

Studentenes tilfredshet med SiS

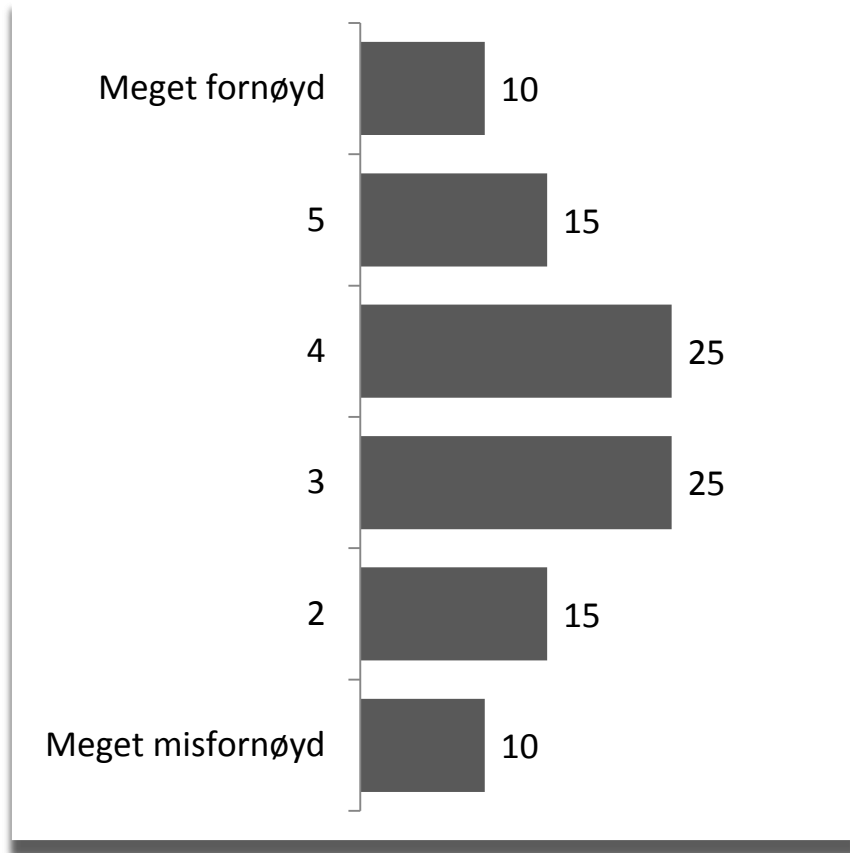
Januar/februar 2014



Om undersøkelsen

- Undersøkelsen kartlegger kundetilfredshet med SiS på ulike virksomhetsområder. Den er gjennomført blant et tilfeldig utvalg heltidsstudenter tilknyttet SiS, og supplert med to tilleggsutvalg med hhv. studenter som bor i en SiS-bolig og foresatte med barn i SiS-barnehage.
- Totaltallene er vektet slik at de er representative for studentpopulasjonen når det gjelder kjønn, studiested og andelen som bor hos SiS.
- Datainnsamlingen er gjennomført på Internett i perioden 13. februar til 3. mars 2014. Dette er samme tidspunkt som for tidligere undersøkelser.
- Det ble sendt ut 3772 eposter med unike lenker til skjema, og purret 2 ganger. 1135 har svart, dvs. en svarandel på 30%. Effektiv intervjulengde var 10,7 minutter (median).
- Resultatene sammenlignes mot tidligere undersøkelser for SiS, og mot tilsvarende undersøkelser for andre samskipnader, der det er mulig.
- Trine Liland Forgaard er ansvarlig for gjennomføringen av undersøkelsen hos SiS.
- Ansvarlig for gjennomføring og rapportering hos TNS Gallup er Truls Nedregård.

Det er krevende å øke snittskårene ...

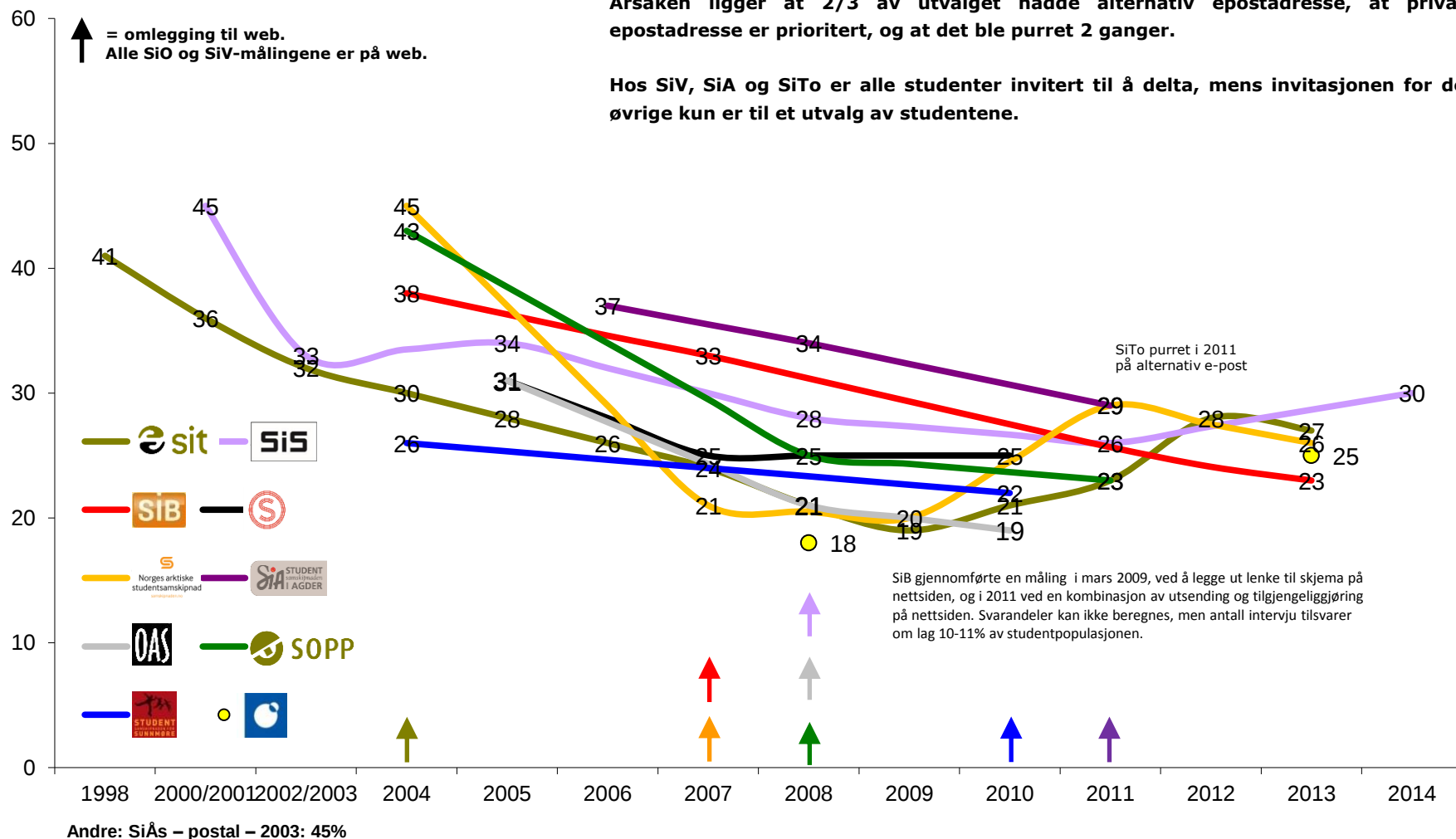


- Tilfredshetsspørsmålene er besvart ved bruk av en 6-punkts skala, der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.
- Hovedresultatene presenteres som skalagjennomsnitt 0 – 100. Den opprinnelige skalaen er omdefinert slik: 1 = 0, 2 = 20, 3 = 40, 4 = 60, 5 = 80 og 6 = 100.
- For å øke skalagjennomsnittet på 0 – 100-skalaen med 2 poeng, så krever det en nettoendring på at 10% av kundene øker med ett poeng på den opprinnelige skalaen, f.eks. ved at 10 prosentpoeng flytter seg fra verdien 3 til verdien 4 på den opprinnelige skalaen.
- Dette nevnes for å illustrere at det er krevende å øke på skalaen fra 0 - 100.
- I tillegg er det vanskeligere å oppnå store forbedringer når en har nådd et godt nivå i absolutt forstand.

Studentundersøkelser og svarandeler

Svarprosenten hos SiS er høyere i 2014 enn i de to forutgående undersøkelsene, og ligger relativt høyt ift. hva som er forventet for denne typen undersøkelser. Årsaken ligger at 2/3 av utvalget hadde alternativ epostadresse, at privat epostadresse er prioritert, og at det ble purret 2 ganger.

Hos SiV, SiA og SiTo er alle studenter invitert til å delta, mens invitasjonen for de øvrige kun er til et utvalg av studentene.



Svarandeler og baser

	Svarprosent								
	2008			2011			2014		
	UT	INN	%	UT	INN	%	UT	INN	%
UiS	1786	467	26	2400	605	25	2398	689	29
Misjonsh.	144	39	27	164	48	29	112	26	23
Diakonhj.	97	22	23	293	59	20	292	64	22
BI				100	19	19	200	42	21
SiS-beboere ¹⁾	330	120	36	468	145	31	716	295	41
SiS bhg. ²⁾	76	24	32	68	16	24	54	19	35

¹⁾ SiS-beboere fra tilleggsutvalg

²⁾ Bhg-brukere fra tilleggsutvalg

- Bruttoutvalget består i utgangspunktet av tilfeldige trekk fra lærestedenes registre.
- Disse er supplert med SiS-beboere og foresatte med barn i SiS barnehage. Studentene som allerede lå i bruttoutvalget fra lærestedene er vasket bort fra beboer- og barnehage-registrene.
- Tabellen til høyre viser at utvalget til slutt omfatter 379 beboere og 26 foresatte med barn i SiS barnehage. Av tabellen øverst kan en se at hhv. 295 og 19 av disse kom fra tilleggsutvalgene.
- Dataene er vektet til representativitet basert på antall studenter i populasjonen per kjønn på hvert fakultet/lærested, og justert for den reelle bolig-andelen blant studentene.

Antall respondenter uavh. av utvalg			
	2008	2011	2014
HUM	179	204	261
SV	253	266	356
TN	177	290	373
Misjonsh.	37	48	28
Diakonhj.	21	60	69
BI		22	47
SiS-beboere	151	201	379
SiS bhg.	33	20	26

Hovedkonklusjon

Hovedkonklusjon - SiS

Høy – og økende kundetilfredshet

- Studentenes tilfredshet med SiS følger en stigende hovedtrend siden første måling i 2000, der 2008 fremstår som et avvik eller unntaksår. Årets resultat med en KTI på 68 poeng er den høyeste som er målt for SiS i perioden. Det er også blant de beste KTI-resultater som er målt for noen av de 11 samskipnadene som gjennomfører tilsvarende målinger. Resultatet er litt under SiA og SiB, litt over SiT, og klart over andre det er relevant å sammenligne seg mot.
- Parallelt med økende KTI oppfatter stadig flere studenter at SiS er en viktig organisasjon for dem.
- Økningen fra 2011 er særlig sterk blant de som bor hos SiS og/eller har barn i SiS barnehage. I disse 'tunge' brukergruppene er tilfredsheten nå meget høy.
- Mens 1/3 (32%) av studentene ga uttrykk for at de var lite fornøyde (svarene 1-3) i 2000, så er tilsvarende andel redusert til i overkant av 10% i 2014. Det er altså store underliggende bevegelser fra en KTI på 58 i 2000 til årets resultat på 68 poeng.
- Det er likevel fortsatt for mange (37%) som bare er ganske fornøyde med SiS. Dette inkluderer også studenter som er lite involverte i SiS, eller som kjenner SiS dårlig. Utfordringen er fortsatt todelt; både knyttet til tilbudene og kvaliteten i disse, men også til synlighet, informasjon og profilering. Det siste synes å være en større utfordring enn kvaliteten på tjenestene.
- Tilfredsheten på TN- og HUM-fakultetene fortsetter å øke, og er nå på et meget godt nivå. På SV kommer en økning etter stabilitet i de tre første målingene, og også her er nivået høy. Også Misjonshøyskolen ligger på et godt nivå.
- BI og Diakonhjemmet Høgskole avviker med klart lavere tilfredshet enn de andre lærestedene, og har stor nedgang fra 2011.
- De eldste studentene (over 30 år) er mindre fornøyd med SiS enn tidligere, mens de yngste studentene (under 25 år) ligger på et høyt nivå (rundt 70 poeng).
- Direkte kommentarer fra studentene tyder på at manglende tilfredshet med SiS i stor grad er knyttet til for lite kunnskap om organisasjonen, noe som tilskrives manglende informasjon.

Hovedkonklusjon - SiS

Svært høy tilfredshet med SiS barnehage og SiS sportssenter.

Økt tilfredshet med SiS bolig og SiS kafe. Manglende 'løft' når det gjelder informasjon.

- Studentene er ikke mer fornøyde med informasjonen fra SiS siden 2011, og dette begrenser relasjonseffekten for SiS totalt av opplevde kvalitetsforbedringer på viktige områder som kafe og bolig.
- Kafetilbudene og informasjon er områdene som mest effektivt kan øke KTI for SiS totalt ytterligere, siden det berører tilnærmet alle studentene.
- Tilfredsheten med SiS barnehage og SiS sportssenter er svært høy, og fokus bør være på å opprettholde nivået.
- SiS helse, Bokkafeen og Topplokket har også meget høy bruker-/kundetilfredshet.
- Tilfredsheten med SiS kafe og SiS bok er på et godt nivå, men med forbedringspotensial. Tilfredsheten med SiS kafe har økt med 3 poeng fra 2011, mens SiS bok er marginalt ned med 1 poeng.
- Størst økning ser for SiS bolig (8+ 5 poeng). Dette skyldes dels nye tilbud (Sørmarka) og dels økning i tilfredsheten med de tradisjonelle boligene.
- Den største enkeltutfordringen basert på resultatene i 2014 er på informasjons- og profileringssiden.

Hovedkonklusjon - studiebyen

Studentene er fortsatt ikke særlig fornøyde med det sosiale miljøet sammenlignet med andre universitetsbyer, men negativ trend er snudd

- Vurderingen av botilbudet og kollektivtransporttilbudet er ganske negativ, selv om det registreres økning mht. førstnevnte.
- Studentene er i stor grad fornøyde med muligheten til å drive idrett, mosjon og friluftsliv.
- Det var en negativ langtidstrend fram til 2011 mht. vurderingen av kulturelle og sosial tilbud, samt når det gjelder muligheten til å delta i organisert forenings- og kulturliv. Det er meget positivt at denne trenden er snudd, selv om Stavanger/Sandnes fortsatt ligger lavt på dette området sammenlignet med eksterne referansetall (fra SHoT o.a.).
- En positive trend når det gjelder oppfatningen av det faglige innholdet ved lærestedet fortsetter.

SiS sportssenter

Fortsatt økende - og svært høy kundetilfredshet

- Nesten 8 av 10 studenter trener inne. Denne andelen har økt.
- SiS Sportssenter tok 'markedsandeler' fra offentlige treningssenter mellom 2008 og 2011, men har i perioden fram til 2014 mistet deler av dette til private treningssenter. SiS sportssenter har likevel fortsatt en dominerende andel på 2/3 (66%), mot private senter som har 30%.
- Tilfredsheten med SiS sportssenter er svært høy, og har i begge etterfølgende målinger økt fra et allerede meget høyt nivå i 2008.
- Brukerne av SiS sportssenter er klart mer fornøyde med tilbudet enn de som bruker private – eller offentlige treningssenter.
- SiS har klart høyest kundetilfredshet blant samskipnadene når det gjelder idrettstilbudet.

