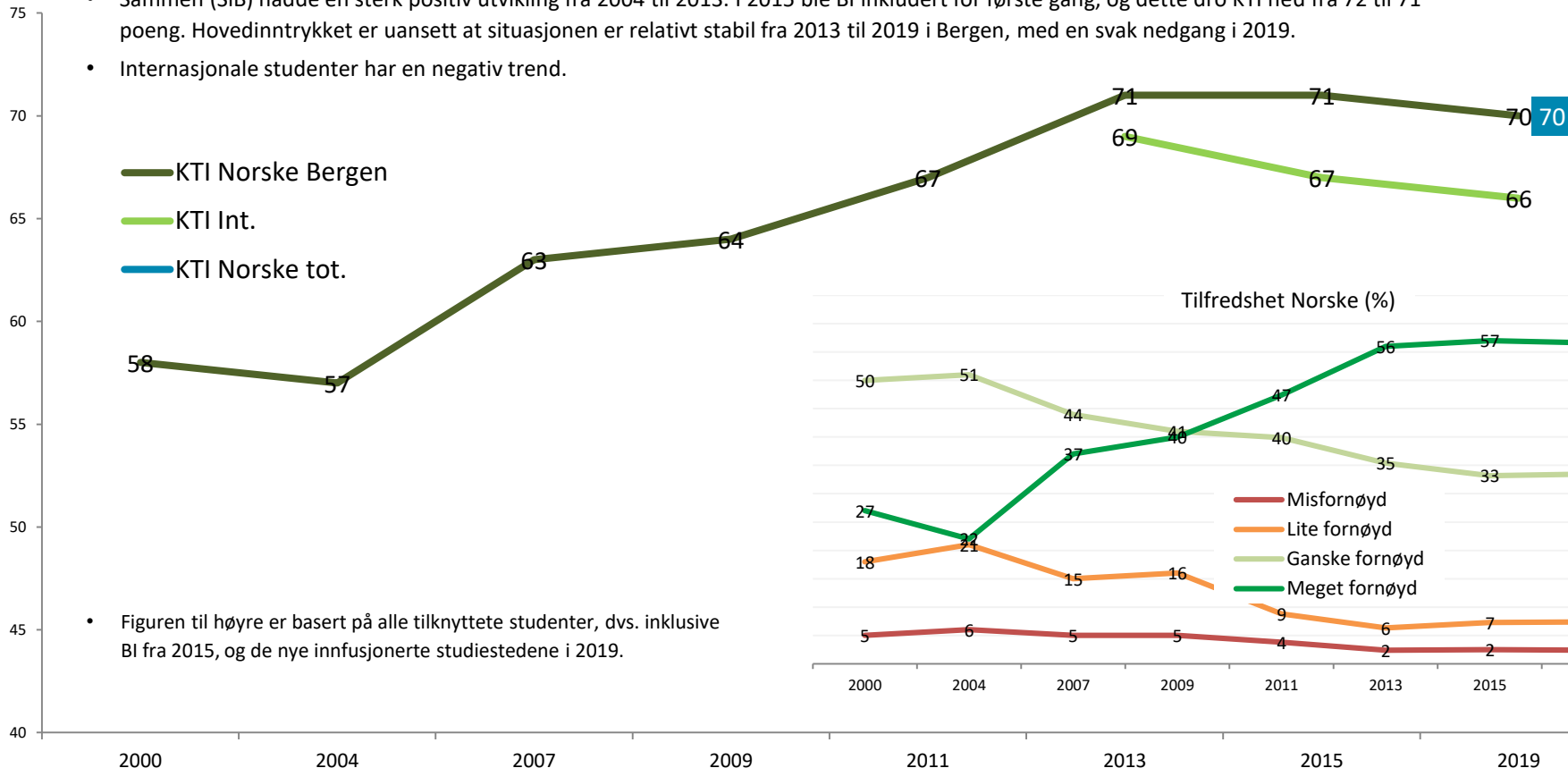
Kundetempen 2019

Total tilfredshet med Sammen

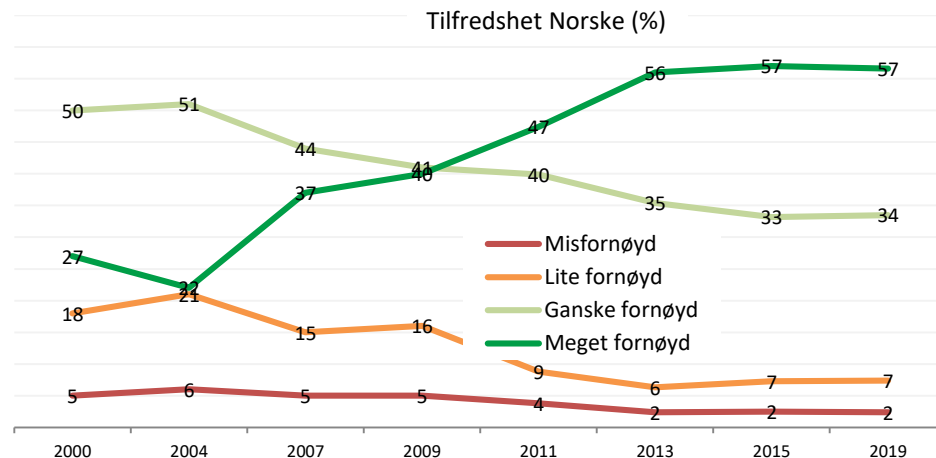
Utvikling KTI, 2000 - 2019

Skalagjennomsnitt

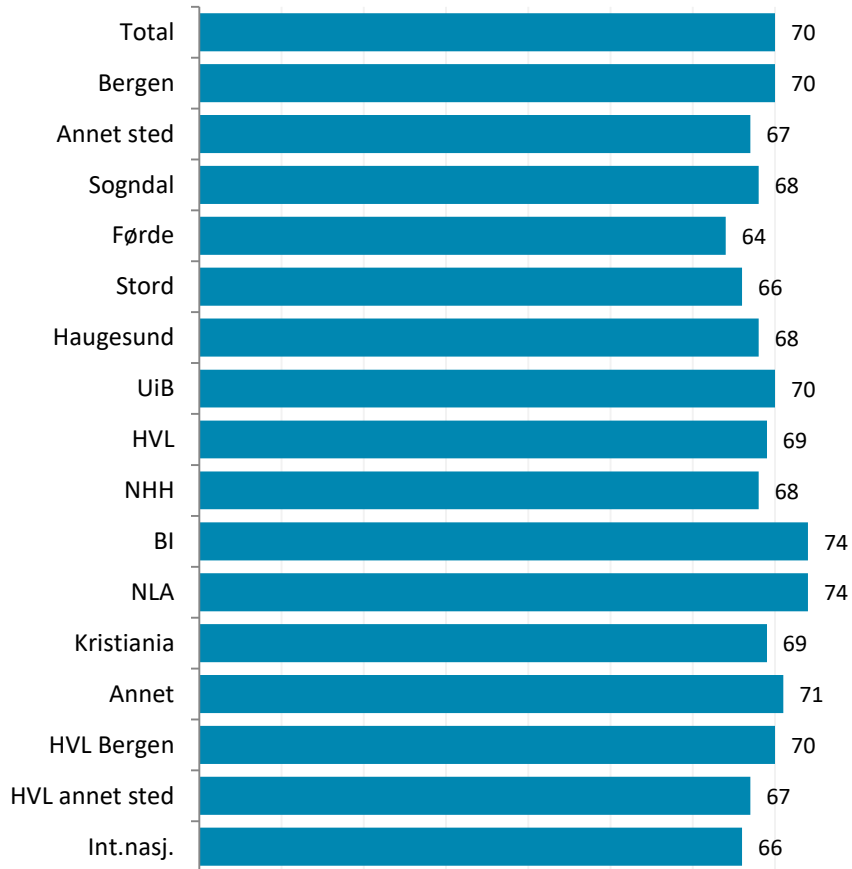
- Sammen (SiB) hadde en sterk positiv utvikling fra 2004 til 2013. I 2015 ble BI inkludert for første gang, og dette dro KTI ned fra 72 til 71 poeng. Hovedintrykket er uansett at situasjonen er relativt stabil fra 2013 til 2019 i Bergen, med en svak nedgang i 2019.
- Internasjonale studenter har en negativ trend.



