

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



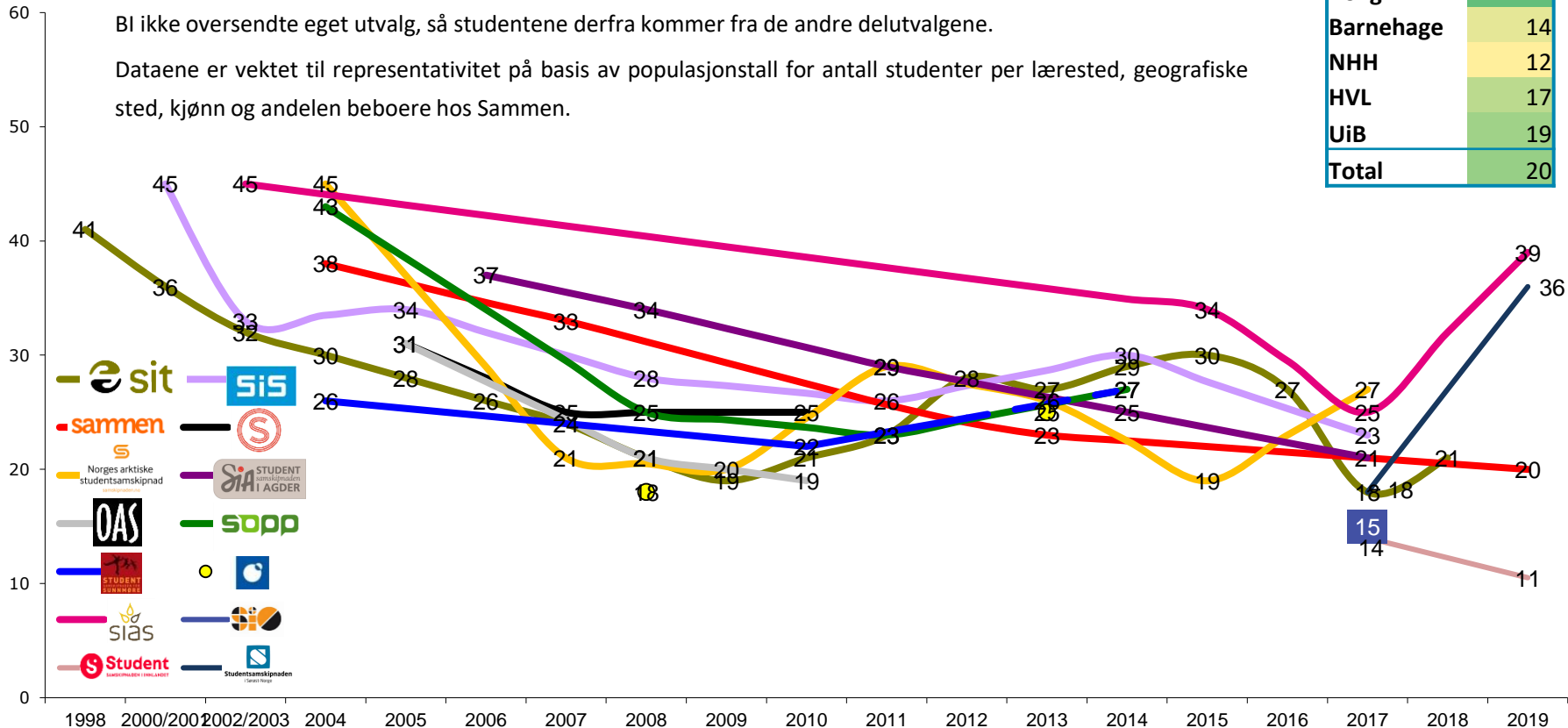
Underlag fra
Sammen

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 %. Hovedintrykket 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.