God – og økende kundetilfredshet. Klar oppgang og høy tilfredshet på Optimisten

- Tilfredsheten med SiS sine kafeer har økt siden 2008, og nivået i 2014 er det klart høyeste i måleperioden.
- Andelen som er misfornøyd med kafeen de bruker mest er halvert siden 2008 og er nå ikke høyere enn 6%. For mange kunder (1 av 5) er likevel lite fornøyd og enda flere (1 av 3) er bare *litt* fornøyd (svar 4).
- SiS ligger klart over SiB, SiT, SiTo og SiO på kafeområdet. SiS har likevel fortsatt noe å strekke seg etter, siden SiA, SOPP og SIV ligger høyere.
- Det er fortsatt store forskjeller i kundenes oppfatning av kafeen de bruker mest, men mindre enn i 2011. Misnøye med kafeen de bruker mest begrunnes som før i størst grad med pris på - og utvalg av kaldmat. Fornøydhet med kafetilbudet begrunnes i størst grad med en opplevelse av god personlig service.
- Tilfredsheten med Bokkafeen har økt svært mye siden den første målingen i 2000. Kundetilfredsheten er nå svært høy, med 79 poeng. Også Topplokket har fornøyde kunder (75 poeng).

Klart økende tilfredshet med boforholdene, både som følge av nye tilbud og økt tilfredshet med tradisjonelle

- Tilbudet av SiS-boliger er klart lavere enn etterspørselen, siden 28% av de som leier privat sier at de hadde foretrukket å bo i SiS-bolig, hvis de fikk tilbud om det.
- Tilfredsheten med boforholdene gikk klart ned fra 2005 til 2008, og holdt seg på samme nivå i 2011. I 2014 er det klar økning (+ 5 poeng til 69 poeng). 2 poeng av økningen skyldes nye tilbud (Sørmarka), mens resten skyldes økt tilfredshet med boforholdene i de tradisjonelle boligene.
- SiS-beboere i familieleilighet hadde et sterkt fall i tilfredsheten med boforholdene mellom 2008 og 2011, men er kraftig opp i 2014.
- Hybelboerne som deler bad og kjøkken med andre er klart minst fornøyde med måten de bor på, og tilfredsheten går bare opp med 1 poeng fra 2011.
- Stor økning i tilfredsheten blant beboere i Stareveien og Novområdet, som hadde en kraftig dupp i 2011.
- Tilfredsheten i Jernalderveien fortsetter å falle, og er nå på et meget lavt nivå.
- Det er kraftig nedgang i tilfredsheten blant beboere i Misjonsmarka.
- Økende tilfredshet fra 2011 i Gulaksveien, Mosvangen, Molkeholen og Norvald Frafjords gt.
- Misnøye begrunnes i økende grad med relative kostnader, og i synkende grad med standard og renhold på felleskjøkken.
- Priser og beliggenhet nær studiestedet begrunner i hele måleperioden i størst grad tilfredshet med boforholdene i SiS bolig.

Markedsandelen fortsetter å synke.

God kundetilfredshet, men relativt lav sammenlignet med andre samskipnader

- Kjøp av faglitteratur gjennom andre nettbokhandlere er klart økende, mens andelen som har SiS bok blant de viktigste kanalene synker siden 2008.
- Andelen av pensum som handles hos SiS bok synker fra 69% i 2008 til 52% i 2014.
- Tilfredsheten med SiS bok har sunket noe siden 2008, men endringen er bare på -1 poeng fra forrige måling i 2011. Nedgangen er sterkest blant de mest sporadiske brukerne, dvs. de som bare handler en liten andel av pensumlitteraturen hos SiS bok og/eller som ikke har denne blant de tre viktigste kanalene for faglitteratur.
- SiS bok har relativt lav kundetilfredshet sammenlignet med de fleste andre samskipnader.
- Priser er den dominerende bakgrunnen for misnøye, som tidligere. Prisfokuset økte mellom 2008 og 2011. Misnøye begrunnes i større grad med at pensum ikke er tilgjengelig i tide i 2014 enn i 2011.
- Utvalget – særlig av pensumlitteratur når de trenger det – nevnes oftest som årsak til fornøydhet med SiS bok. Forhold som beliggenhet og service er også viktige årsaker til at kunder er fornøyd.

SiS barnehage

Fortsatt særdeles høy brukertilfredshet

- Tilfredsheten med barnehagen i SiS er fortsatt særdeles høy.
- Tilfredshetsnivået er gjennom hele måleperioden høyere enn i kommunale – og privat barnehager.
- Oppfatning av personalets omsorgsevne for barna, og at de er mye ute, begrunner i størst grad tilfredshet med SiS barnehage.
- Ansatte i SiS barnehage vurderes i svært stor grad som vennlige, omsorgsfulle og faglig dyktige.

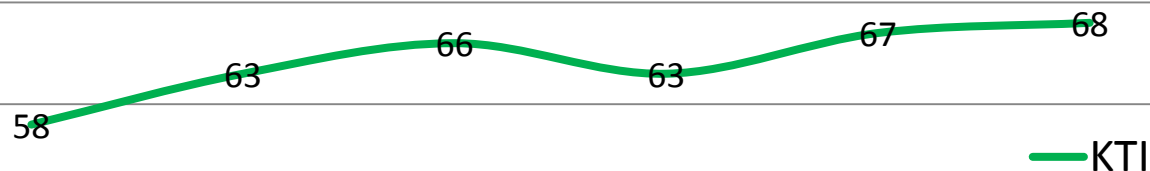
Stadfesting av svært høy brukertilfredshet, etter stor økning tidligere i måleperioden

- Brukertilfredsheten med helse- og kurstilbudet er meget høyt, etter systematisk økning i perioden 2000 - 2011. Målingen i 2014 bekrefter det høye nivået i 2011.
- Brukernes tilbakemeldinger på disse tilbudene er mer positive enn tilsvarende i sammenlignbare samskipnader.
- Hver 10. ikke-bruker sier at de ikke har søkt hjelp hos SiS helse, selv om de har hatt behov.

KTI

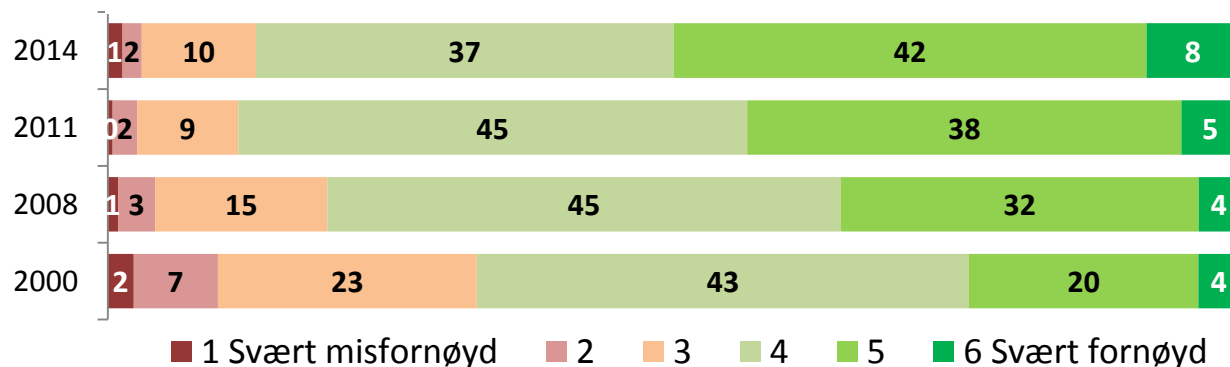
Kundetilfredshet, SiS

Skalagj.snitt 0- 100



BI er inkludert i målingene fra 2011. Dette året var KTI 67 poeng også ekskl. BI, mens KTI i 2014 er 69 poeng ekskl. dette lærestedet.

Tilfredshet (%)