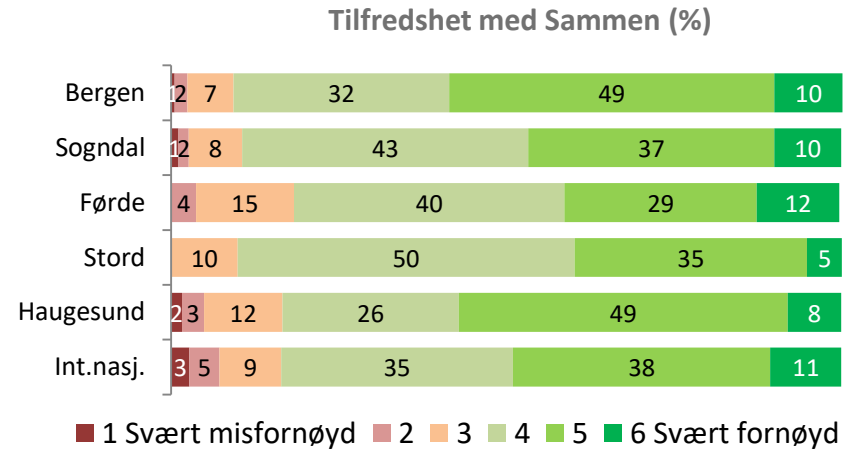
- Figuren til høyre er basert på alle tilknyttete studenter, dvs. inklusive BI fra 2015, og de nye innfusjonerte studiestedene i 2019.



KTI og tilfredshet med Sammen, 2019 (snitt 0-100)



- Førde ligger lavest og Bergen høyest på KTI. Sistnevnte utgjør 83 % av studentmassen i totalområdet, og blir derfor dominerende i totaltallene.
- Som vist i figuren nedenfor er det størst spredning i svarene i Haugesund og blant internasjonale studenter



Sammen ønsker å bli bedre.

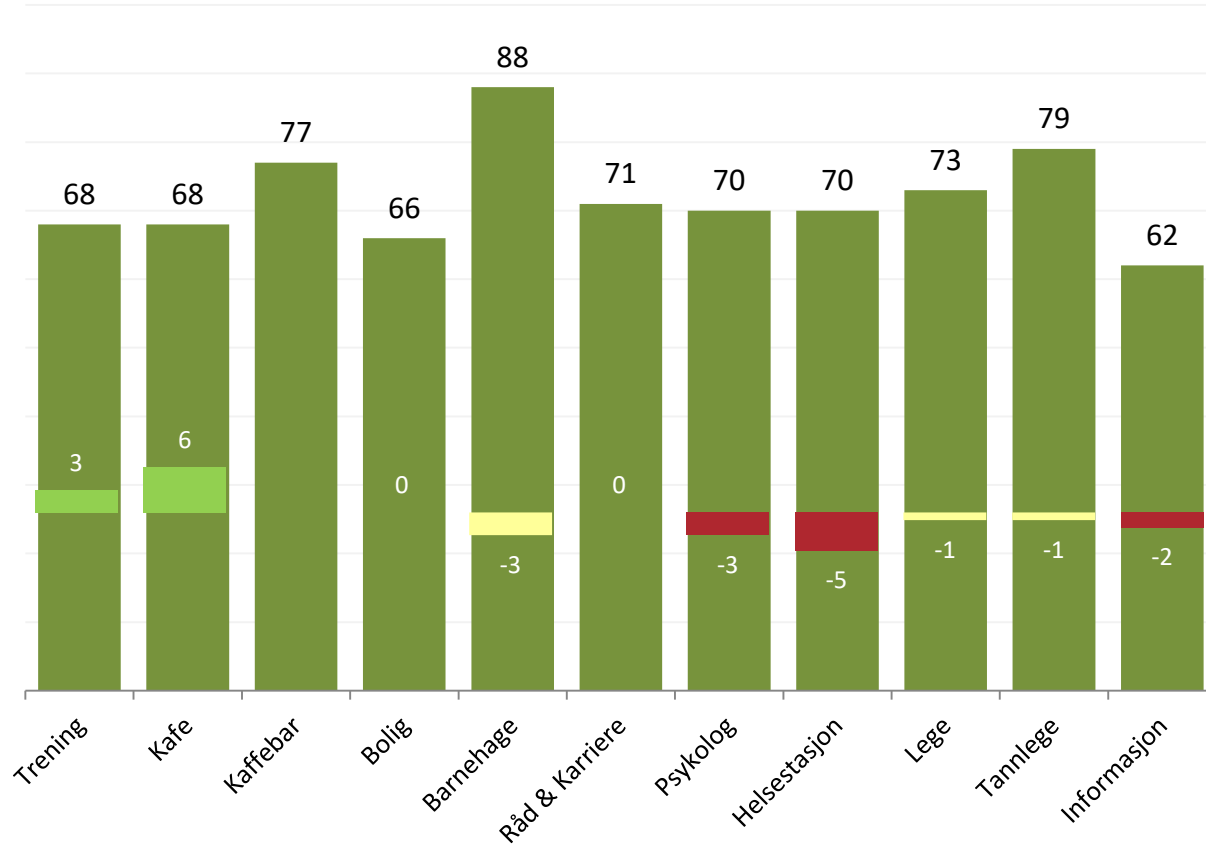
Kom gjerne med innspill til hvordan vi kan oppnå dette.

