

Styresak D 39 / 2020

KTI 2020

Bakgrunn

I oktober 2020 har vi gjennomført innhenting av data for årets KTI (Kundetilfredshetsindeks)-undersøkelse i samarbeid med Posisjon AS. Det jobbes nå med analyse og rapportering av resultatene. I årets KTI har vi innhentet et bredt og representativt datagrunnlag fra alle våre utdanningsinstitusjoner i alle tre byer. Vi har i tillegg benyttet oss av Sit sine mottakerlister gjennom de som bor hos oss, trener hos oss og har barn i våre barnehager. Vi har gjennomført en KTI for norske studenter og en KTI for internasjonale studentene dette semesteret. I alt har 6313 norske studenter besvart årets KTI mot 3149 besvarelser i fjor.

Resultatene er ikke ferdig for den internasjonale KTI'en.

I arbeidet med årets KTI har vi hatt god involvering og forankring internt i Sit. Vi har gjennomført samlinger med alle enheter i forkant av utsendelsen for å avklare ønsker og behov. Det vil også bli gjennomført workshops med de samme enhetene samt Gjøvik og Ålesund i desember i år. Tiltak vil iverksettes på bakgrunn av resultater satt opp mot Sit sin strategi.

Vurdering

Det er klar fremgang med tanke på total tilfredshet med Sit. Tilfredshet med Sit samlet sett er økt fra indeks 71/100 til 75/100. Fremgangen drives av økt tilfredshet i Trondheim og Gjøvik, mens Ålesund er uendret fra i fjor. Sit har en jevn og god tilfredshet på utdanningsinstitusjoner i Trondheim hvor Sit er etablert med en historikk (indeks 75-78). Denne er noe lavere i Gjøvik og Ålesund, samt i Trondheim med kortere historikk for Sit (Norsk Fotofagskole og BI). Resultatene indikerer dermed at opplevelsen av Sit sine leveranser er bedret sett i forhold til 2019. Samtidig er denne opplevelsen varierende, og det bør være et mål for Sit å standardisere sine leveranser slik at studentenes møte med Sit er på et likt nivå, uavhengig av utdanningsinstitusjon.

Statistisk analyse av datagrunnlaget fra årets KTI viser at de viktigste driverne for total tilfredshet er studentenes opplevelse av at Sit har tjenester med kvalitet, og at Sit gir god service. Sit er sterke på opplevd kvalitet og service totalt sett, og som viktigste drivere er dette områder det må jobbes godt med framover. Andre sentrale drivere for tilfredshet, men med noe lavere påvirkning enn kvalitet og god service, er at Sit oppleves som en ideell organisasjon, at pengene kommer studentene til gode, og at prisene er tilpasset studentenes behov. I tilbakemelding til de ulike enhetene vil det tas utgangspunkt i de viktigste driverne for tilfredshet som gjelder for deres forretningsområder. Det gir et godt beslutningsgrunnlag for videre utvikling.

Undersøkelsen avdekker også tilfredshet med Sit sin håndtering av COVID-19. Sit scorer her 76/100 i Trondheim, 75/100 på Gjøvik og 80/100 i Ålesund. Dette er en anerkjennelse av Sit sitt arbeid i en krevende tid. Sit oppleves av studentene som god/veldig god på dette området. Spesifikt scorer Sit Kafé svært godt på håndtering av COVID-19. Også Sit Trening og Sit Bolig scorer godt i Trondheim. Samtidig viser resultatene en variasjon på tilfredshet med

håndtering av COVID-19; Sit Bolig scorer noe lavere i Gjøvik enn i Trondheim og Ålesund, og Sit Trening ligger lavere i Gjøvik og Ålesund enn i Trondheim.

Fokus i det videre arbeidet vil være å opprettholde god kvalitet på leveranser til studenter på tvers av alle utdanningsinstitusjoner hvor Sit har fotfeste, og forsterke fokus på de mest sentrale driverne for tilfredshet (kvalitet og god service). Dette fokuset vil være styrende i det videre arbeidet, og det vil legges vekt på å definere tiltak og strategier for å styrke studentorientering og realisere mål.

Styret vil få en presentasjon av resultatene i styremøtet.

Saksbehandler: Louise Natalie Green / Nina Steen

Tilråkning:

Styret tar Kundetilfredsanalysen 2020 til orientering

Trondheim, 18. november 2020

Audhild Kvam

Vedlegg: KTI undersøkelsen