2000

2002

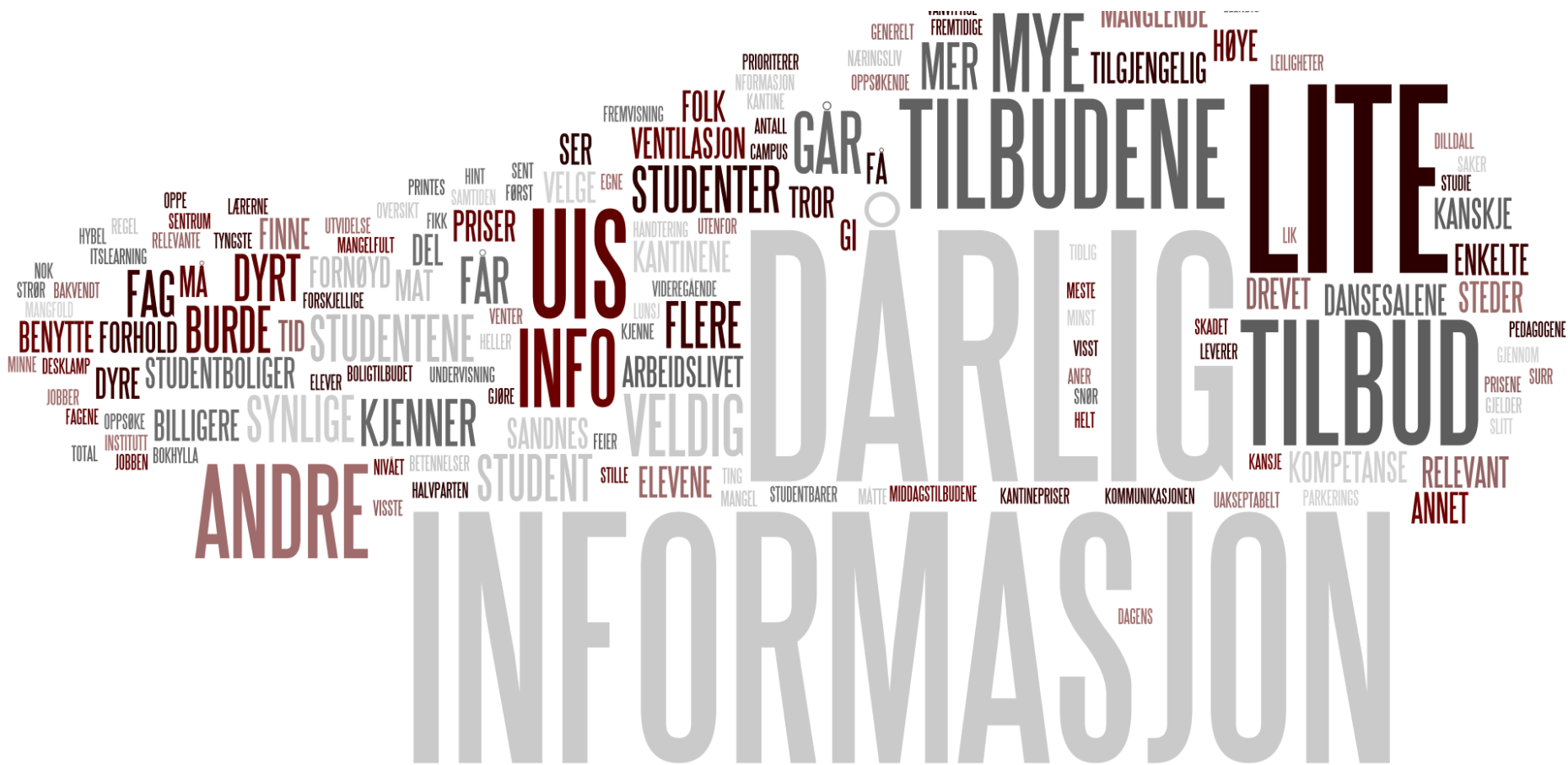
2005

2008

2011

2014

Årsaker til misnøye med SiS - oppsummert

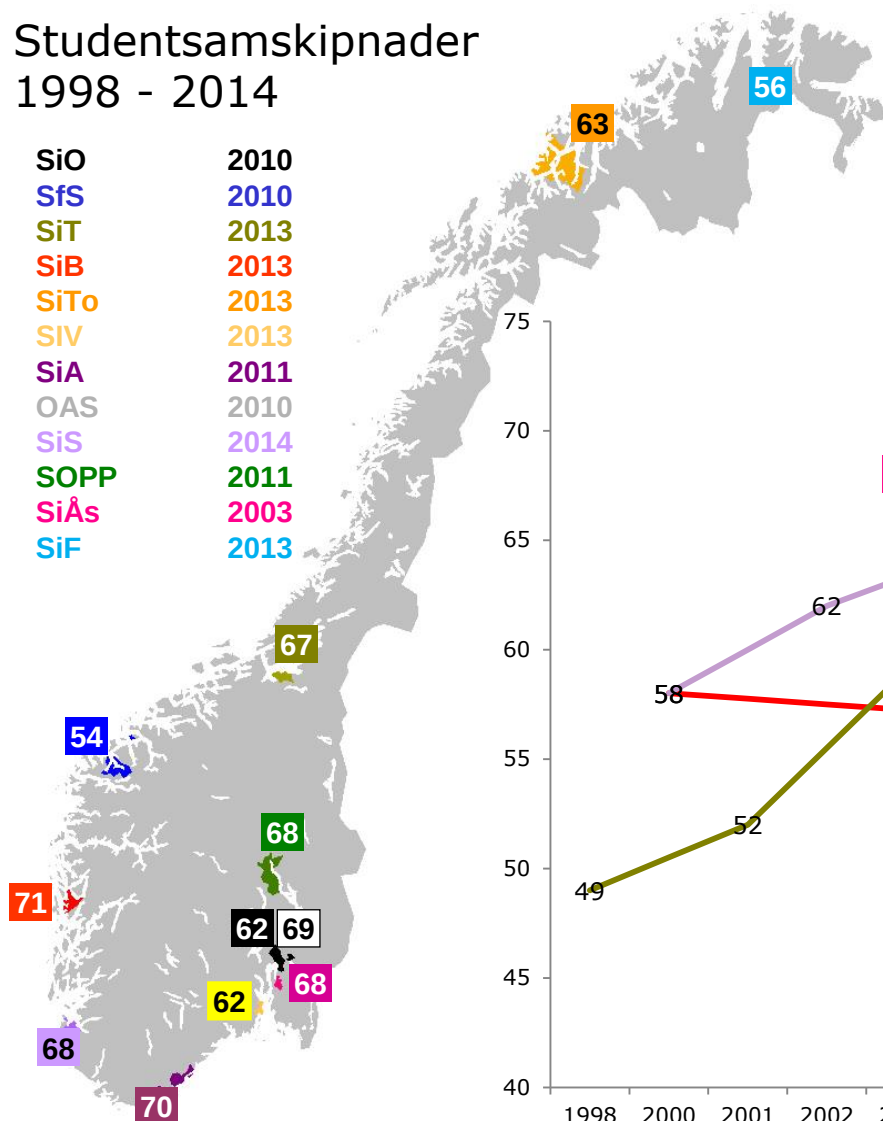


Årsaker til fornøydhet med SiS - oppsummert



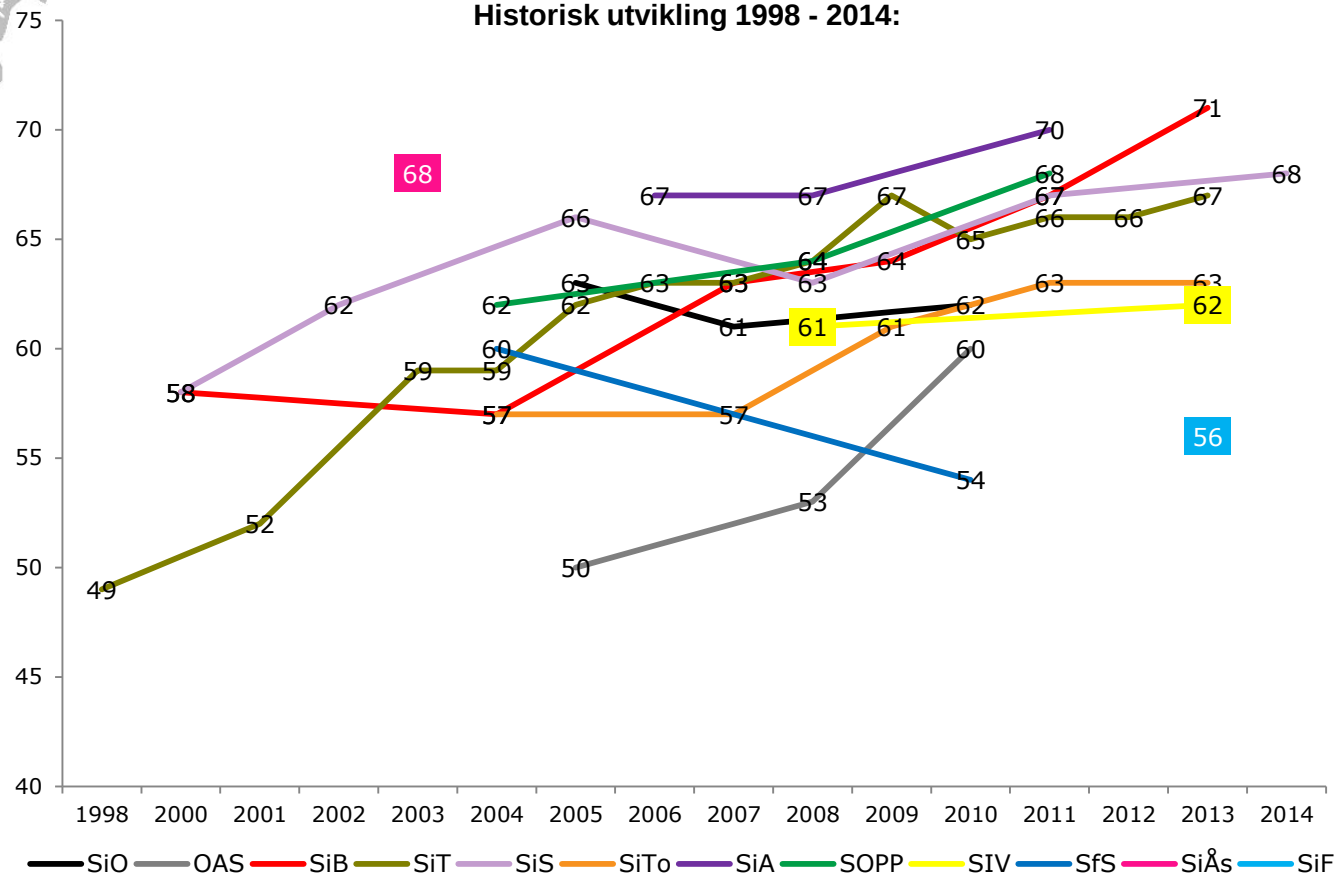
Studentsamskipnader 1998 - 2014

SiO	2010
SfS	2010
SiT	2013
SiB	2013
SiTo	2013
SIV	2013
SiA	2011
OAS	2010
SiS	2014
SOPP	2011
SiÅs	2003
SiF	2013



- Det er en generell positiv tendens, i kombinasjon med stabilitet.
- Utviklingen av kundetilfredsheten i SfS (2010) representerer et unntak fra dette.
- 70-poengsgrensa ble brutt av SiA i 2011, mens SiB hadde tidenes beste resultat i 2013.
- SiS har sitt beste resultat i 2014, og plasserer seg i øvre sjikt blant samskipnadene.

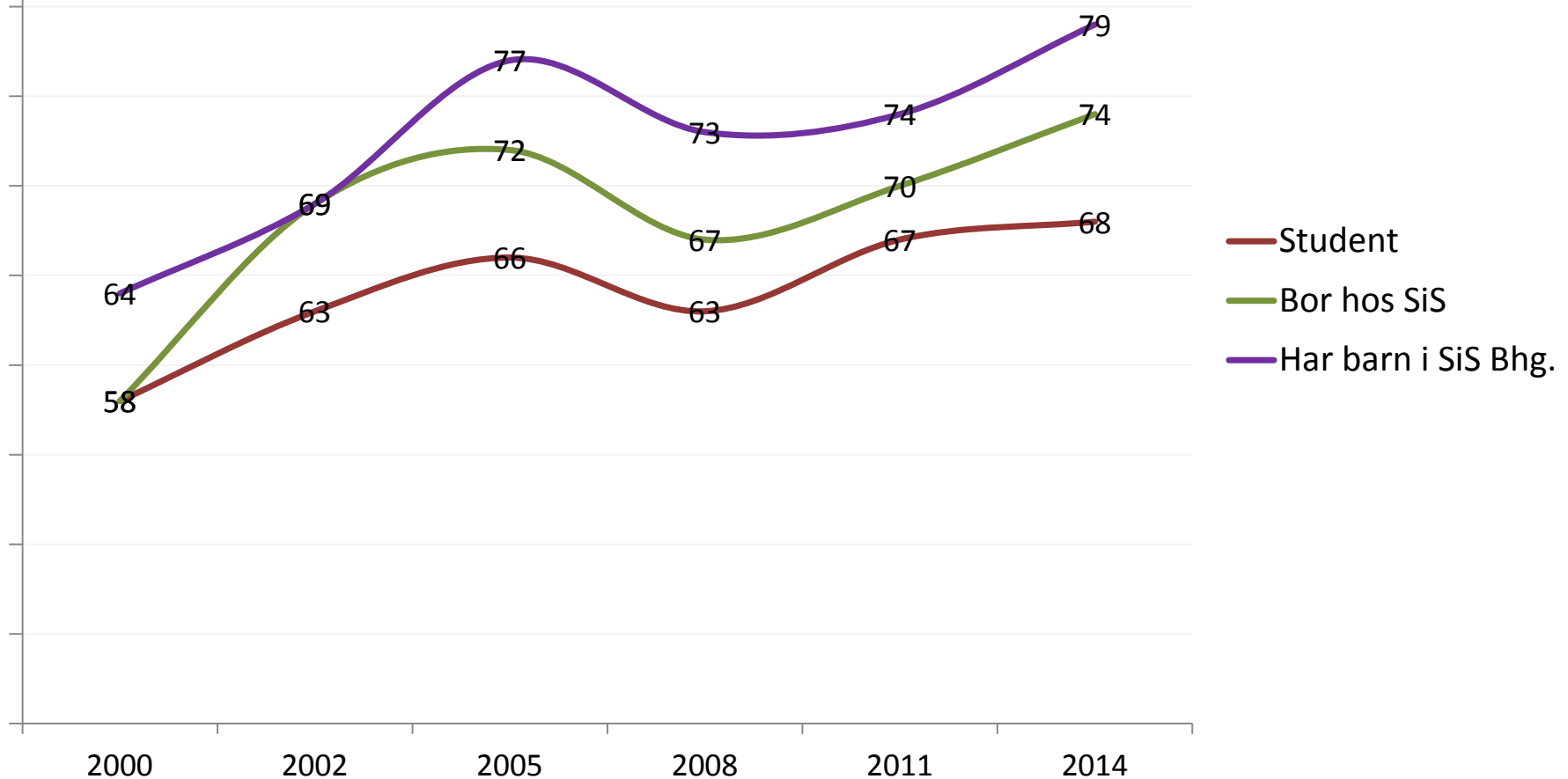
Historisk utvikling 1998 - 2014:



KTI i hovedgrupper

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala

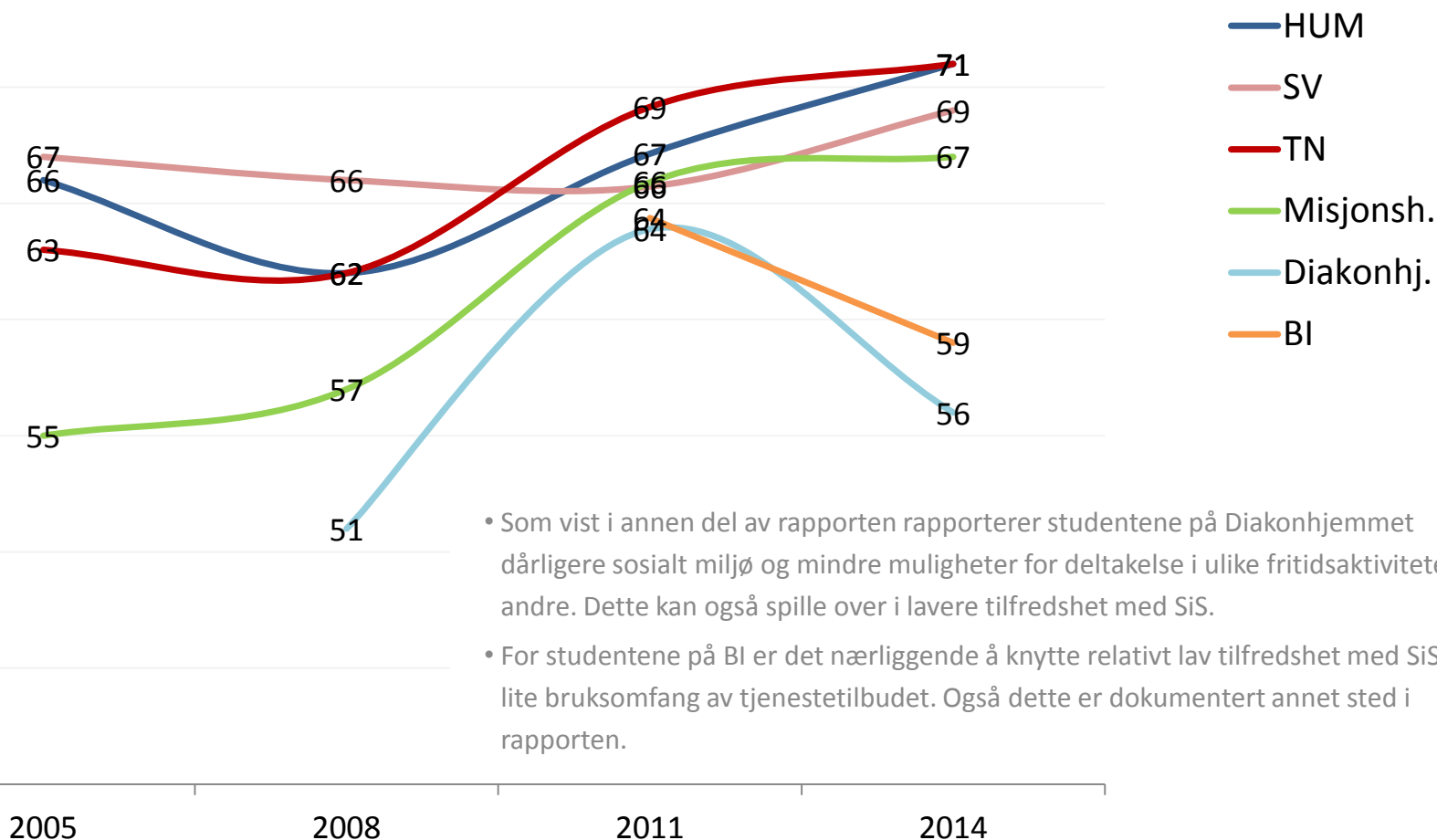
- Andelen som bor hos SiS er mer enn dobbelt så høy blant de med barn i SiS barnehage sammenlignet med andre, slik at disse forholdene ikke er uavhengig av hverandre.
- Oppfatningen av SiS er mest positiv blant de 'tyngste' kundegruppene, noe som er naturlig.
- I disse gruppene er tilfredsheten med SiS nå meget høy, og har økt mye over de tre siste målingene.
- Bakgrunnsdata viser at KTI også har økt blant studenter som ikke bor hos SiS, fra 66 poeng i 2011 til 67 poeng i 2014.



KTI på studiesteder

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala

- Tilfredsheten på TN- og HUM-fakultetene fortsetter å øke, og er nå på et meget godt nivå. På SV kommer en økning etter stabilitet i de tre første målingene, og også her er nivået høy. Også Misjonshøgskolen ligger på et godt nivå.
- BI og Diakonhjemmet Høgskole avviker med klart lavere tilfredshet enn de andre lærestedene.



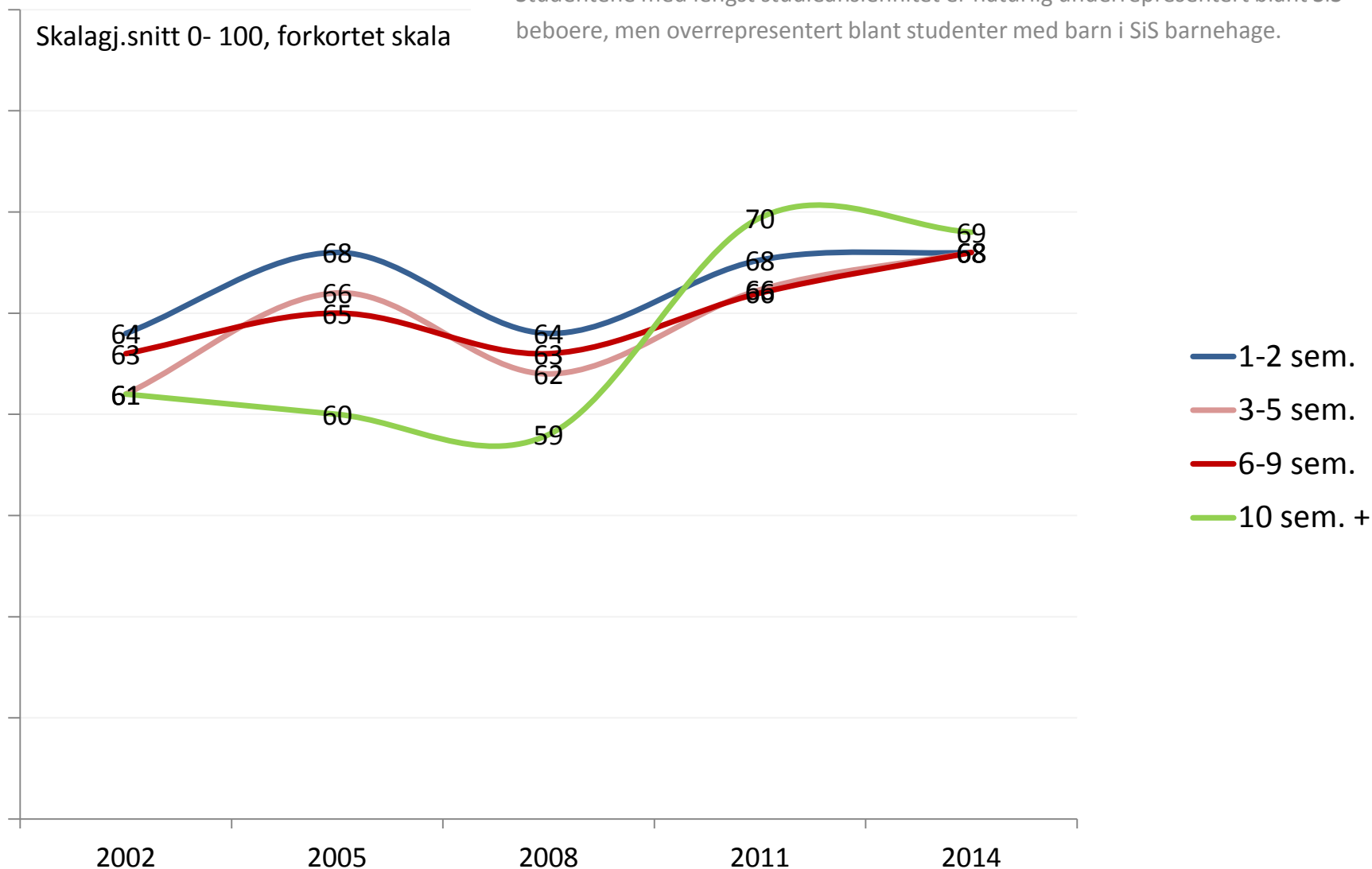
- Som vist i annen del av rapporten rapporterer studentene på Diakonhjemmet dårligere sosialt miljø og mindre muligheter for deltakelse i ulike fritidsaktiviteter enn andre. Dette kan også spille over i lavere tilfredshet med SiS.
- For studentene på BI er det nærliggende å knytte relativt lav tilfredshet med SiS med lite bruksomfang av tjenestetilbudet. Også dette er dokumentert annet sted i rapporten.