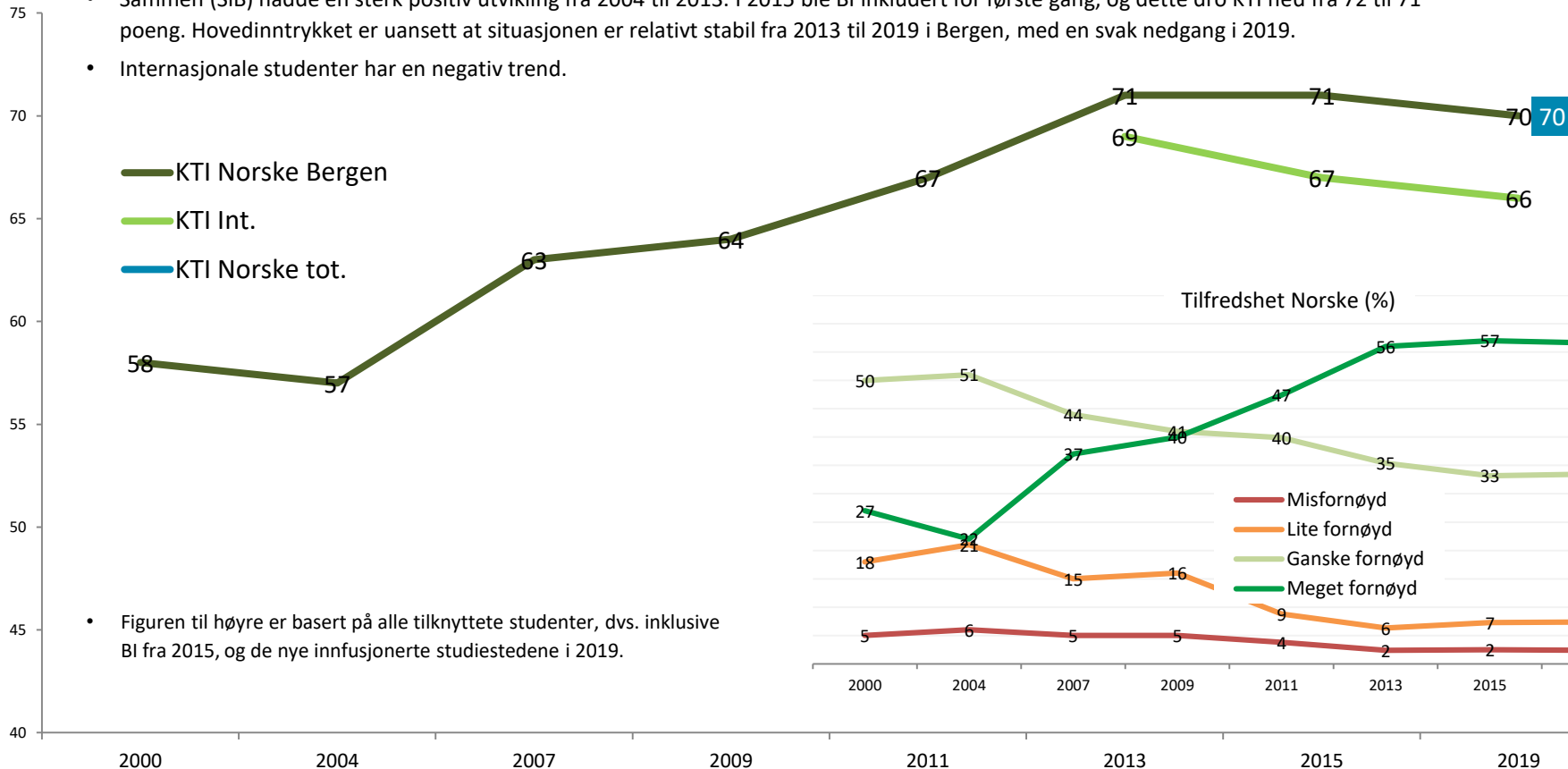
Kundetempen 2019

Total tilfredshet med Sammen

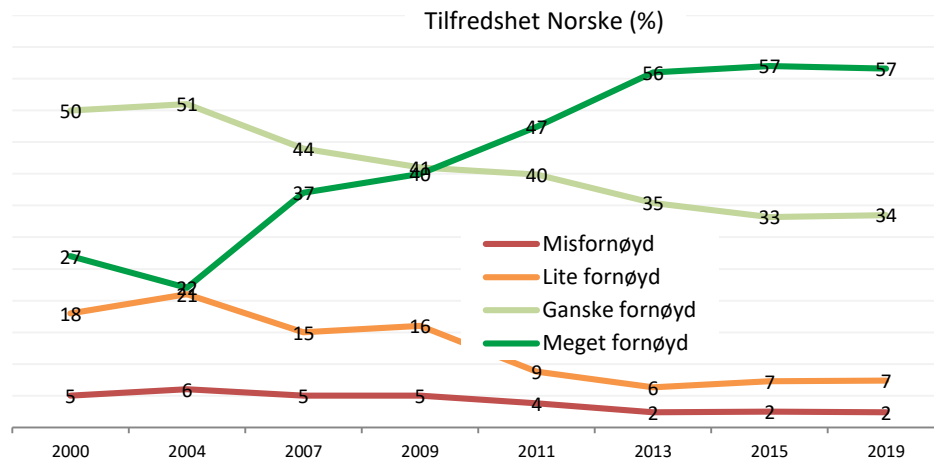
Utvikling KTI, 2000 - 2019

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.

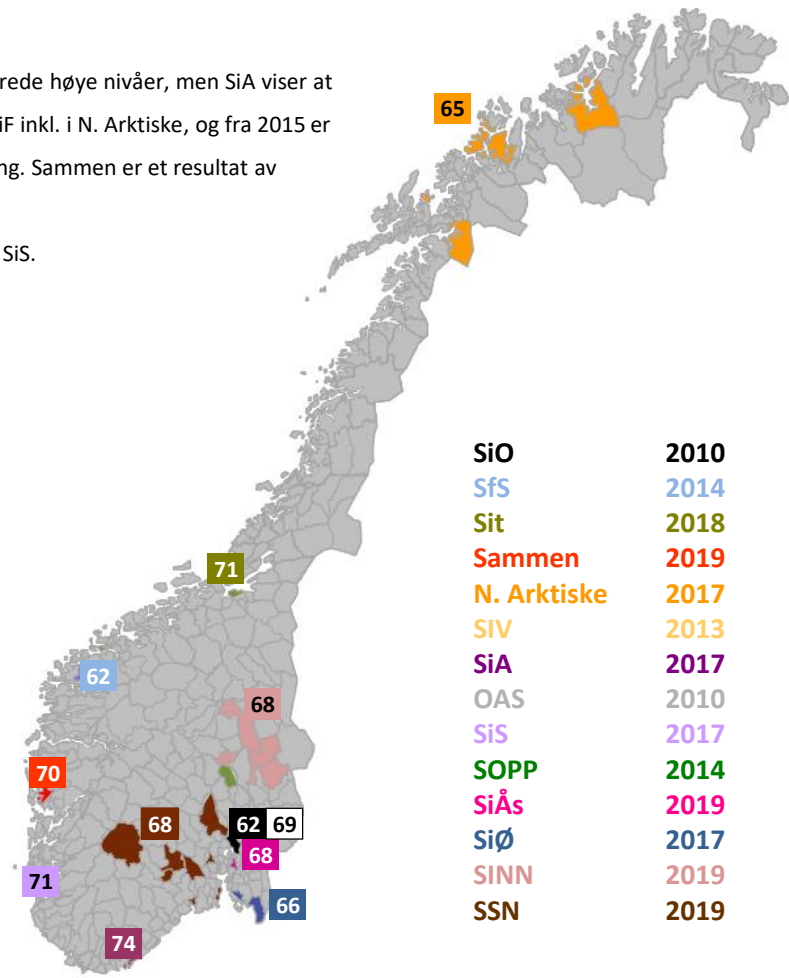
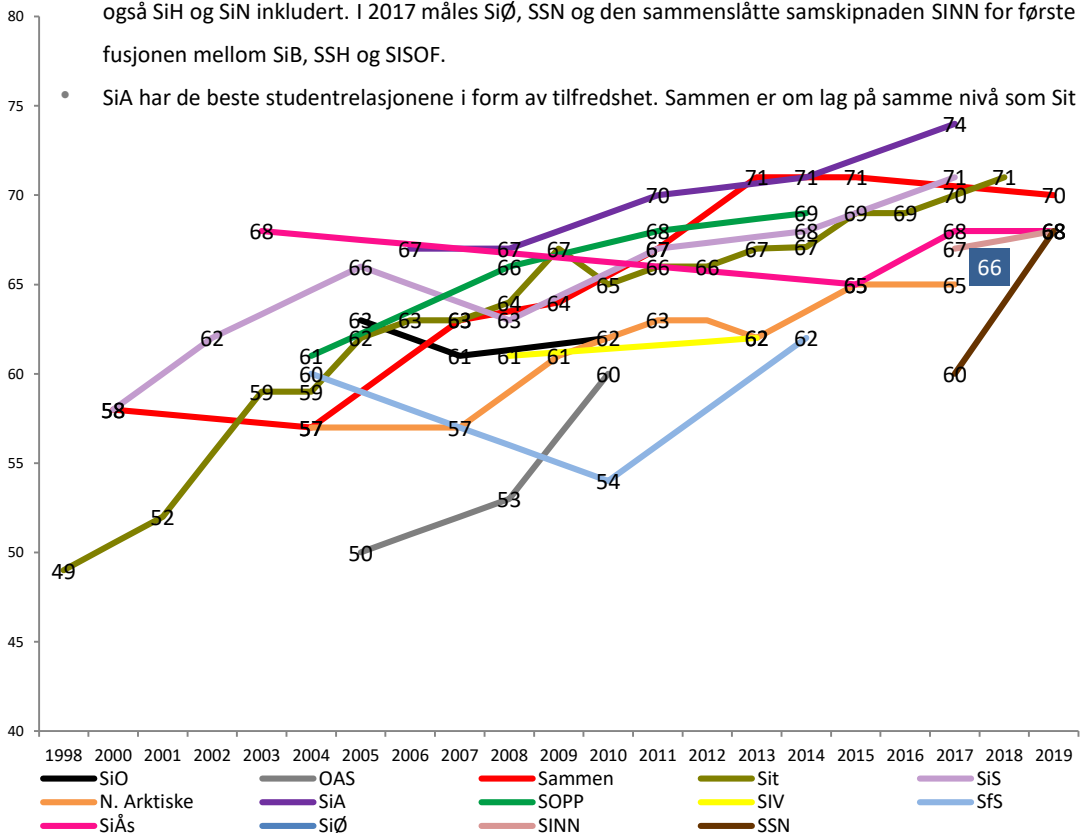


- Figuren til høyre er basert på alle tilknyttete studenter, dvs. inklusive BI fra 2015, og de nye innfusjonerte studiestedene i 2019.