Kundetempen 2019

Tilfredshet med virksomhetsområdene

Kunde-/brukertilfredshet i Bergen 2019, og endring fra 2015. Norske

Skalagjennomsnitt

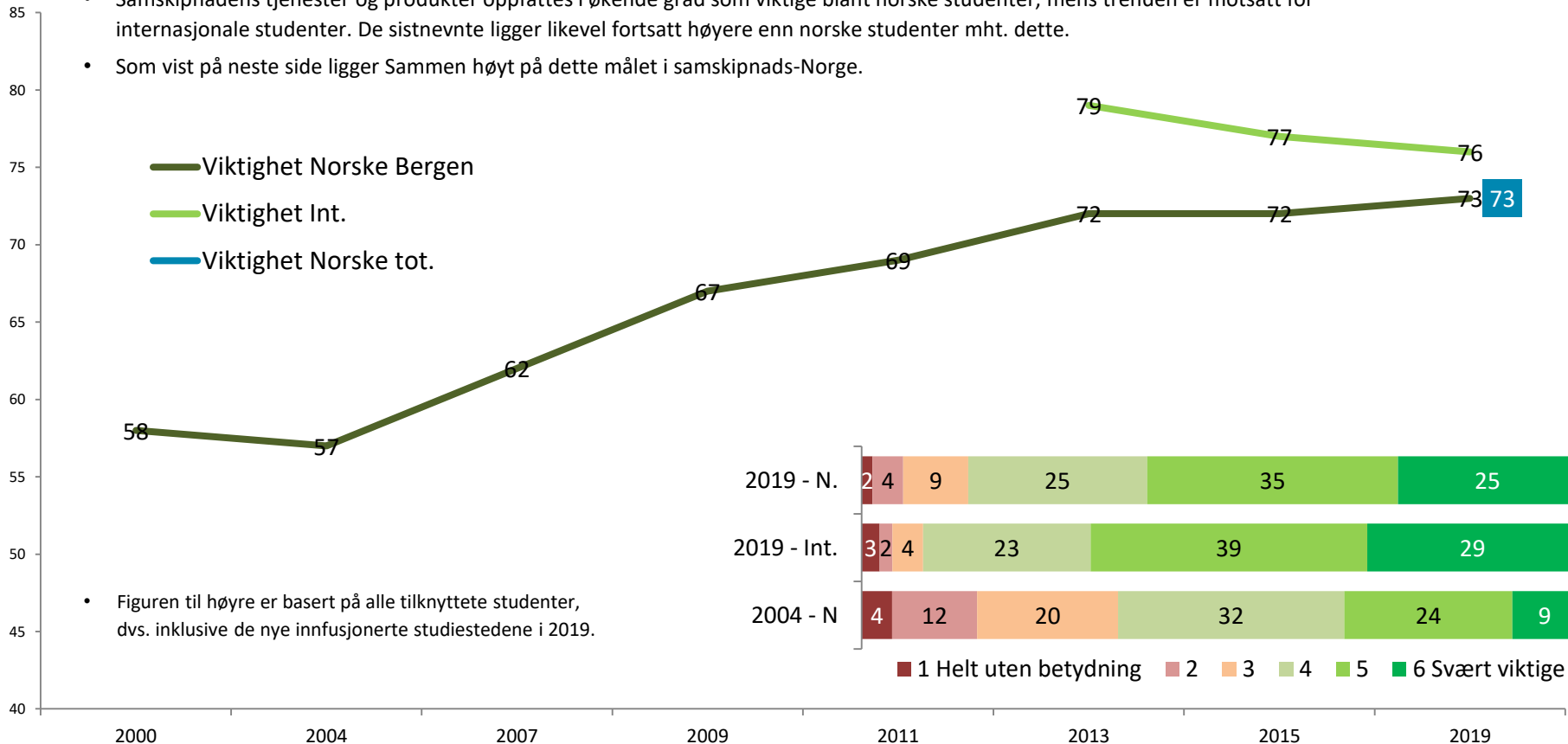


- Det er mange gode resultater – og noen svært positive utviklingstrekk for Sammen i Bergen. Signifikante endringer er merket med grønt eller rødt.
- Det er i utgangspunktet ikke rimelig å forvente samme tilfredshetsnivå på tvers av alle virksomhetsområdene. På barnehageområdet er det naturlig (les: nødvendig) med høy tilfredshet, mens det generelt er relativt krevende å oppnå høy tilfredshet med informasjon, siden folk i stor grad vegrer seg for å si at de er tilstrekkelig informerte.
- Sammen har uansett egne referanser fra tidligere målinger, og kan sammenligne seg mot andre samskipnader.
- Informasjon er med dette bakteppet på et bra nivå, selv om det er en nedgang fra 2015.
- Tilfredsheten med boforholdene ligger stabilt på et middels godt nivå.
- Trening og kafe kunne vært enda høyere, men har klar fremgang. Spesielt gledelig er endringen for kafe.
- På de andre områdene er tilfredsheten meget – eller svært høy, men det er redusert tilfredshet med psykologtjenesten og helsestasjonene.

Viktigheten av Sammen sine tilbud for trivselen som student, 2000 - 2019

Skalagjennomsnitt

- Samskipnadens tjenester og produkter oppfattes i økende grad som viktige blant norske studenter, mens trenden er motsatt for internasjonale studenter. De sistnevnte ligger likevel fortsatt høyere enn norske studenter mht. dette.
- Som vist på neste side ligger Sammen høyt på dette målet i samskipnads-Norge.