Merk lav base på
Diakonhj. i 2008 (n=21),
på BI i 2011 (n=22)
og på Misjonsh. i 2014 (n=28)

KTI og studieansiennitet

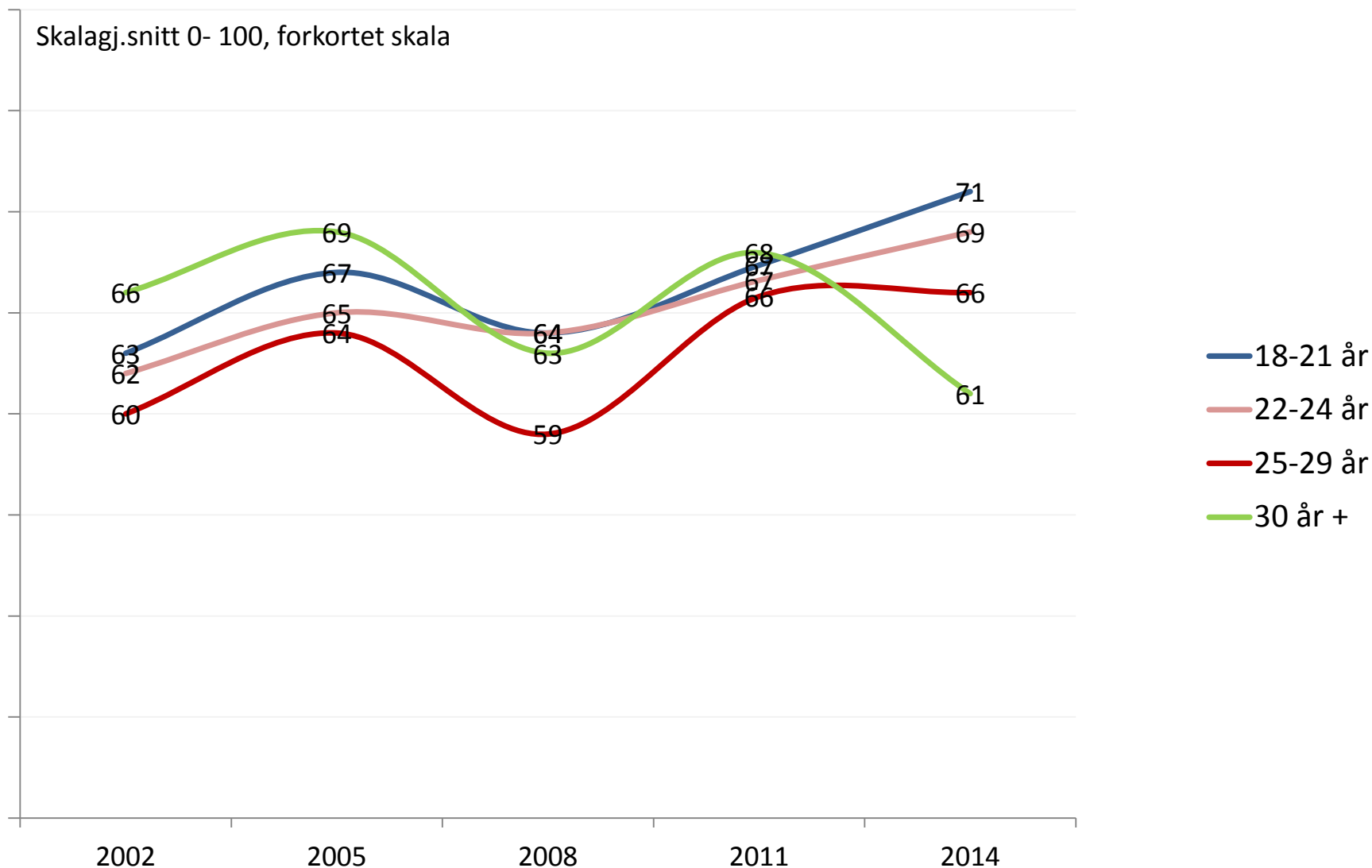
- Det er nå små forskjeller knyttet til studieansiennitet. Tilfredsheten med SiS økte mye blant de mest erfarne studentene (utgjør 7-9% av studentene) mellom 2008 og 2011, og ligger stabilt i 2014. Disse hadde tidligere en mer avmålt holdning til SiS.
- Studentene med lengst studieansiennitet er naturlig underrepresentert blant SiS-beboere, men overrepresentert blant studenter med barn i SiS barnehage.

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala



KTI og alder

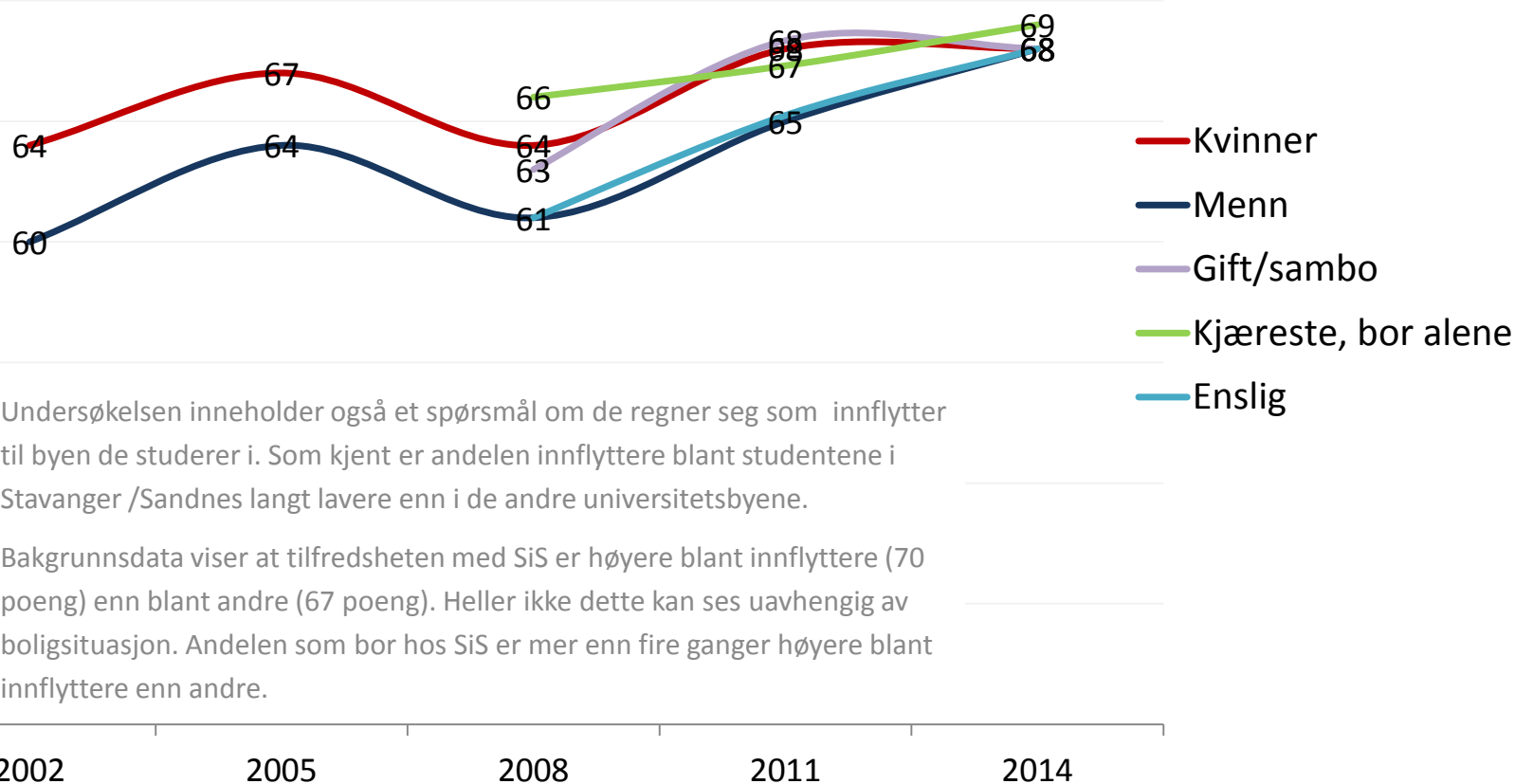
- I siste måling er det store forskjeller mellom aldersgruppene, etter stor nedgang blant de eldste studentene.
- Tilfredsheten med SiS er meget høy – og økende blant studenter under 25 år.



KTI avh. av kjønn og sivilstatus

- Kvinner har tidligere systematisk gitt mer positive tilbakemeldinger enn menn, men i siste måling er det ingen forskjell. Dette kan ikke ses uavhengig av at menn i dobbelt så stor grad som kvinner bor hos SiS.
- Enslige lå tidligere noe under de som lever i samliv eller har kjæreste, men heller ikke her er det særlig forskjell i 2014.
- Disse forholdene er ikke uavhengig av hverandre. Andelen som er gift eller samboer er klart høyere blant kvinner (42%) enn menn (28%), og motsatt for andelen enslige (42% blant kvinner, 52% blant menn).

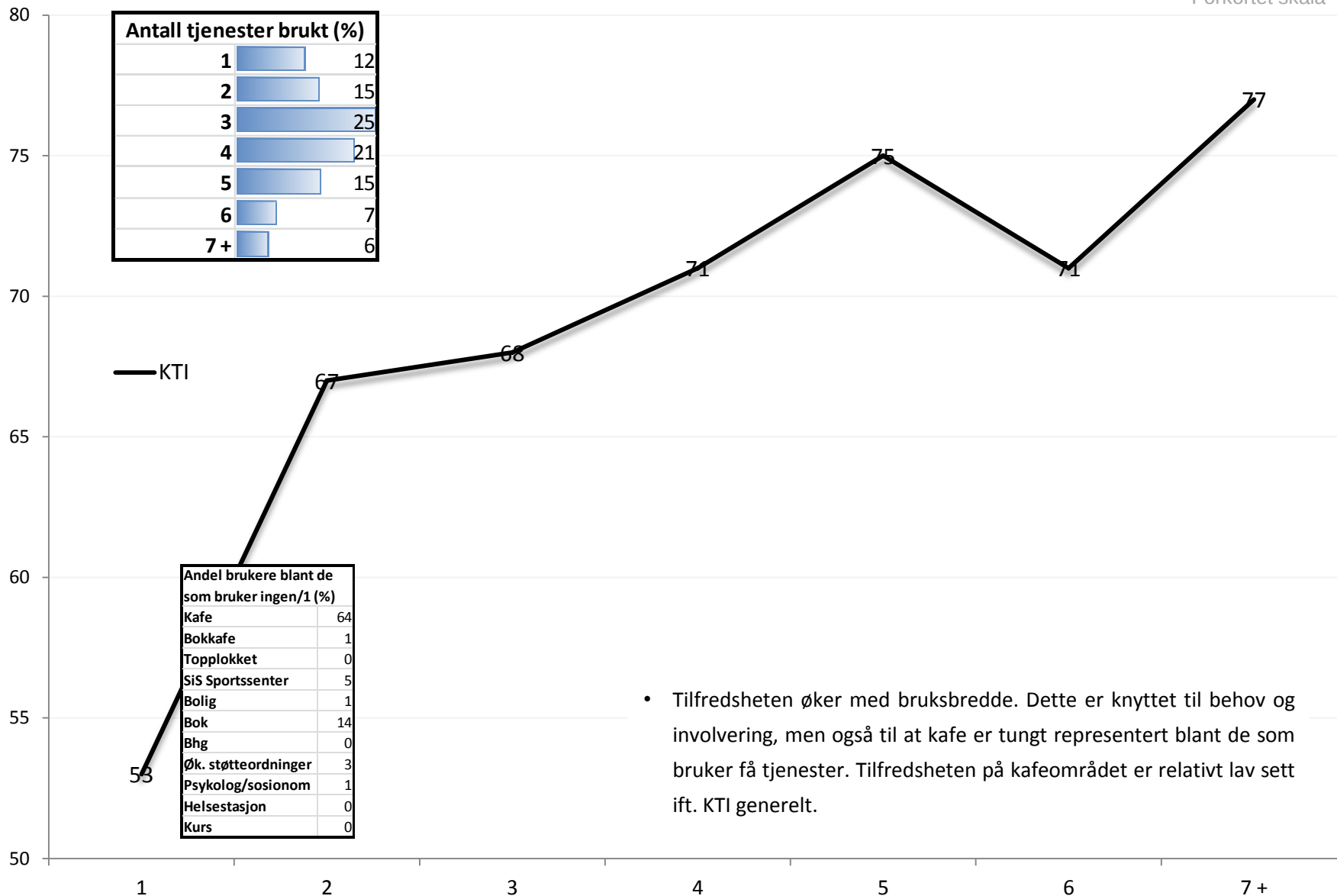
Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala



- Undersøkelsen inneholder også et spørsmål om de regner seg som innflytter til byen de studerer i. Som kjent er andelen innflyttere blant studentene i Stavanger /Sandnes langt lavere enn i de andre universitetsbyene.
- Bakgrunnsdata viser at tilfredsheten med SiS er høyere blant innflyttere (70 poeng) enn blant andre (67 poeng). Heller ikke dette kan ses uavhengig av boligsituasjon. Andelen som bor hos SiS er mer enn fire ganger høyere blant innflyttere enn andre.