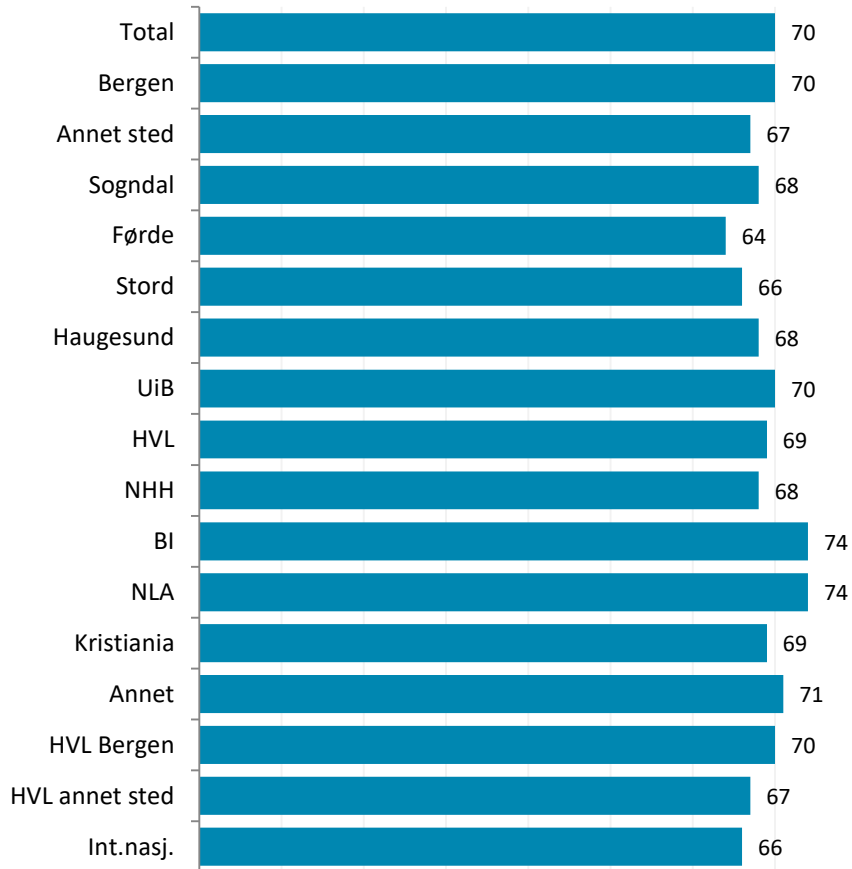
KTI studentsamskipnader, 1998 - 2019

- Det er i hovedsak en positiv tendens - måleperioden sett under ett. Det blir mer krevende å øke fra allerede høye nivåer, men SiA viser at de andre har noe å strekke seg etter. Sit er slått sammen med Gjøvik og Ålesund fra 2016. Fra 2013 er SiF inkl. i N. Arktiske, og fra 2015 er også SiH og SiN inkludert. I 2017 måles SiØ, SSN og den sammenslåtte samskipnaden SINN for første gang. Sammen er et resultat av fusjonen mellom SiB, SSH og SiSOF.
- SiA har de beste studentrelasjonene i form av tilfredshet. Sammen er om lag på samme nivå som Sit og SiS.

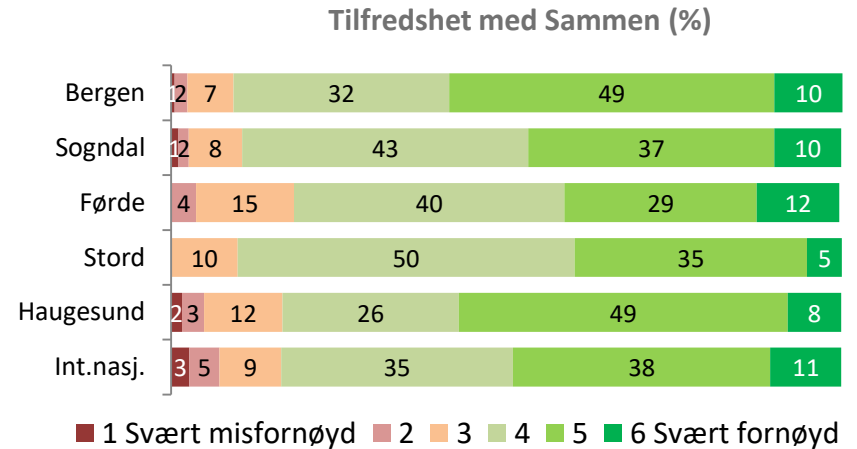


SiO	2010
SfS	2014
Sit	2018
Sammen	2019
N. Arktiske	2017
SIV	2013
SiA	2017
OAS	2010
SiS	2017
SOPP	2014
SiÅs	2019
SiØ	2017
SINN	2019
SSN	2019

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.