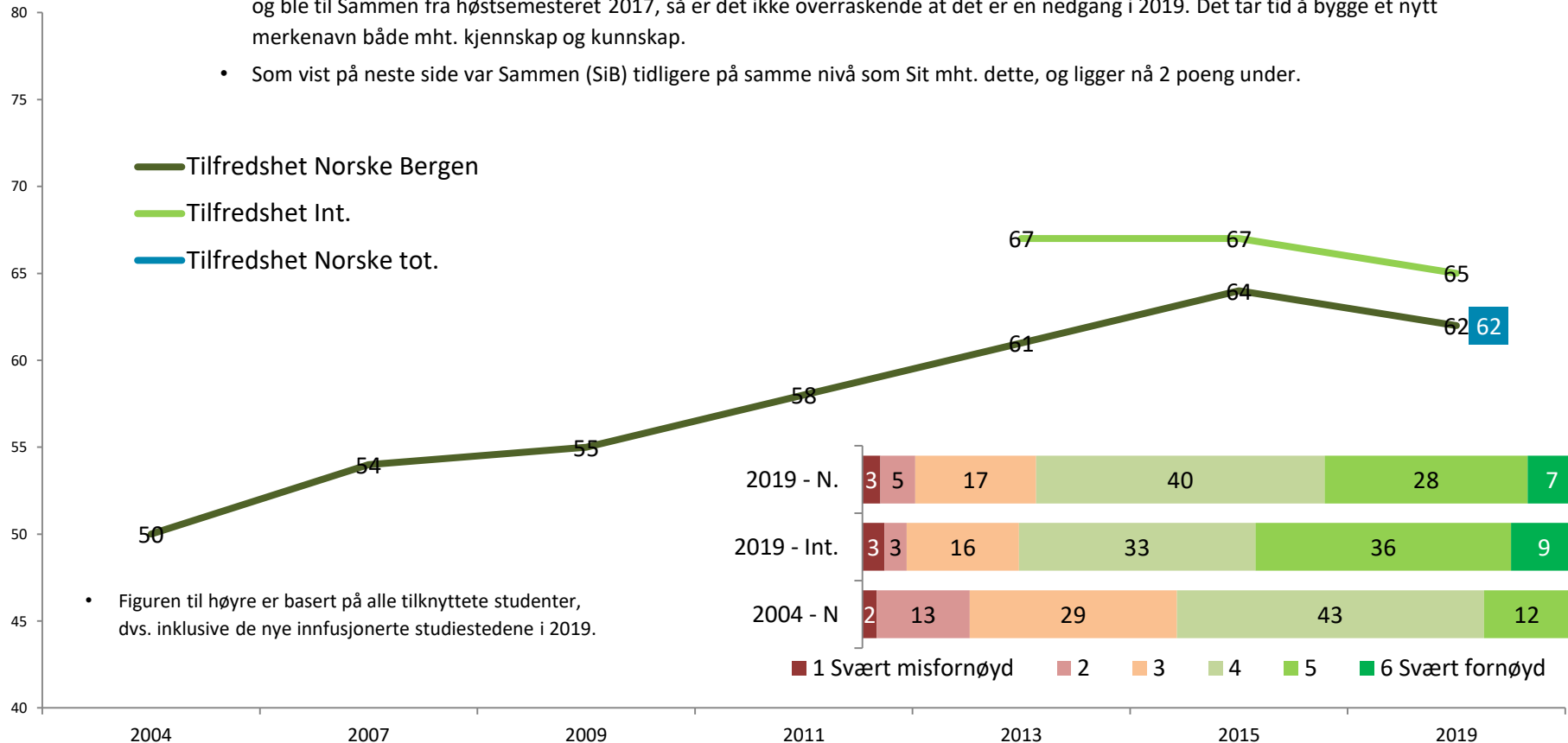
Kundetempen 2019

Informasjon

Tilfredshet med informasjonen fra Sammen, 2004 - 2019

Skalagjennomsnitt

- Tilfredsheten med informasjon økte jevnt over hele perioden fra 2004 til 2015. I og med at SiB fusjonerte med to andre samskipnader og ble til Sammen fra høstsemesteret 2017, så er det ikke overraskende at det er en nedgang i 2019. Det tar tid å bygge et nytt merkenavn både mht. kjennskap og kunnskap.
- Som vist på neste side var Sammen (SiB) tidligere på samme nivå som Sit mht. dette, og ligger nå 2 poeng under.



Informasjonskilder i undergrupper, 2019 (%). Norske studenter

Hvor finner du informasjon om Sammen sine tilbud? Flere svar mulig

	Total	Bergen	Annet sted	Sogndal	Førde	Stord	Haugesund	UiB	HVL	NHH	BI	Annet	1-2 sem.	3-4 sem.	5-6 sem.	7 sem. +
Sammens nettside (sammen.no)	78	80	66	79	56	47	69	82	73	83	74	85	80	75	76	81
Sammen i sosiale medier	38	38	35	29	34	52	29	40	37	32	32	36	34	38	39	41
Sammens brosjyrer	8	6	17	14	14	12	27	7	11	5	4	6	10	9	7	7
Plakater	25	24	33	20	42	42	40	24	28	21	27	15	25	29	23	25
Resepsjoner og infoskranke	12	12	15	20	13	8	15	14	12	6	11	9	11	15	12	12
Info på skjermer	22	22	23	25	28	18	21	21	25	22	13	17	22	26	20	22
Studiestedet sin nettside	12	9	25	28	13	27	24	9	16	10	11	6	15	15	10	9
Muntlig info. fra Sammens ansatte	10	8	18	14	23	18	22	9	11	7	9	13	16	11	7	7
Venner og bekjente	46	47	38	38	51	37	32	49	42	42	50	48	45	48	47	44