KTI avh. av antall tjenester som benyttes, 2014

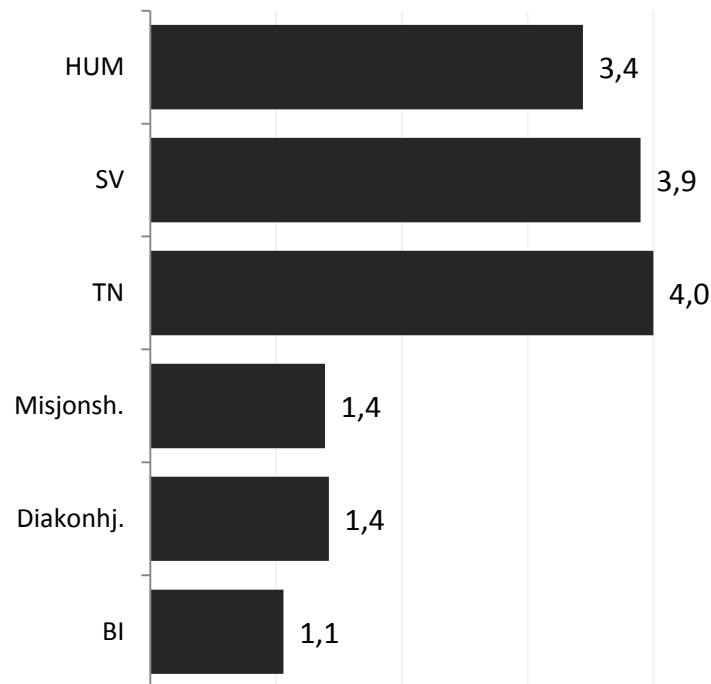
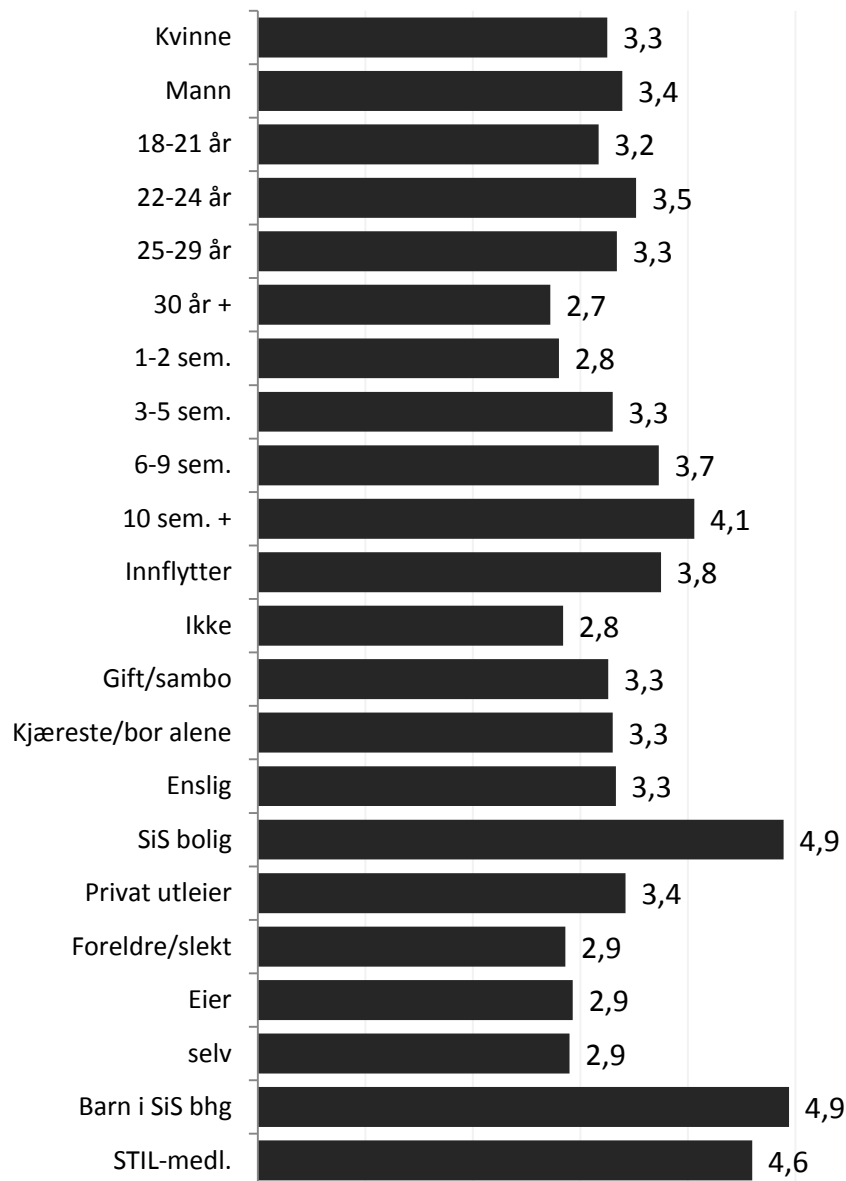
Gjennomsnitt.
Forkortet skala



- Tilfredsheten øker med bruksbredde. Dette er knyttet til behov og involvering, men også til at kafe er tungt representert blant de som bruker få tjenester. Tilfredsheten på kafeområdet er relativt lav sett ift. KTI generelt.

Bruksomfang i undergrupper, 2014

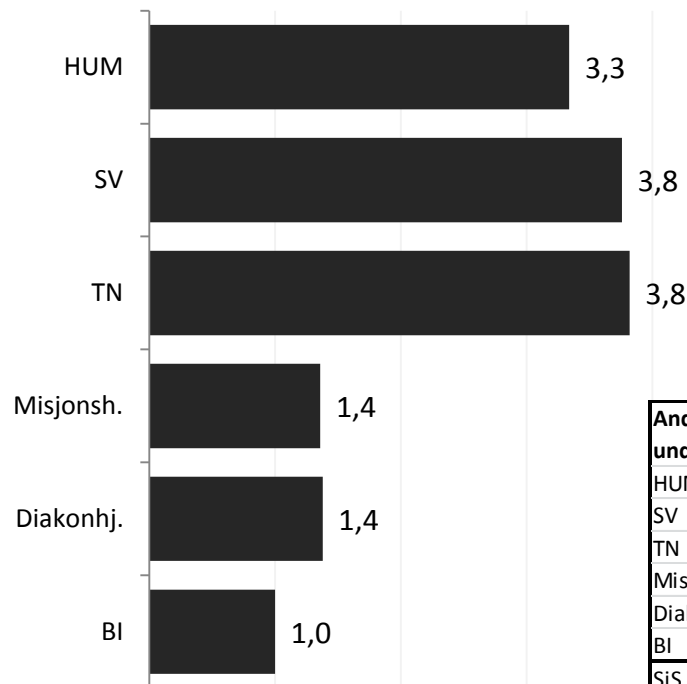
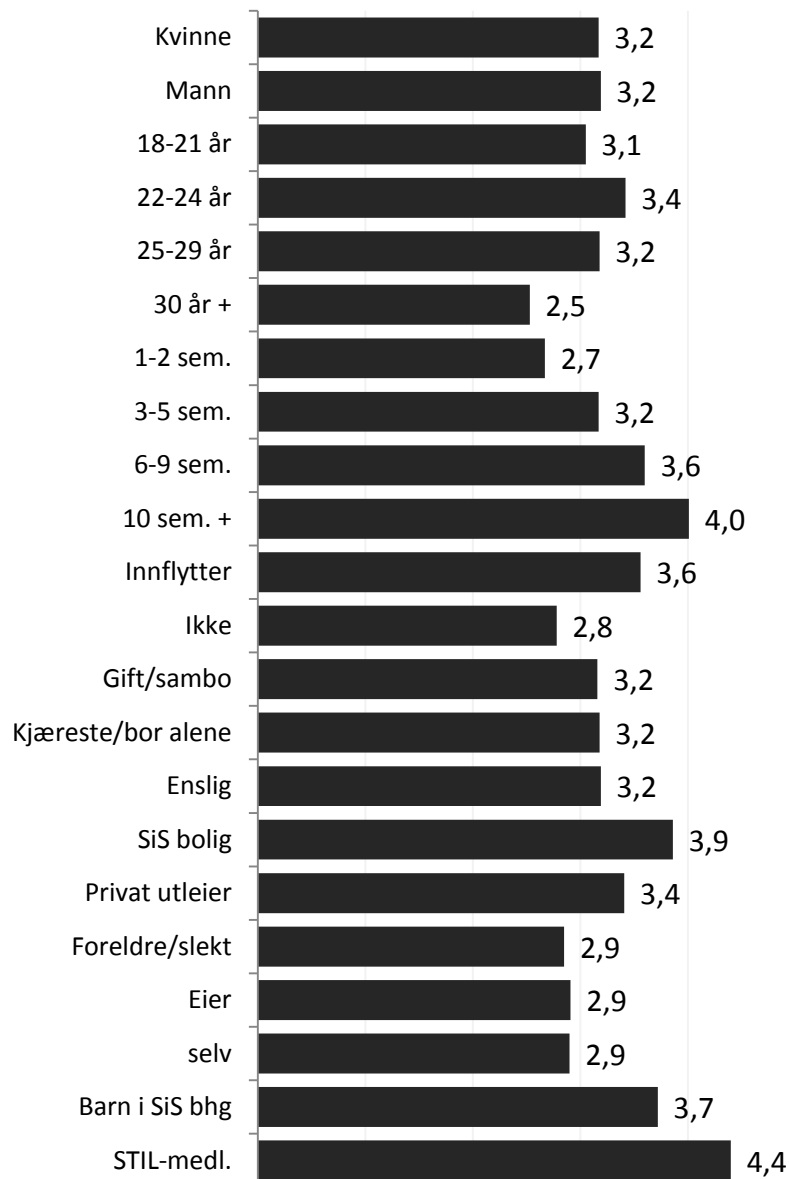
Gjennomsnitt



- Figurene illustrerer hvordan gjennomsnittlig antall virksomhetsområder som benyttes varierer mellom undergrupper.
- Merk at bare studenter på UiS er spurt om SiS bok.
- Det er store forskjeller, og dette er en viktig forklaringsbakgrunn for at studentene har ulike oppfatninger av SiS.
- Bruksomfanget av SiS sine tjenester er naturlig langt lavere utenfor UiS.
- Innflyttere bruker i klart større grad enn andre SiS sine tjenester, blant annet som følge av mye høyere bolig-andel.

Bruksomfang i undergrupper – ekskl. bolig og bhg., 2014

Gjennomsnitt

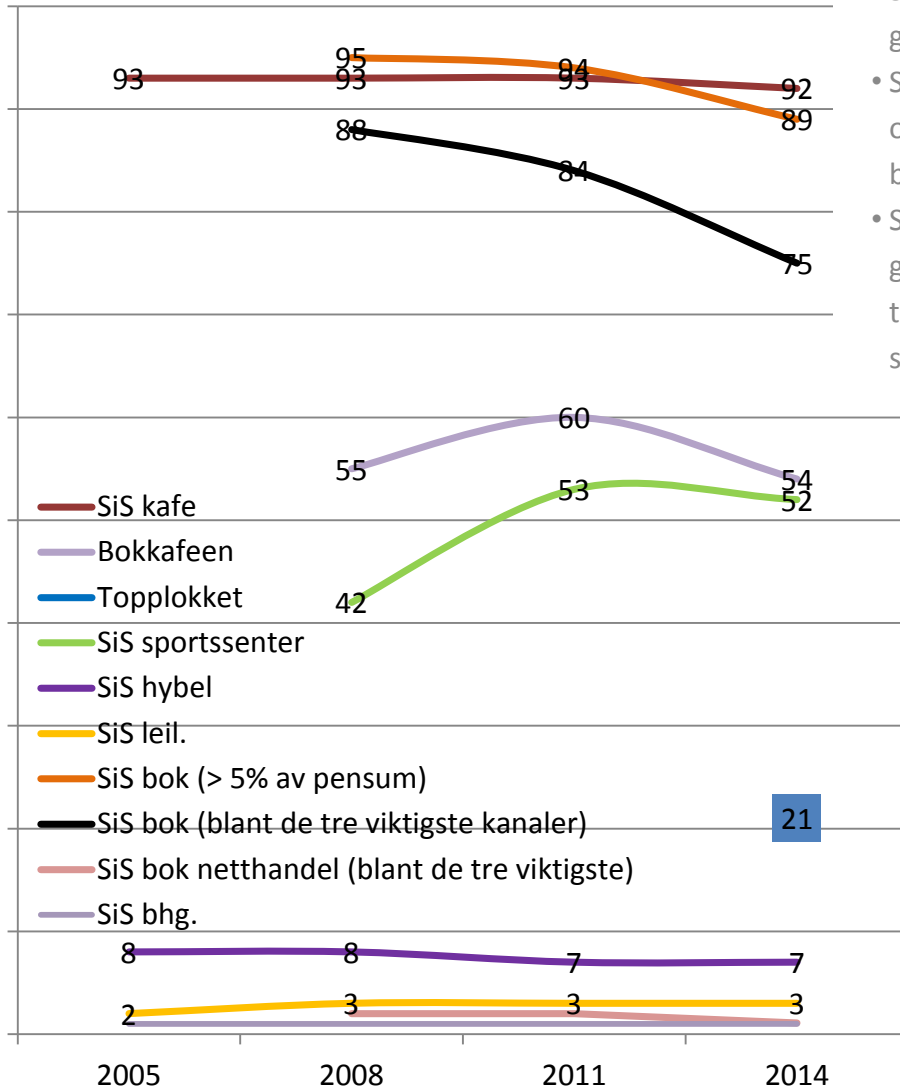


Andel innflyttere i undergrupper (%)	
HUM	47
SV	57
TN	62
Misjonsh.	47
Diakonhj.	30
BI	27
SiS bolig	82
Privat utleier	73
Foreldre/slekt	12
Eier boligen selv	32

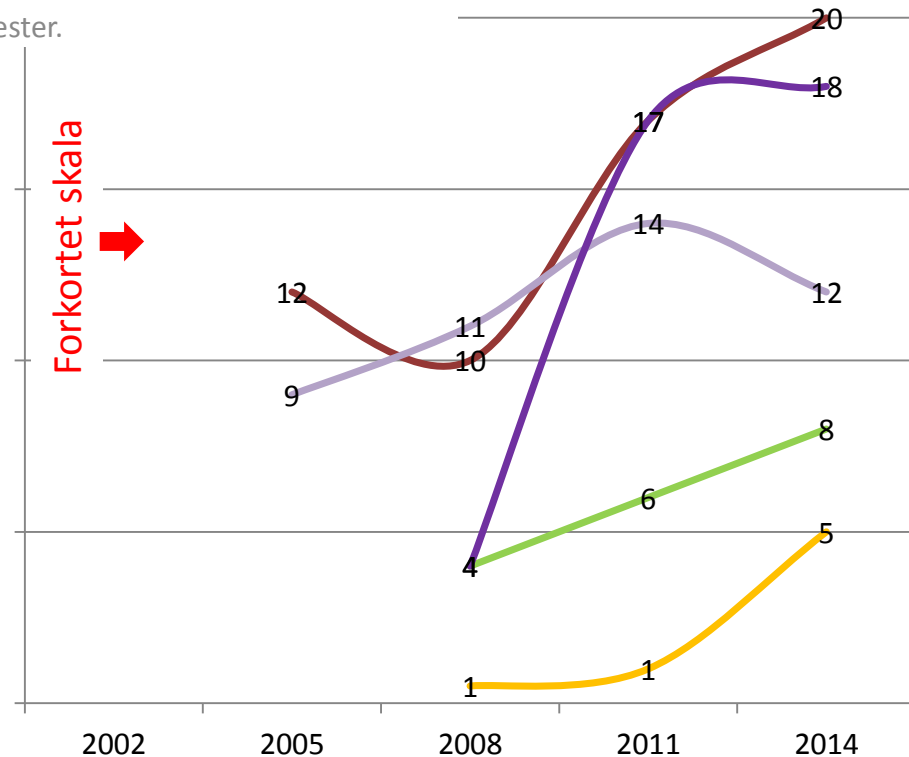
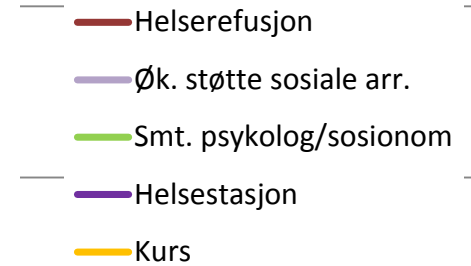
- Figurene illustrerer hvordan gjennomsnittlig antall virksomhetsområder som benyttes varierer mellom undergrupper, eksklusive virksomhetsområdene bolig og barnehage. Merk at bare studenter på UiS er spurt om SiS bok.
- Det er naturlig at bruksomfanget øker med studieansiennitet, siden dette dels er snakk om bruk av tjenester i løpet av studietiden.
- STIL-medlemmer, studenter på UiS, innflyttere, SiS-beboere og foresatte med barn i SiS-bhg. har bredere erfaring med SiS sitt tjenestetilbud enn andre. Og disse forholdene er ikke uavhengige av hverandre.

Tilfredshet med virksomhetsområder

Brukerandeler (%)



- SiS barnehage og SiS bolig gjelder andelen nåværende brukere.
- SiS helse og øk. støtteordninger gjelder bruk i løpet av studietiden.
- SiS sportssenter gjelder andelen som oppgir at dette er senteret de oftest bruker.
- SiS kafe, Bokkafeen og Topplokket gjelder andelen som har benyttet tilbudet i løpet av inneværende semester.



- Data er ekskl. BI, som er ny i 2011, og som har et svært avvikende bruksmønster.
- Brukerandeler for SiS bok er kun basert på UiS-studenter (historiske data er omregnet).