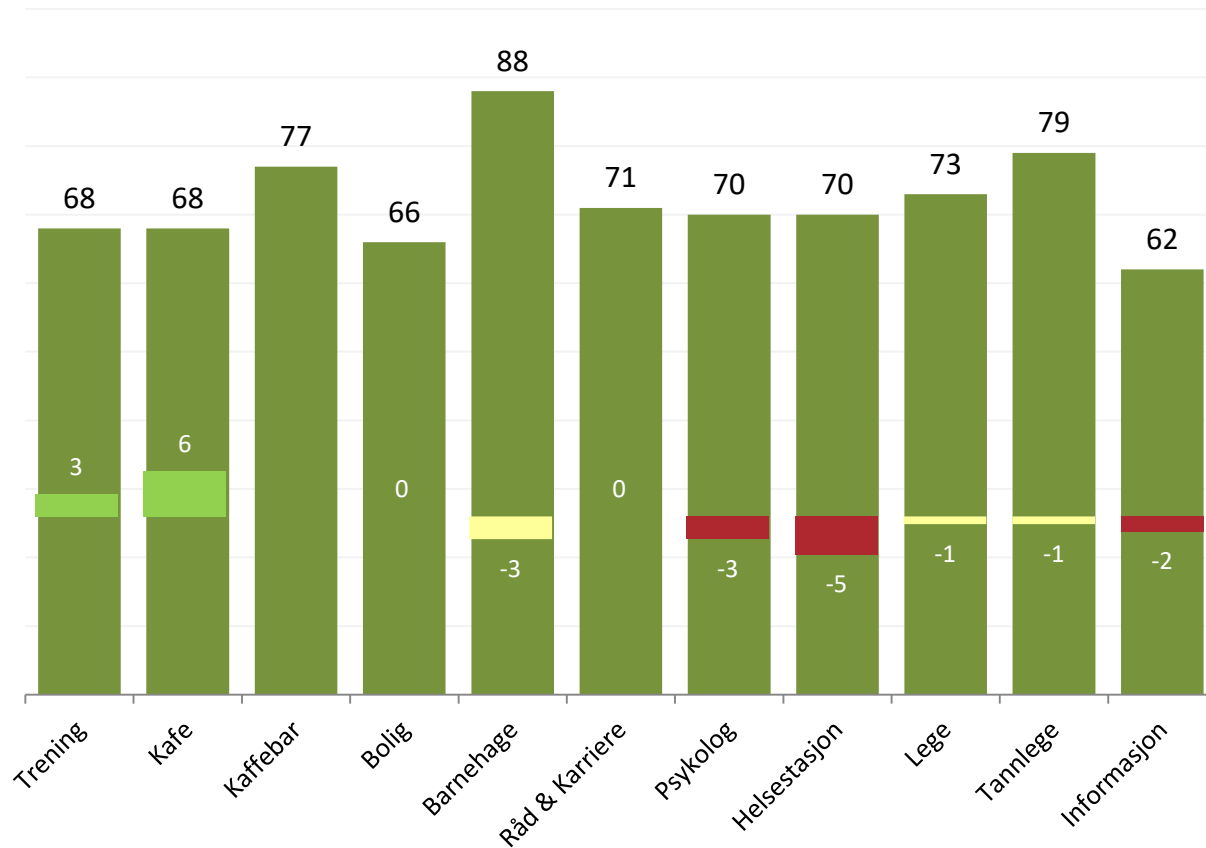


Kundetempen 2019

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.

Kunde-/brukertilfredshet blant norske studenter 2019

Skalagjennomsnitt

	Total	Bergen	Annet sted	Sogndal	Førde	Stord	Haugesund
KTI	70	70	67	68	64	66	68
Viktighet for trivsel	73	73	68	67	65	74	67
Trening	68	68	NA	NA	NA	NA	NA
Kafe	68	68	70	73	61	69	71
Kaffebar	76	77	73	70	NA	NA	76
Bolig	66	66	64	65	63	61	66
Barnehage	88	88	87	85	NA	NA	90
Studentrådgiver	77	NA	77	83	NA	NA	NA
Råd & Karriere	71	71	NA	NA	NA	NA	NA
Psykolog	69	70	59	NA	NA	NA	NA
Helsestasjon	72	70	80	82	80	76	80
Lege	73	73	NA	NA	NA	NA	NA
Tannlege	79	79	NA	NA	NA	NA	NA
Informasjon	62	62	58	59	48	56	61

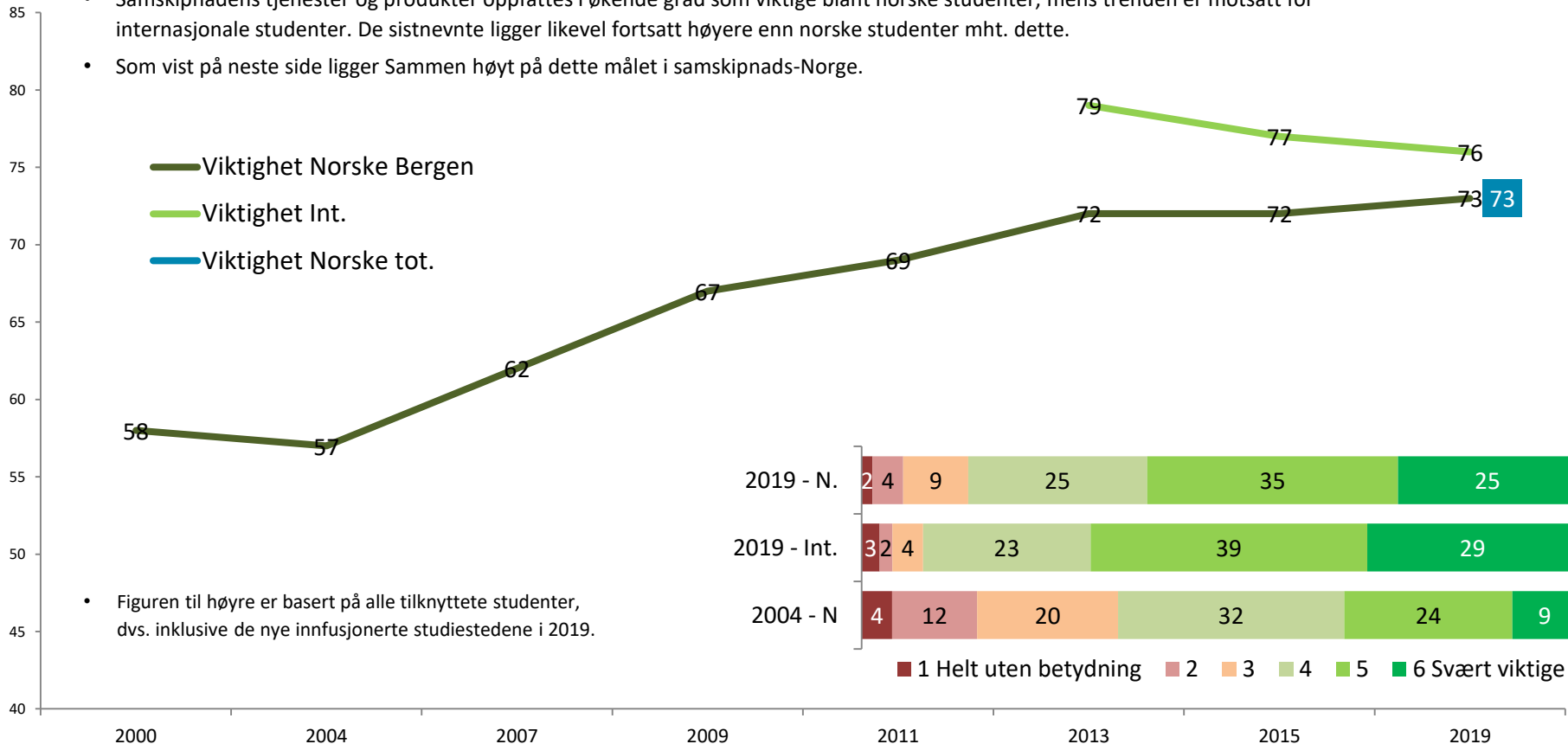
- Forskjellen mellom Bergen og andre steder samlet sett er størst for psykologtjenesten (11 poeng lavere tilfredshet andre steder), og helsestasjon (10 poeng høyere tilfredshet andre steder).
- Det er svært lav tilfredshet med informasjonen fra Sammen i Førde.
- Resultatene for barnehagene er basert på studentbarn. Hvis andre foresatte med barn inkluderes så er resultatet i Bergen uendret, mens resultatet i Sogndal synker med 1 poeng, og resultatet i Haugesund øker med 1 poeng. Totalen blir uendret.

- Tilfredsheten med psykologtjenesten kan ikke rapporteres for hver av stedene utenfor Bergen pga. lave baser. Det er en *indikasjon* på lav tilfredshet med tjenesten i Sogndal (N=15).
- Basene for helsestasjonene er lave i Førde (N=16), Stord (N=16) og Haugesund (N=20). Resultatet er likevel vist som en indikasjon. Om skåren er 76 eller 80 poeng spiller med dette bakteppet ingen rolle. Tjenesten fungerer svært godt på tvers av stedene.

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.



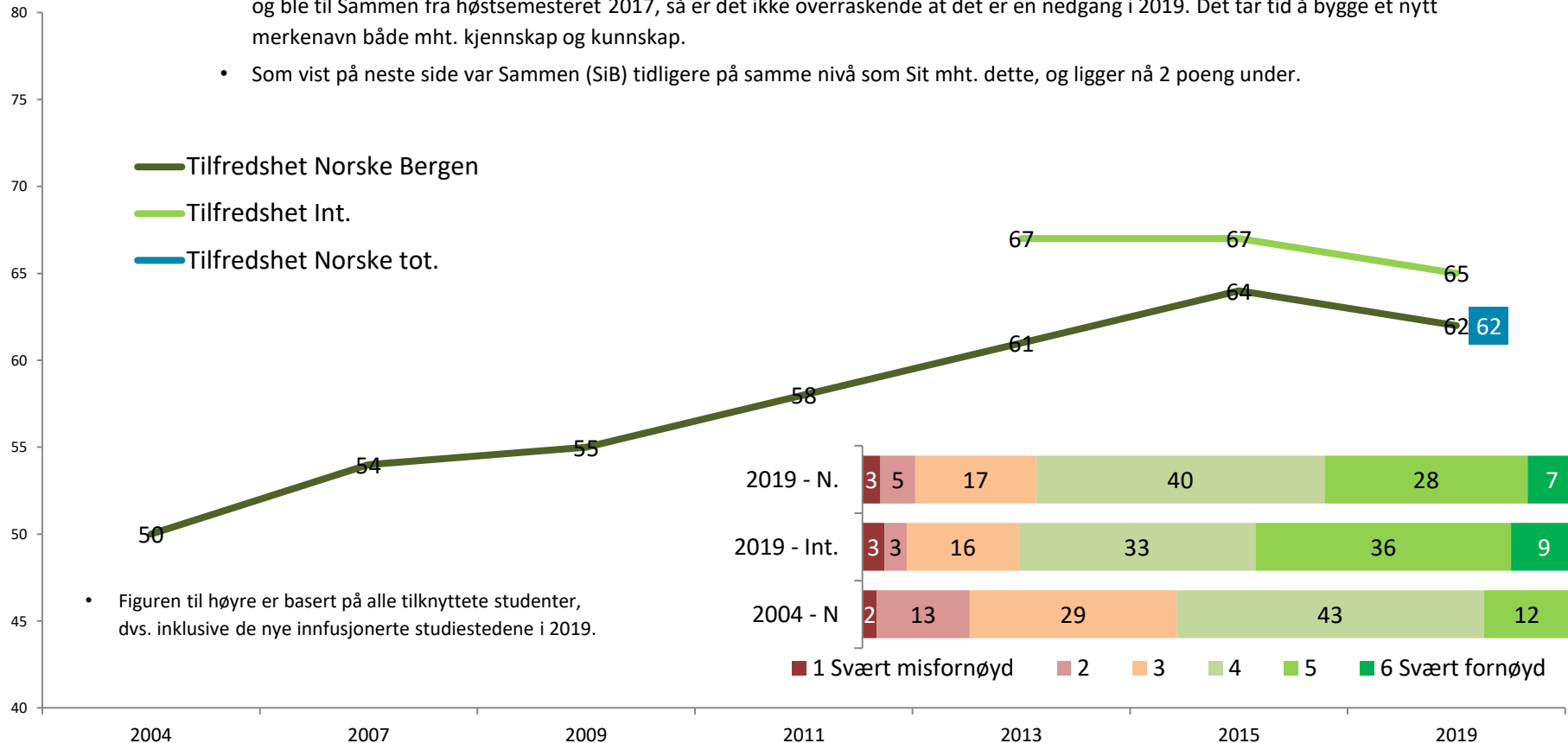
Kundetempen 2019

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

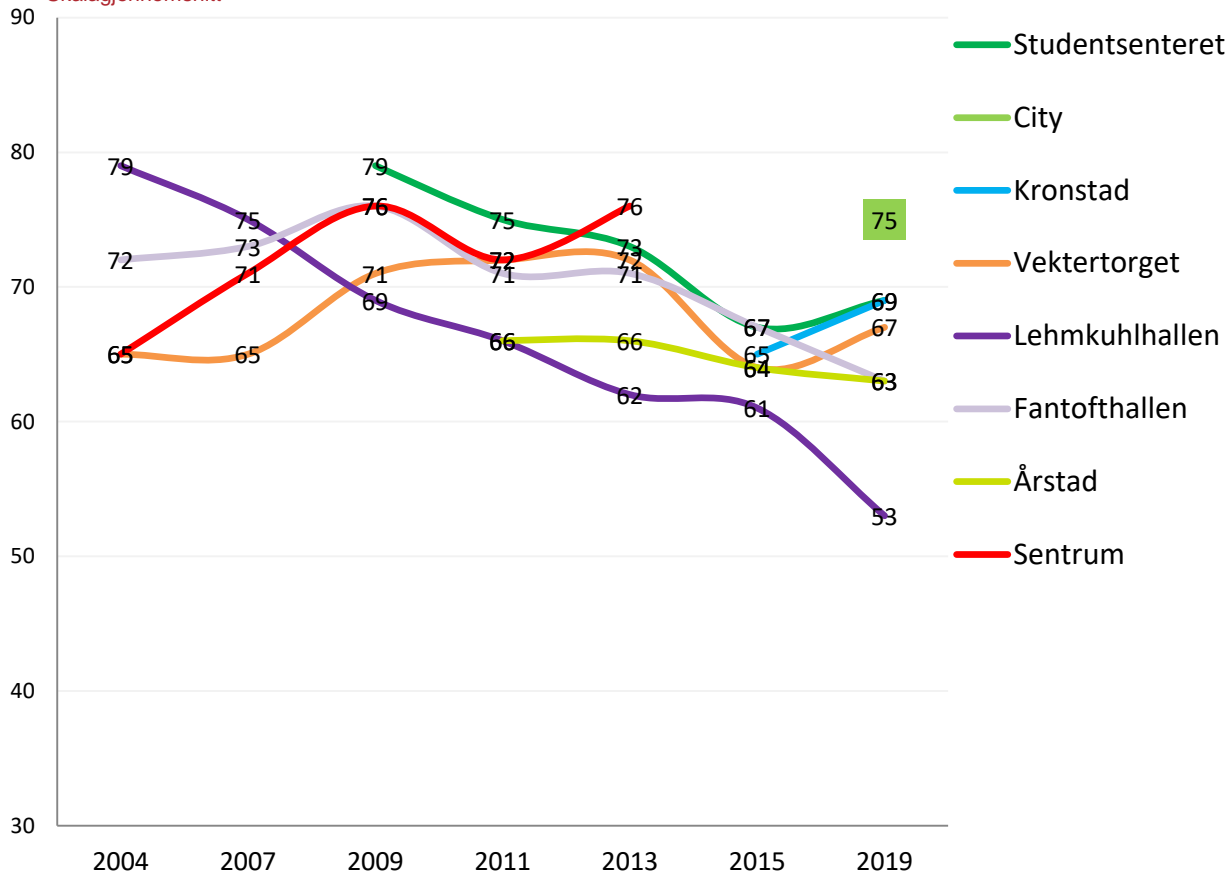
	Total	Bergen	Annet sted	Sogndal	Førde	Stord	Haugesund	UiB	HVL	NHH	BI	Annet	1-2 sem.	3-4 sem.	5-6 sem.	7 sem. +
Sammens nettside (sammen.no)	78	80	66	79	56	47	69	82	73	83	74	85	80	75	76	81
Sammen i sosiale medier	38	38	35	29	34	52	29	40	37	32	32	36	34	38	39	41
Sammens brosjyrer	8	6	17	14	14	12	27	7	11	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