Brukerandeler og tilfredshet på BI - 2014

	Brukerandel (%)	Base (n)	Tilfredshet (skalagj.snitt)
Kafe	23	10	68
Bokkafe	4	2	
Topplokket	7	3	
SiS Sportssenter	30	16	74
Bolig	6	8	74
Bhg	0	0	
Øk. støtteordninger	19	9	
Psykolog/sosionom	5	2	
Helsestasjon	8	4	
Kurs	5	2	
Informasjon		47	42

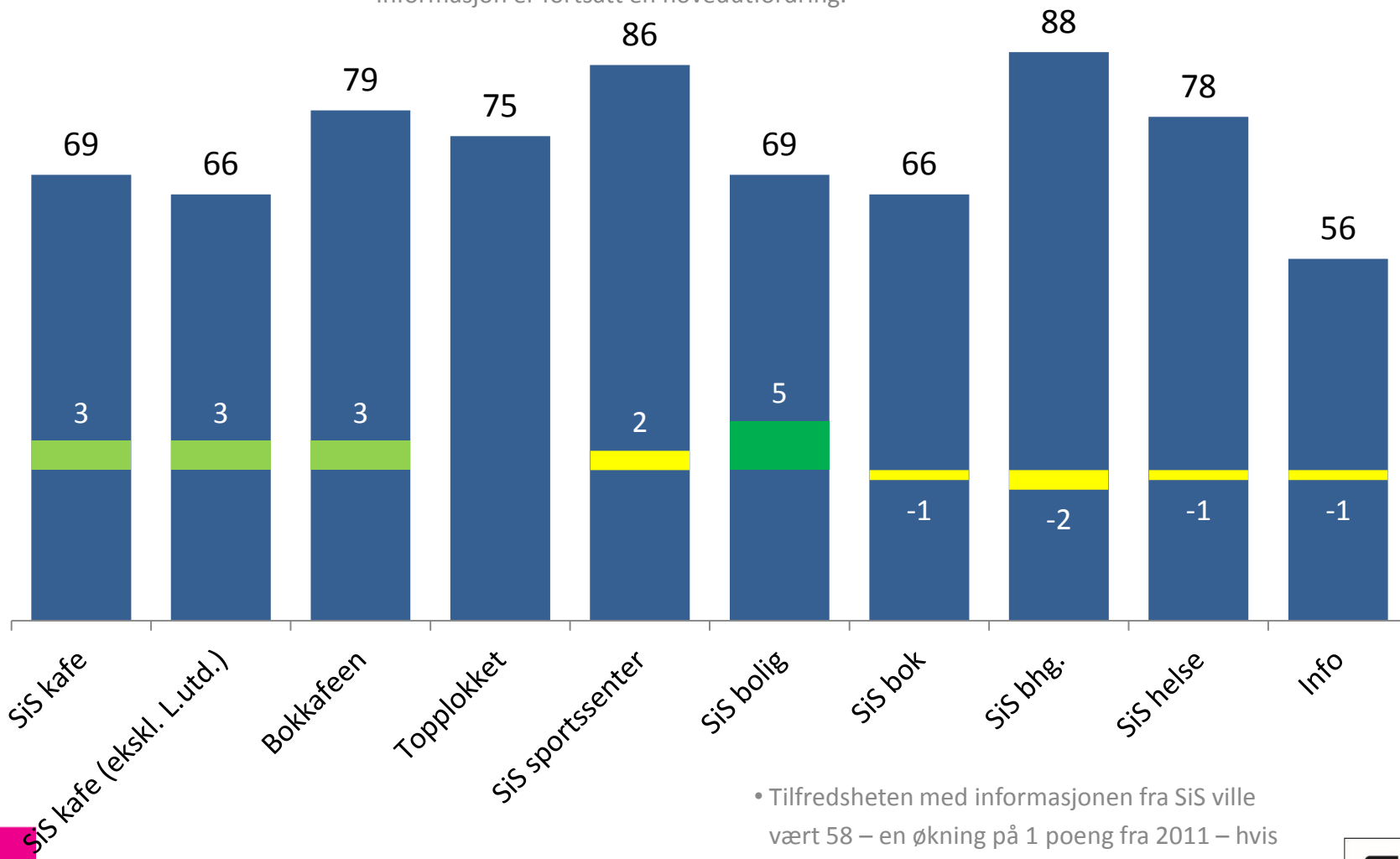
- BI-studentene bruker naturlig i langt mindre grad enn UiS-studentene SiS sine tjenester, og er derfor i liten grad representert i basene for tilfredshet med enkelttjenestene.
- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS er lav på BI.
- 30% av studentene på BI oppgir SiS sportssenter som det mest brukte, mens 1 av 4 ikke trener eller ikke trener inne. 43% trener på private senter.
- Indikasjonene tilsier at tilfredsheten med SiS sportssenter er god (tilfredshetsskåre på 74 poeng), men noe lavere enn tilsvarende blant andre studentbrukere.
- Bakgrunnsdata viser om lag samme tilfredshet med private treningssenter blant kundene fra BI (tilfredshetsskåre på 76 poeng).

På virksomhetsnivå påvirker BI-studentene totaltall for tilfredsheten på 3 områder: SiS sportssenter (-1 poeng), SiS helse (-1 poeng), informasjon fra SiS (-2 poeng)

Kunde-/brukertilfredshet 2014, og endring fra 2011

Skalagj.snitt 0- 100

- Svært høy bruker-/kundetilfredshet med SiS barnehage og SiS sportssenter, og meget høy tilfredshet med Bokkafeen, Topplokket og SiS helse.
- Gledelig økning for SiS kafe og SiS bolig.
- SiS bok holder stand, på tross av store bransjeutfordringer.
- Informasjon er fortsatt en hovedutfordring.



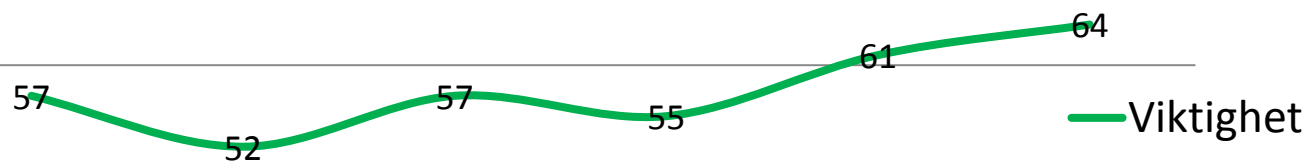
- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS ville vært 58 – en økning på 1 poeng fra 2011 – hvis en ekskluderer BI fra datagrunnlaget.

Oppfatning av
betydningen av SiS
studiebyen

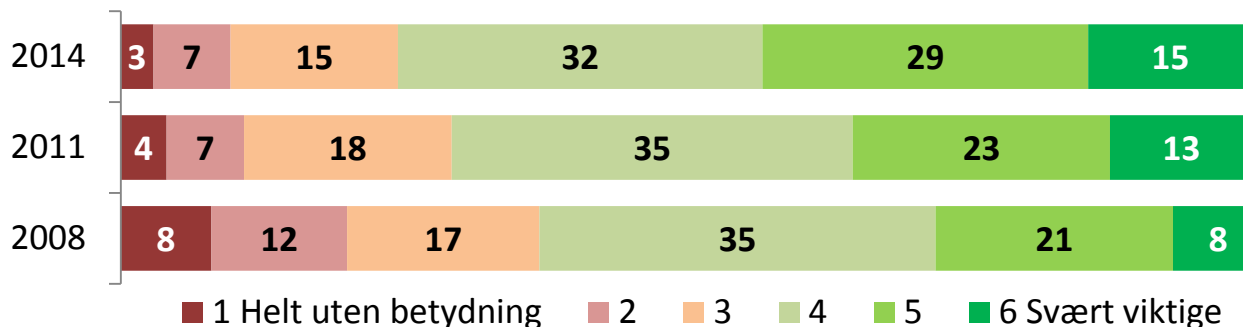
Oppfattet viktighet av SiS sine tilbud for trivsel som student

- Studentene er spurt om hvor viktige tilbudene fra SiS er for deres trivsel som studenter.
- Denne oppfatningen har økt klart i hver av målingene siden 2008. Dette har sammenheng med økt kundetilfredshet (KTI), men trolig i større grad med andre forhold som et dyrere og vanskeligere boligmarked. Også tilfredsheten med informasjonen SiS gir samvarierer naturlig en del med hvor viktig organisasjonen oppleves å være. Desto bedre informert studentene føler seg om SiS ulike tilbud, desto viktigere oppfatter de at organisasjonen er.
- Det er også en naturlig positiv sammenheng mellom bruksbredde ift. SiS ulike tilbud og oppfatningen av organisasjonens betydning for trivsel som student.

Skalagj.snitt 0- 100



Opplevd viktighet av SiS (%)



2000

2002

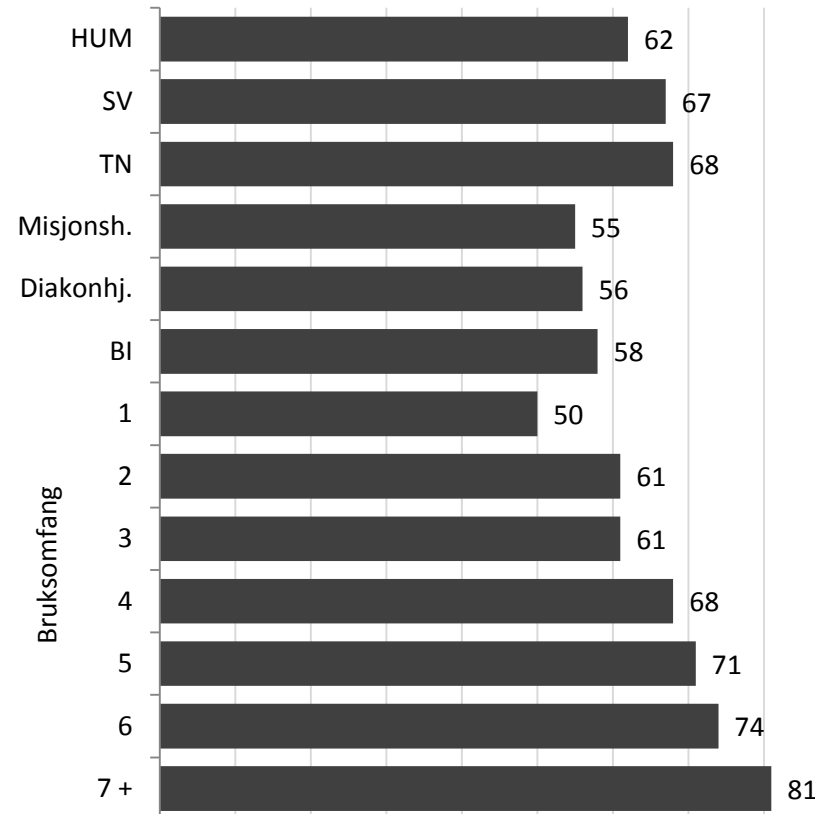
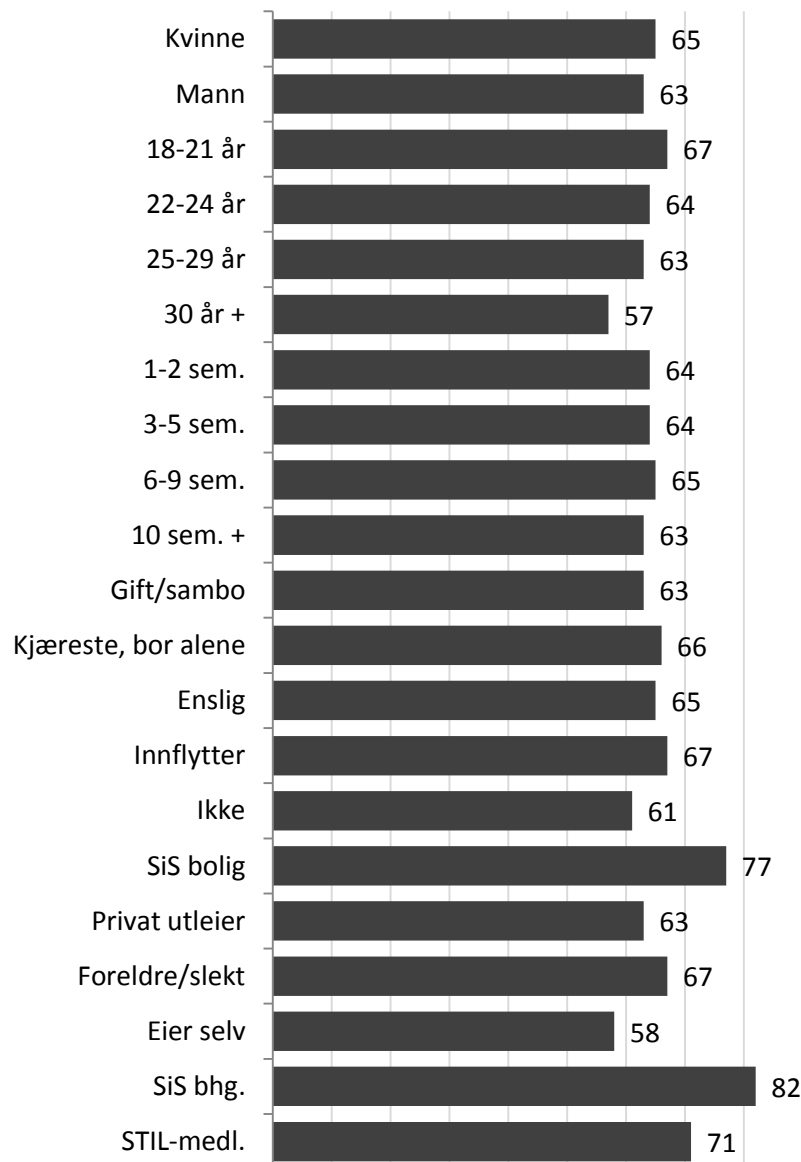
2005

2008

2011

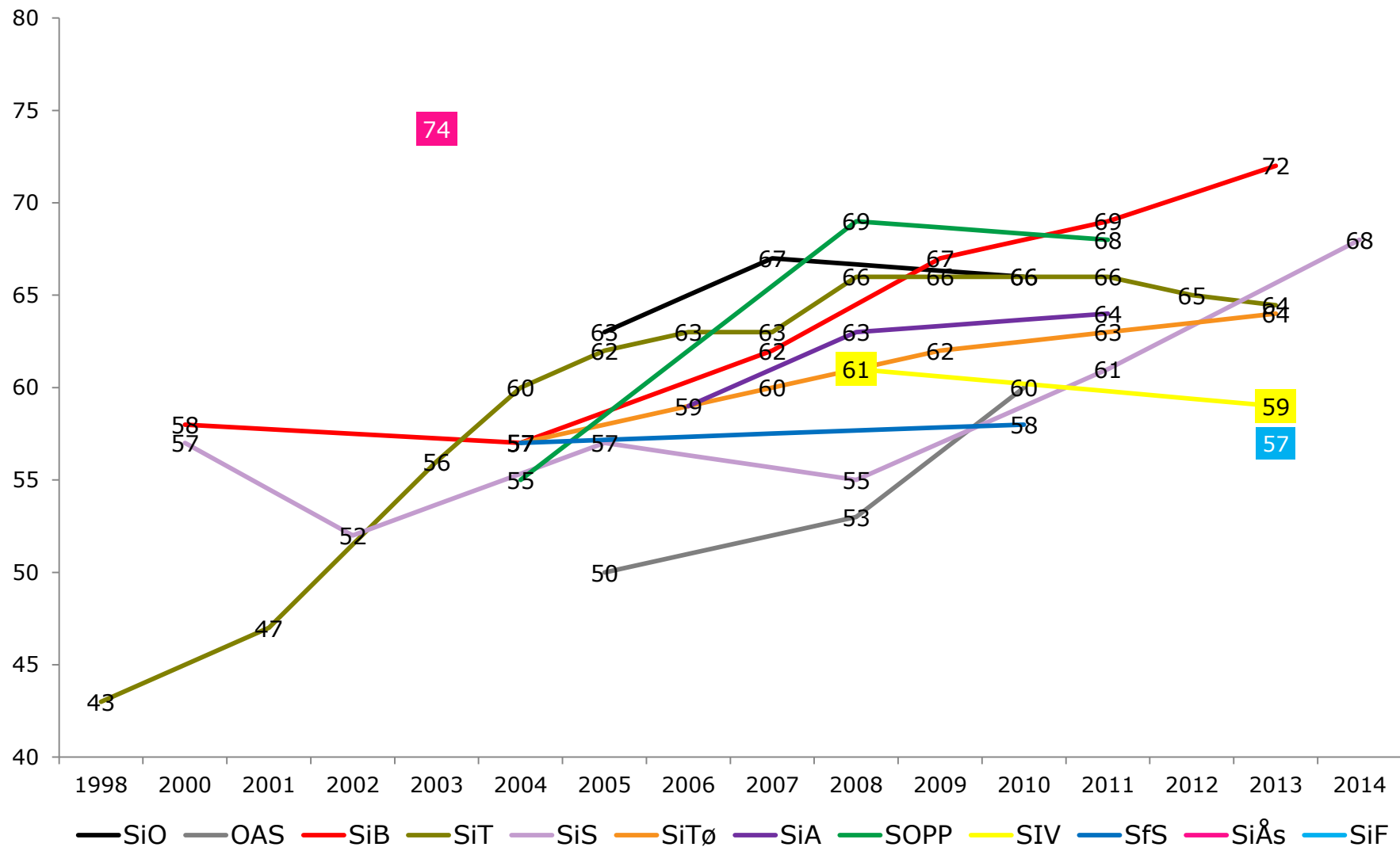
2014

Viktigheten av SiS i undergrupper (skalagj.snitt 0-100)



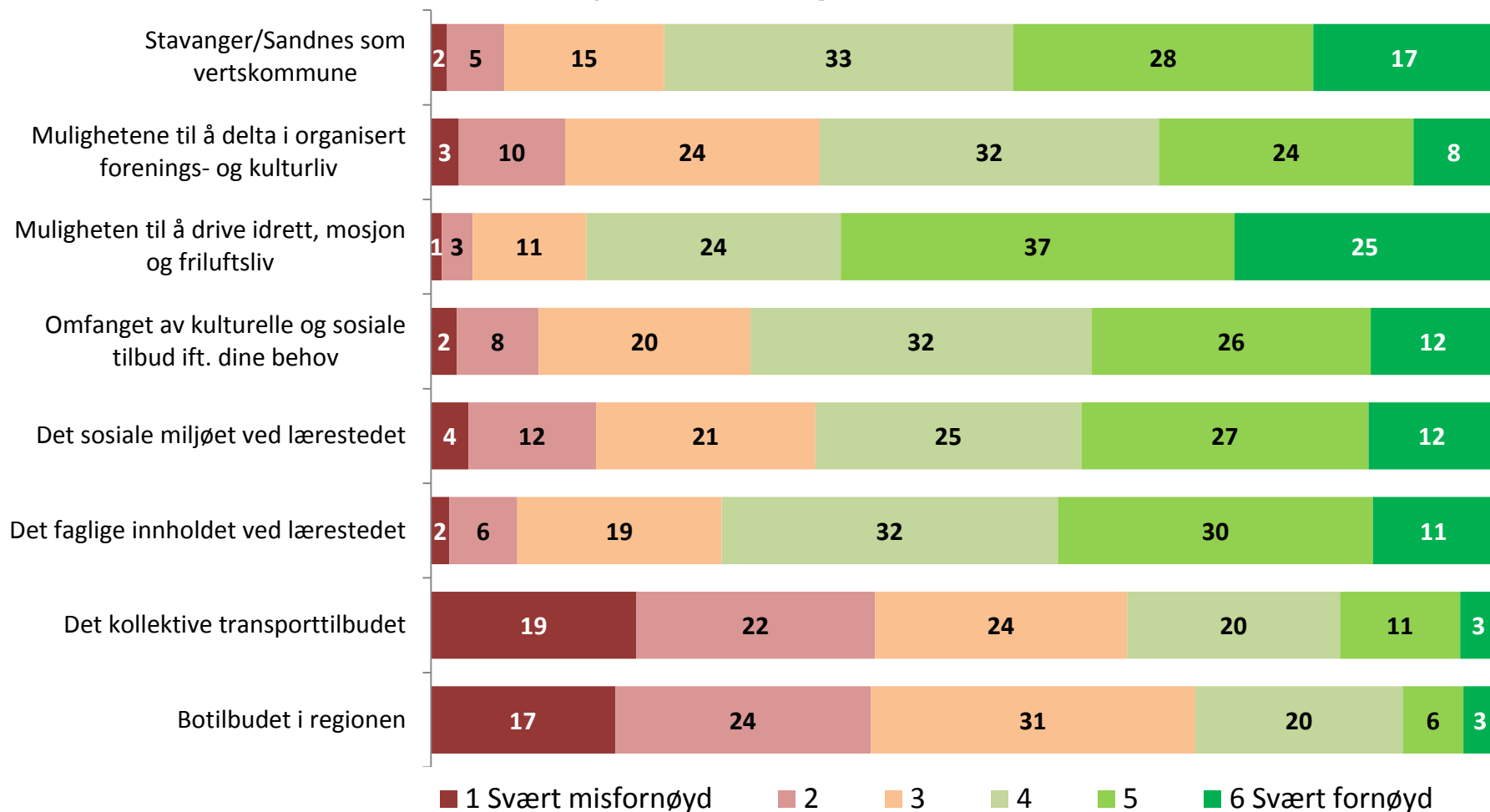
- Det er naturlig de som bor hos SiS og/eller har barn i SiS barnehage som i størst grad oppfatter organisasjonen som viktig.
- Det er overraskende at BI-studentene i relativt stor grad gir uttrykk for det samme, sett i forhold til at de i mindre grad enn andre bruker tilbudene. Her er det altså en relativt stor 'mismatch' mellom hvilken betydningen som tillegges SiS og bruken, og dette er en delforklaring på relativt lav tilfredshet med organisasjonen.

Referansetall – Betydning for trivsel



Stavanger som studieby (%)

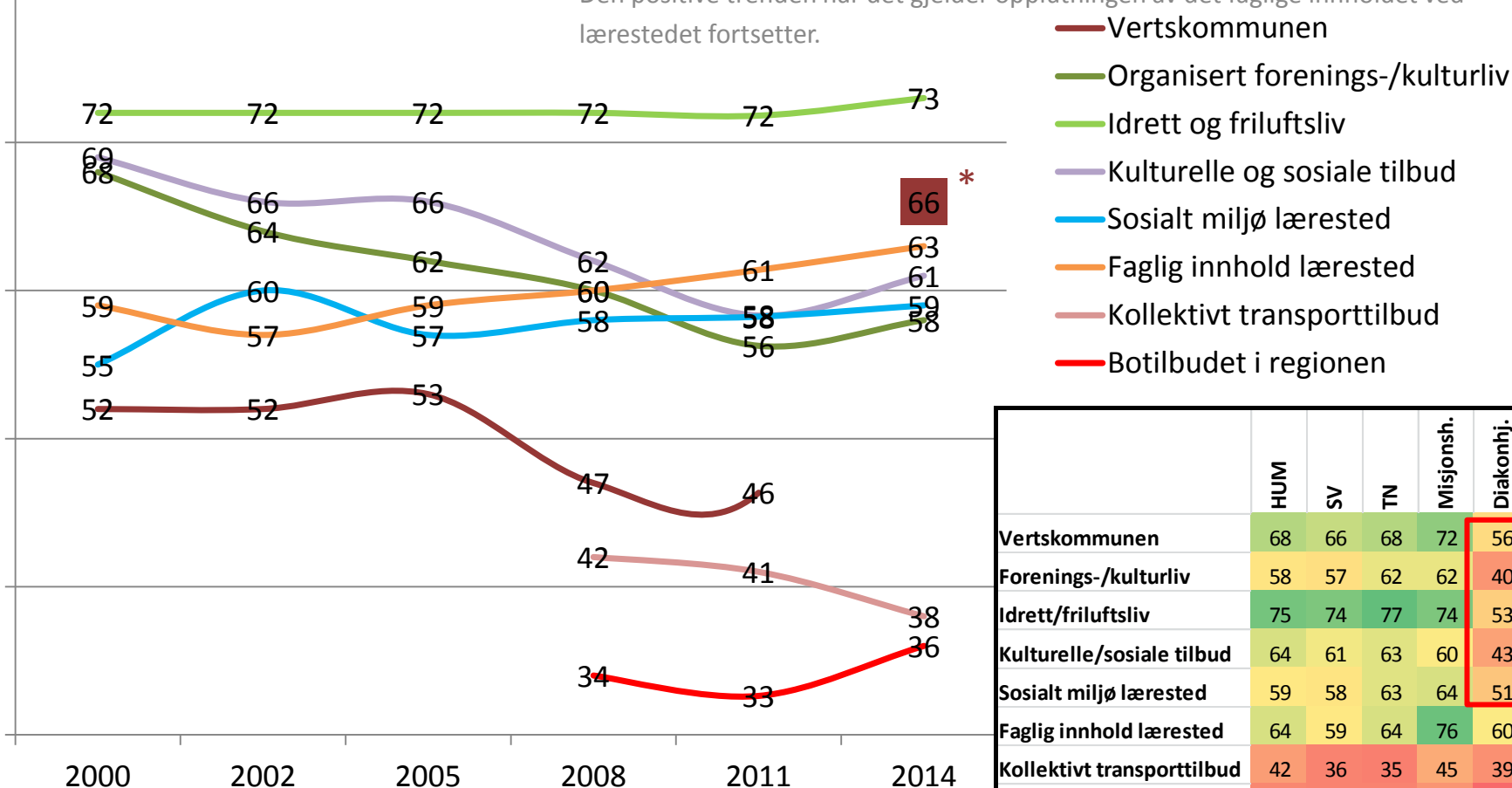
Hvor fornøyd er du med følgende forhold ved studenttilværelsen?



Stavanger/Sandnes som studieby

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala

- Vurderingen av botilbudet og kollektivtransporttilbudet er ganske negativ, selv om det registreres økning mht. førstnevnte.
- Muligheten til å drive idrett, mosjon og friluftsliv gis positive tilbakemeldinger.
- Det var en negativ trend fram til 2011 mht. vurderingen av kulturelle og sosial tilbud ift. deres behov, samt mht. muligheten til å delta i organisert forenings- og kulturliv. Positivt at denne er snudd!
- Den positive trenden når det gjelder oppfatningen av det faglige innholdet ved lærestedet fortsetter.



* Endret formulering:

Stavanger/Sandnes som vertskommune (2014)

Måten Stavanger kommune ivaretar dine interesser som student på (2000 – 2011).

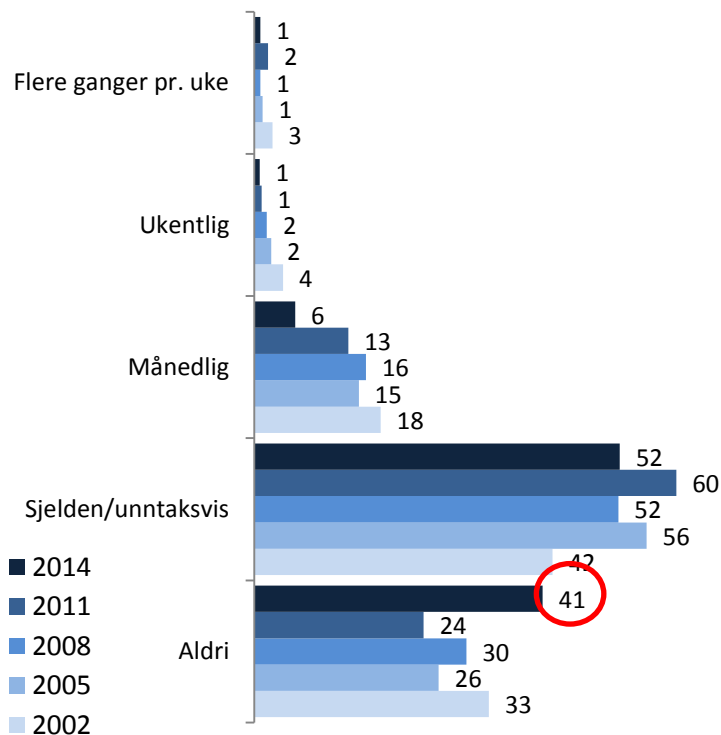
Hva kan gjøres for å styrke Stavanger/Sandnes som studentby?



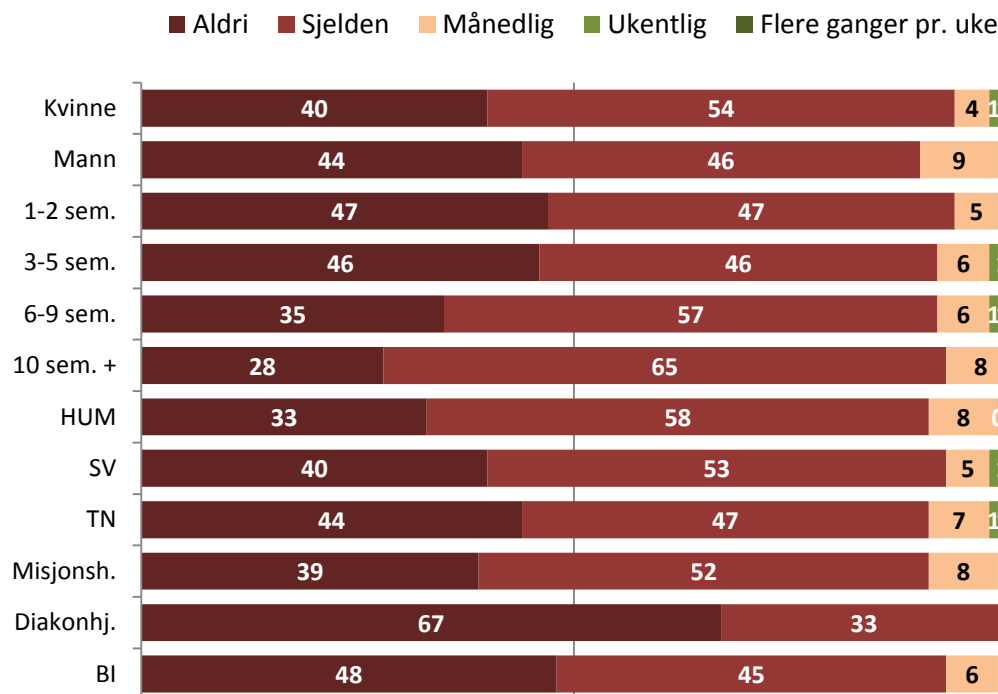
Folken (%)

Hvor ofte går du på Folken?

Ekskl. BI

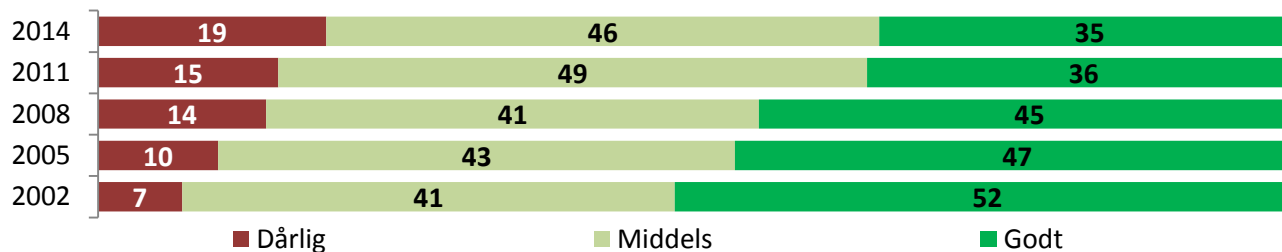


- Studentene opplever i økende grad at Folken er et dårlig tilbud til studentene, men det er fortsatt mange (35%) som mener at det er et godt tilbud.
- Andelen som aldri bruker tilbudet har økt mye siden 2011.