Kundetempen 2019

Trening, mat&drikke, bolig og barnehage

Tilfredshet med Sammens treningscenter over tid, 2004 – 2019 – Norske i Bergen

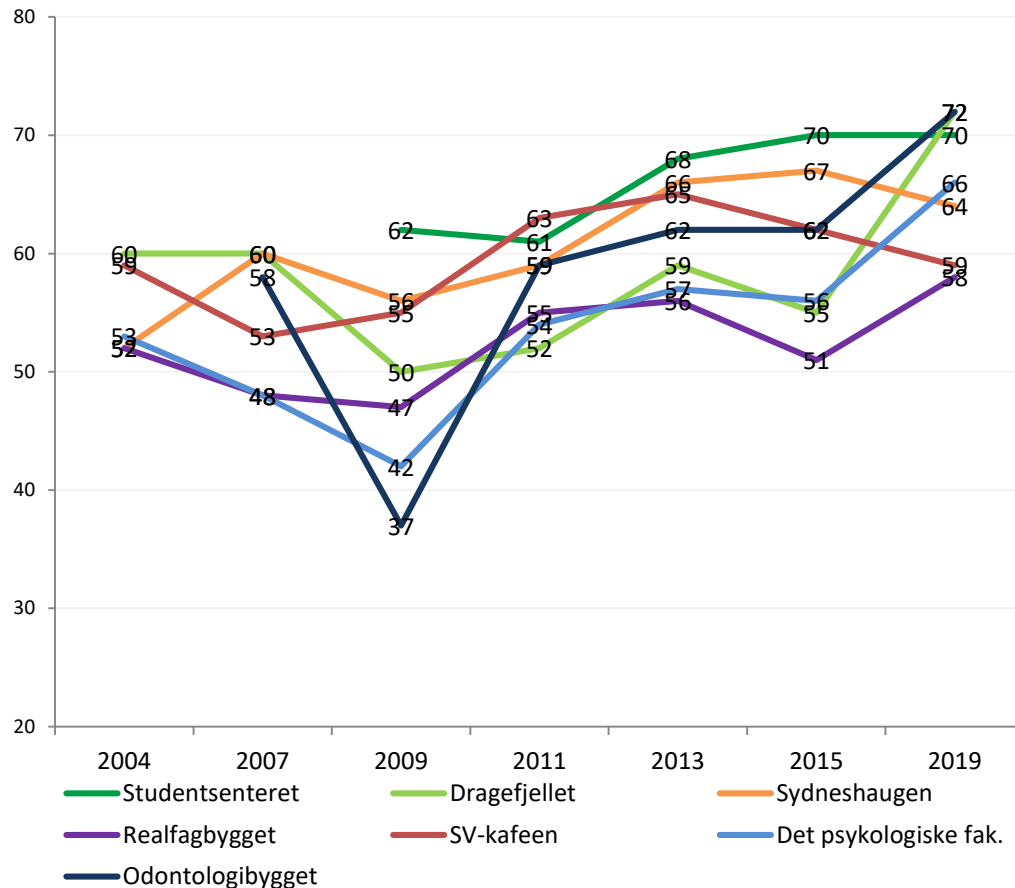
Skalagjennomsnitt



- Det er meget høy kundetilfredshet på det nye senteret City, på samme nivå som på Sentrum før det ble lagt ned.
- Sterk negativ langtidstrend for Lehmkuhlhallen, som nå har meget lav kundetilfredshet.
- Negativ langtidstrend fra 2009 for Fantofthallen.
- Positive skift fra 2015 for Studentsenteret, Kronstad og Vektortorget. Åpningen av City har avdempet noe av kapasitetsproblemene?

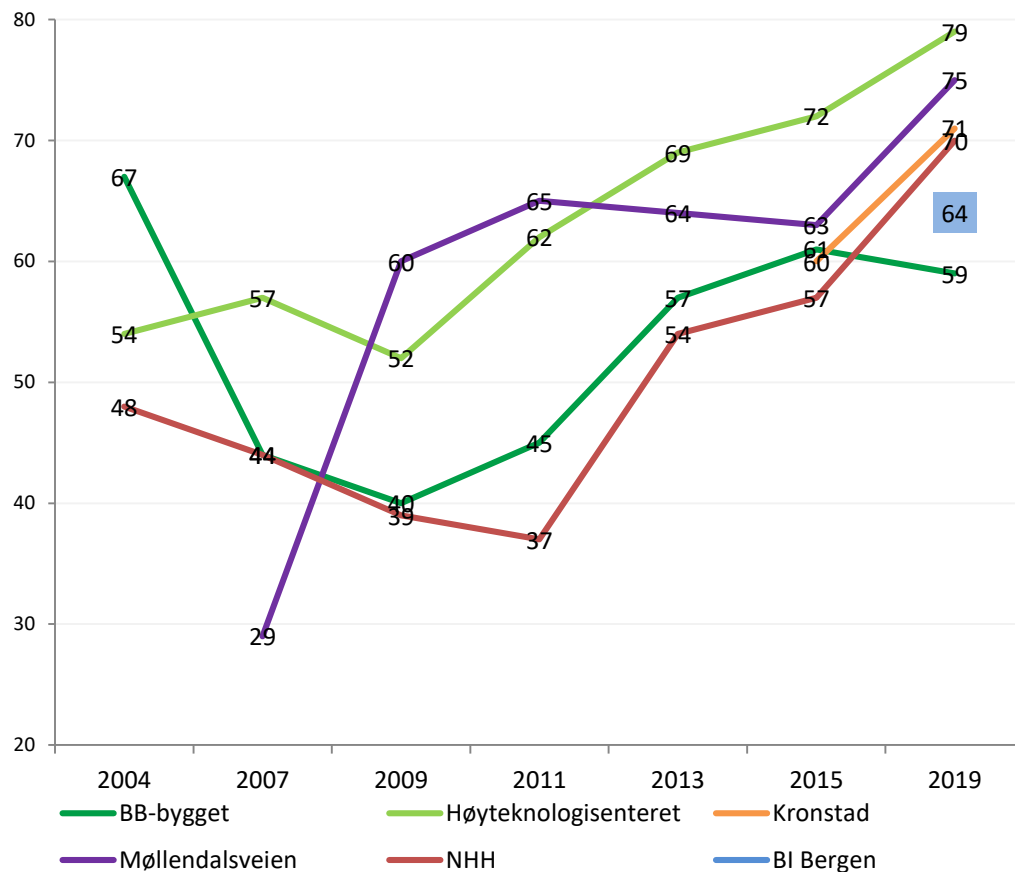
ANTALL SVAR	2019	2015	2013	2011	2009
Studentsenteret	N=545	N=912	N=606	N=843	N=678
City	N=499				
Kronstad	N=408	N=195			
Vektortorget	N=298	N=467	N=195	N=201	N=178
Lehmkuhlhallen	N=163	N=228	N=180	N=213	N=201
Fantofthallen	N=148	N=164	N=130	N=164	N=133
Årstad	N=161	N=212	N=146	N=178	
Sentrum			N=364	N=332	N=243

Tilfredshet med kafeer - 1, Norske studenter (snitt 0-100)



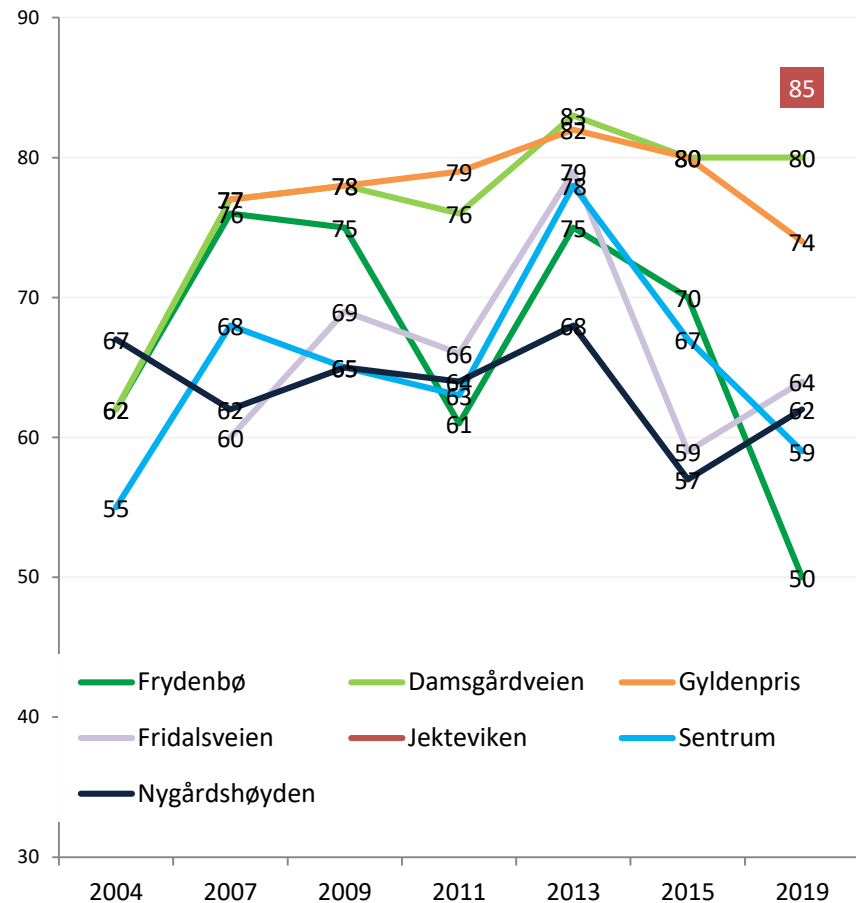
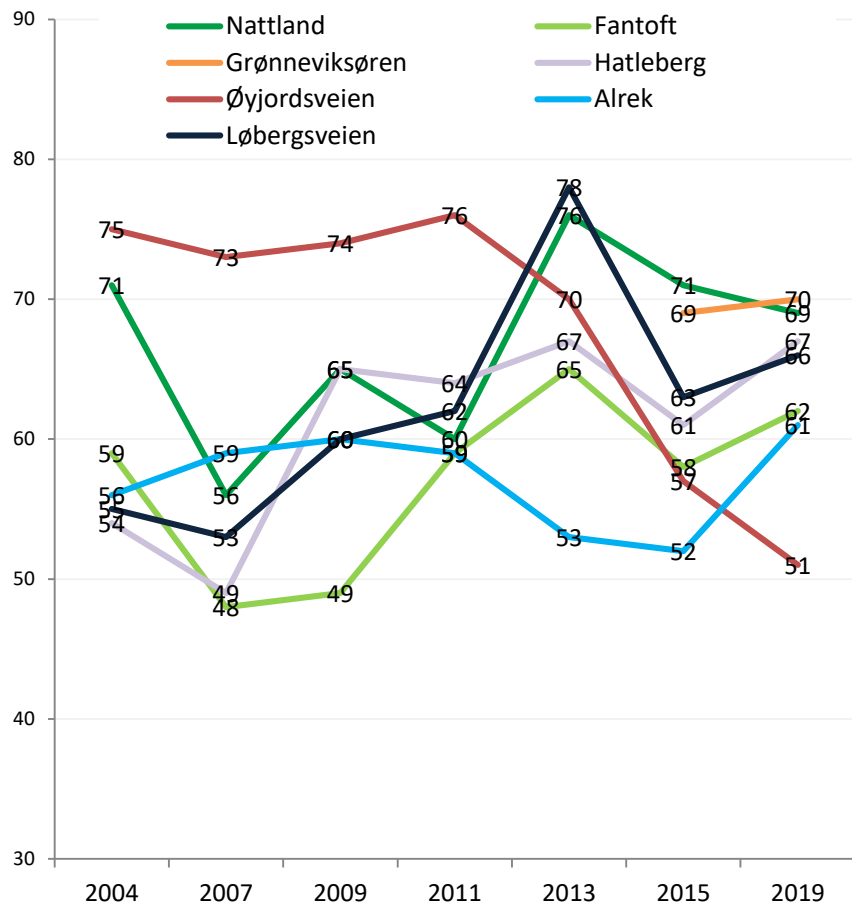
- Sterke økninger – og nye toppnoteringer – for Odontologibygget, Dragefjellet, Det psykologiske fakultet og Realfagsbygget.
- Noe ned for SV-kafeen og Sydneshaugen, mens Studentsenteret ligger stabilt på et godt nivå.

Tilfredshet med kafeer - 2, Norske studenter (snitt 0-100)



- BB-bygget har en liten nedgang og ligger i grenseland mot et svakt nivå.
- BI Bergen er på et middels nivå, mens de andre kafeene i dette bildet er mye opp, og har høy kundetilfredshet.

Tilfredshet med boforhold i studentboliger (snitt 0-100) – Norske i Bergen



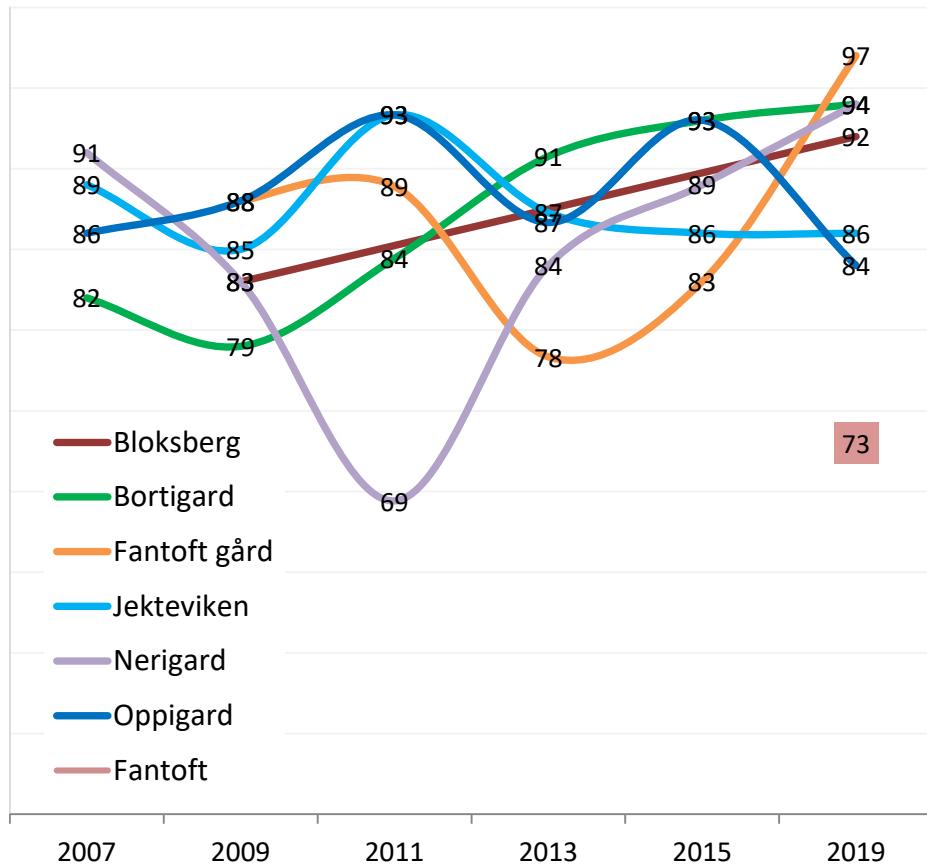
Tilfredshet med boforhold i studentboliger 2019 (snitt 0-100) - Norske

	Tilfredshet	2019	2015	2013	
Bergen	Nattland	69	N=45	N=35	N=28
	Fantoft	62	N=140	N=82	N=76
	Grønneviksøren	70	N=228	N=131	
	Hatleberg	67	N=30	N=28	N=37
	Øyjordsveien	51	N=11	N=6	N=4
	Alrek	61	N=30	N=25	N=24
	Løbergsveien	66	N=32	N=15	N=10
	Frydenbø	50	N=8	N=8	N=10
	Damsgårdveien	80	N=24	N=12	N=12
	Gyldenpris	74	N=47	N=34	N=27
	Fridalsveien	64	N=36	N=23	N=14
	Jekteviken	85	N=8		
	Sentrum	59	N=23	N=23	N=19
	Nygårdshøyden	62	N=24	N=15	N=21
Sogndal	Studentheimen	56	N=31		
	Stedjeåsen	70	N=23		
	Elvatunet	59	N=24		
	Elvatunet 1	76	N=18		
	Møllevegen	65	N=38		
Førde	Tervatunet 1B	78	N=8		
	Vieåsen	56	N=22		
	Hamretunet 14-18	70	N=2		
Hauges.	Vardatun I	66	N=18		
	Vardatun II	69	N=15		
	Sørhauggata 100	66	N=19		
Stord	60	N=51			

	Tilfredshet	2019	
Fantoft	C/D (høyblokk)	66	N=41
	E-H (langblokk)	48	N=26
	R/S (Fantoft TRE)	71	N=28
	N	61	N=16
	K/L (fam.leil.)	59	N=29

- Tilfredsheten med de enkelte studentboligene er kjørt uvektet.
- Det er svært store variasjoner, fra en tilfredshet rundt 50 poeng på Frydenbø og i Øyjordsveien, til 85 poeng i de nye familieboligene i Jekteviken.
- Det er også store forskjeller internt på Fantoft, fra 48 poeng i langblokka E-H, til 71 poeng i den nye Fantoft TRE (RS).
- Den nyoppussede høyblokken ligger nest høyest med 66 poeng.
- Å snakke om bolig situasjonen i bolig på generell basis blir derfor meningsløst.

Tilfredshet med Sammen barnehager, 2019 (snitt 0-100)



- Resultatene for 2019 er basert på alle brukere, inklusive de som ikke er studenter.
- Barnehager er en tjeneste preget av høy involvering, der høye forventninger må innfris til fulle. Ved eventuelle problemer eller kvalitetsbrister vil utslagene bli store.
- Basene er såpass små at store avvikende holdninger hos noen få vil gi betydelige utslag i snitt-tallene.

	2019	2015	2013	2011	2009	2007
Bloksberg	N=15	N=3	N=4	N=2	N=23	
Bortigard	N=17	N=14	N=13	N=28	N=29	N=17
Fantoft	N=18					
Fantoft gård	N=19	N=14	N=12	N=9	N=12	N=2
Jekteviken	N=25	N=13	N=11	N=9	N=13	N=7
Nerigard	N=16	N=11	N=15	N=17	N=20	N=9
Oppigard	N=13	N=12	N=9	N=18	N=19	N=10
Haugesund	N=12					
Sogndal	N=10					