Synes du Folken er et dårlig, middels eller et godt tilbud til studentene?

Basert på de som har en oppfatning



Dårlig

Middels

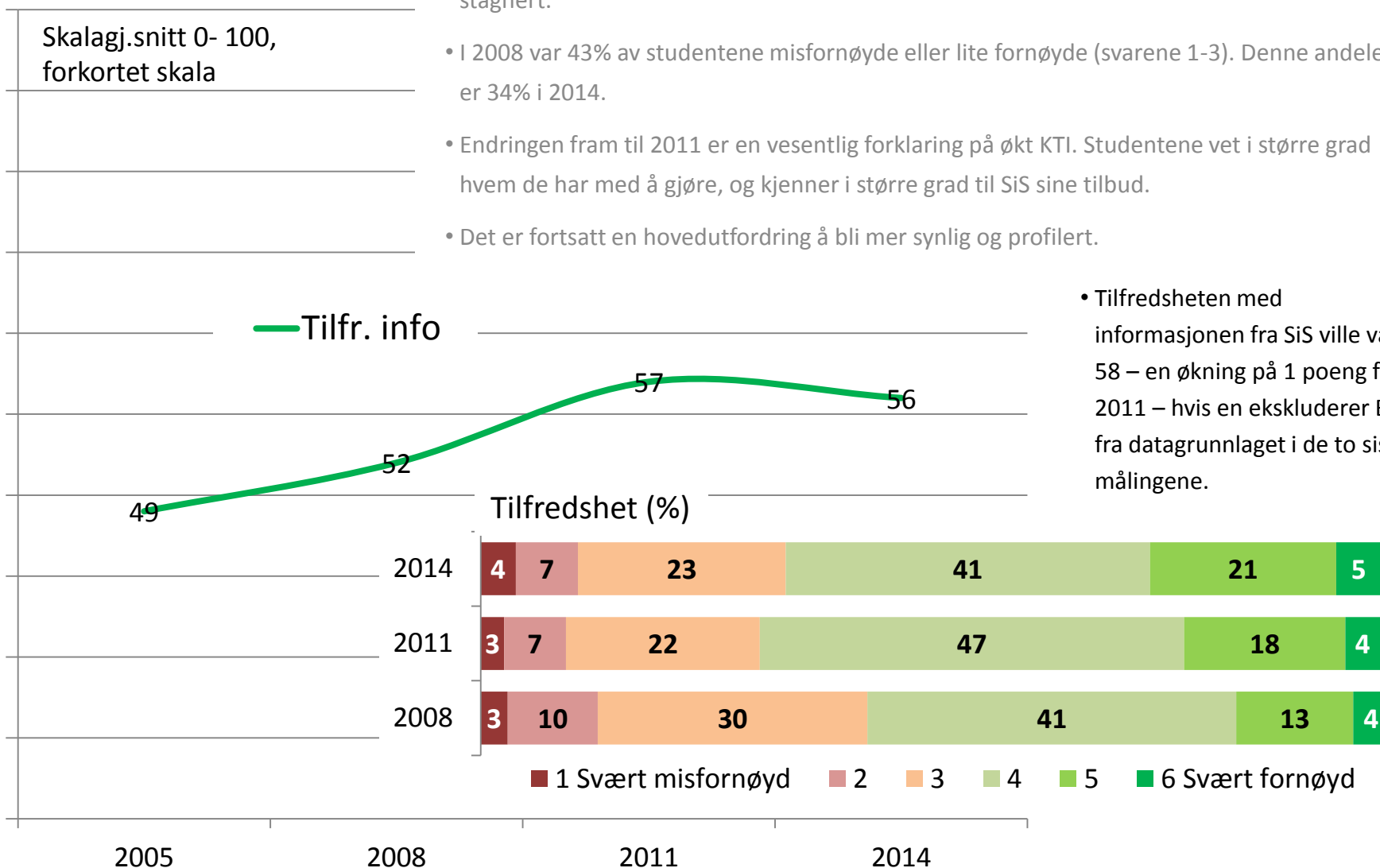
Godt

Informasjon

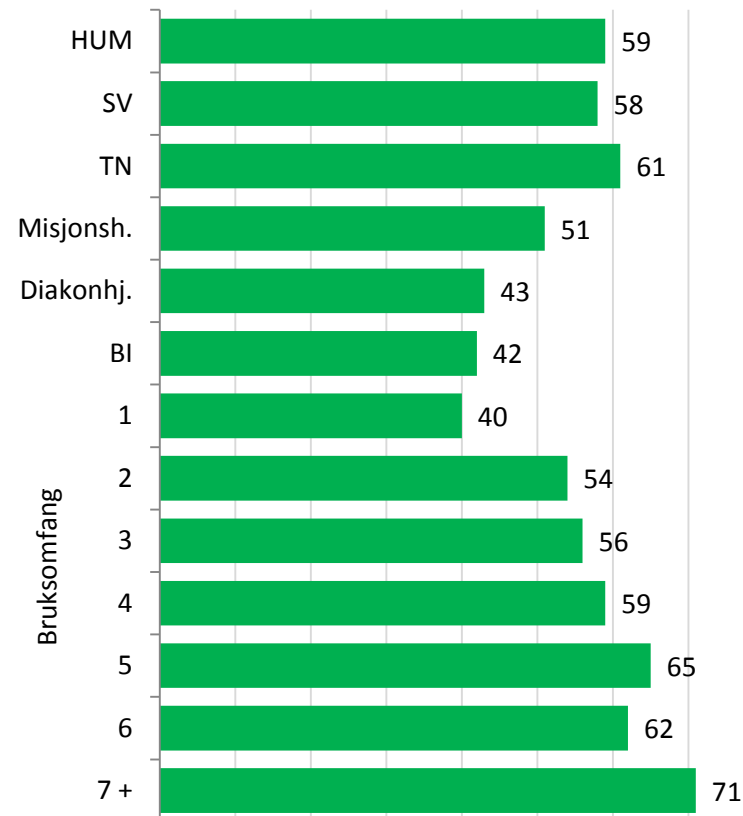
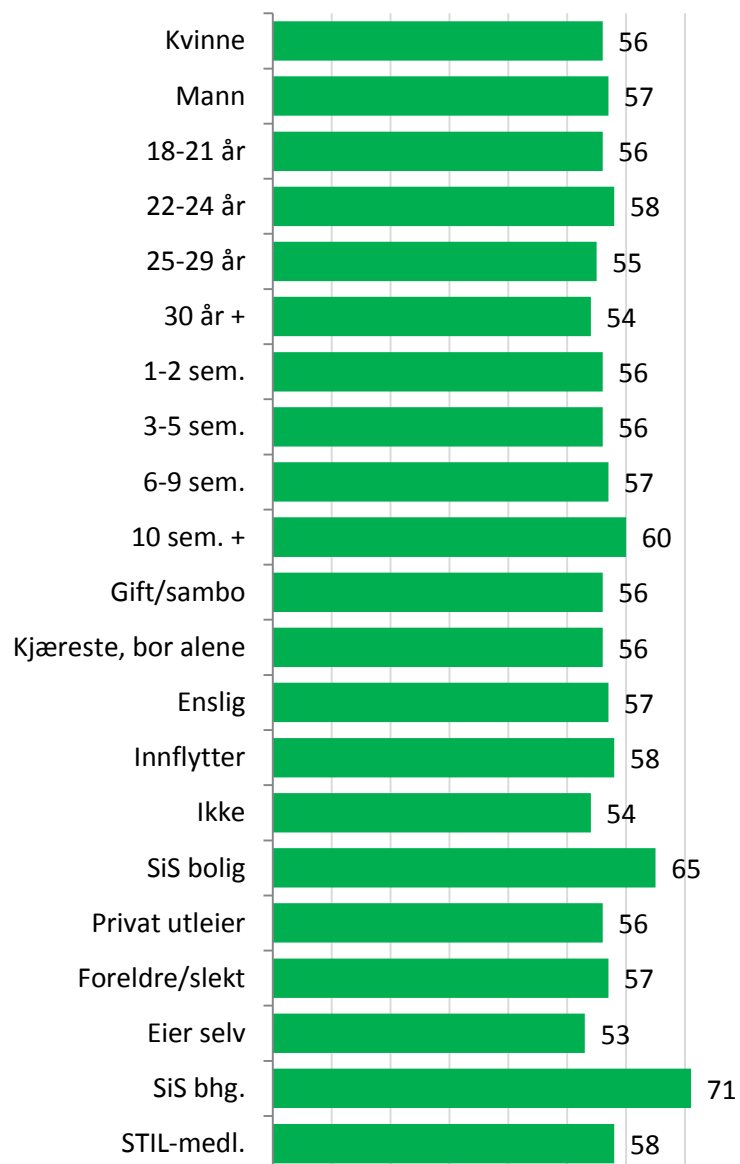
Tilfredshet med informasjonen fra SiS

- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS økte mye fram til 2011. I 2014 har utviklingen stagnert.
- I 2008 var 43% av studentene misfornøyd eller lite fornøyd (svarene 1-3). Denne andelen er 34% i 2014.
- Endringen fram til 2011 er en vesentlig forklaring på økt KTI. Studentene vet i større grad hvem de har med å gjøre, og kjenner i større grad til SiS sine tilbud.
- Det er fortsatt en hovedutfordring å bli mer synlig og profilert.

- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS ville vært 58 – en økning på 1 poeng fra 2011 – hvis en ekskluderer BI fra datagrunnlaget i de to siste målingene.



Tilfredshet med informasjonen fra SiS i undergrupper (skalagj.snitt 0-100)

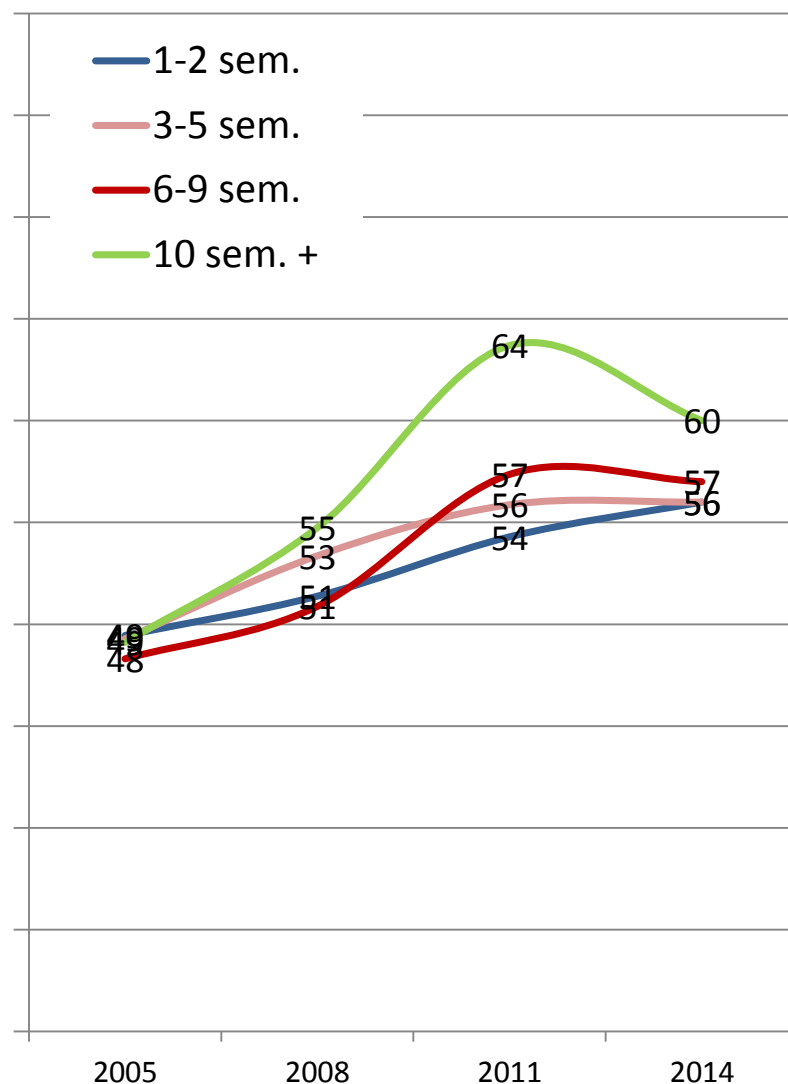
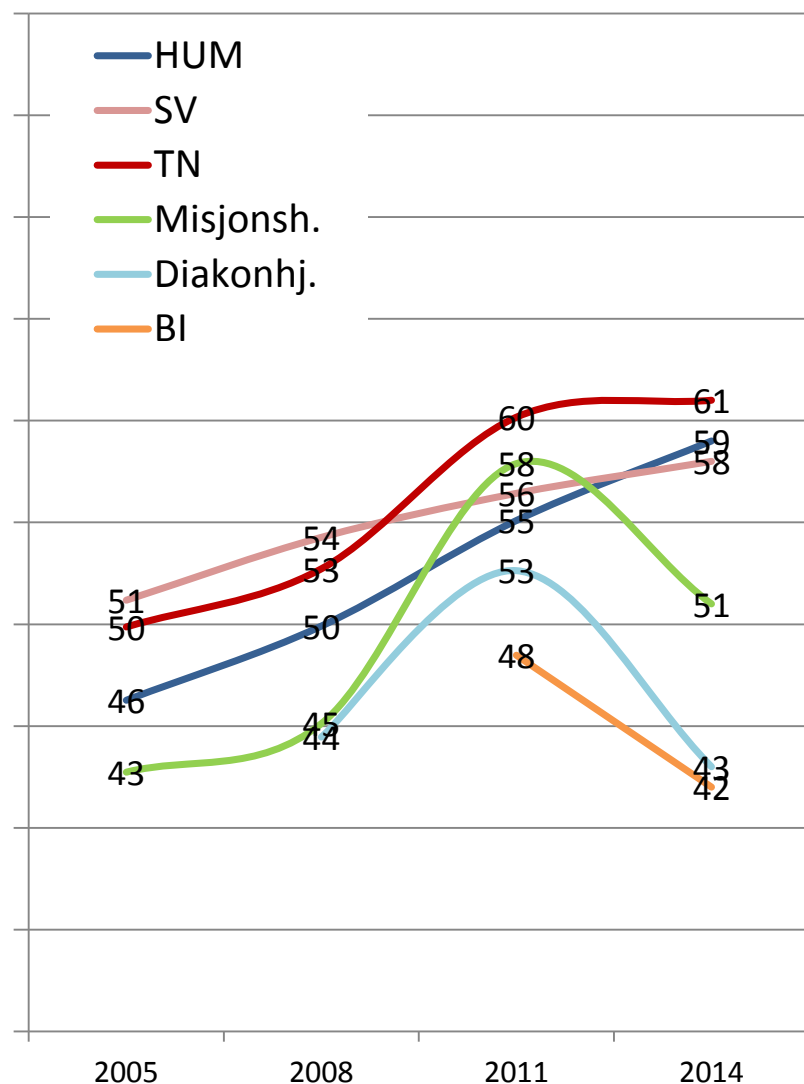


- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS klart lavest på BI og Diakonhjemmet, mens Misjonshøgskolen er i en mellomstilling.
- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS varierer ellers overraskende lite med demografi, selv om den er høyest blant de mest erfarne studentene.
- Tilfredsheten er naturlig relativt høy blant studenter som bor hos SiS og/eller har barn i SiS barnehage.

Tilfredshet med informasjon i undergrupper

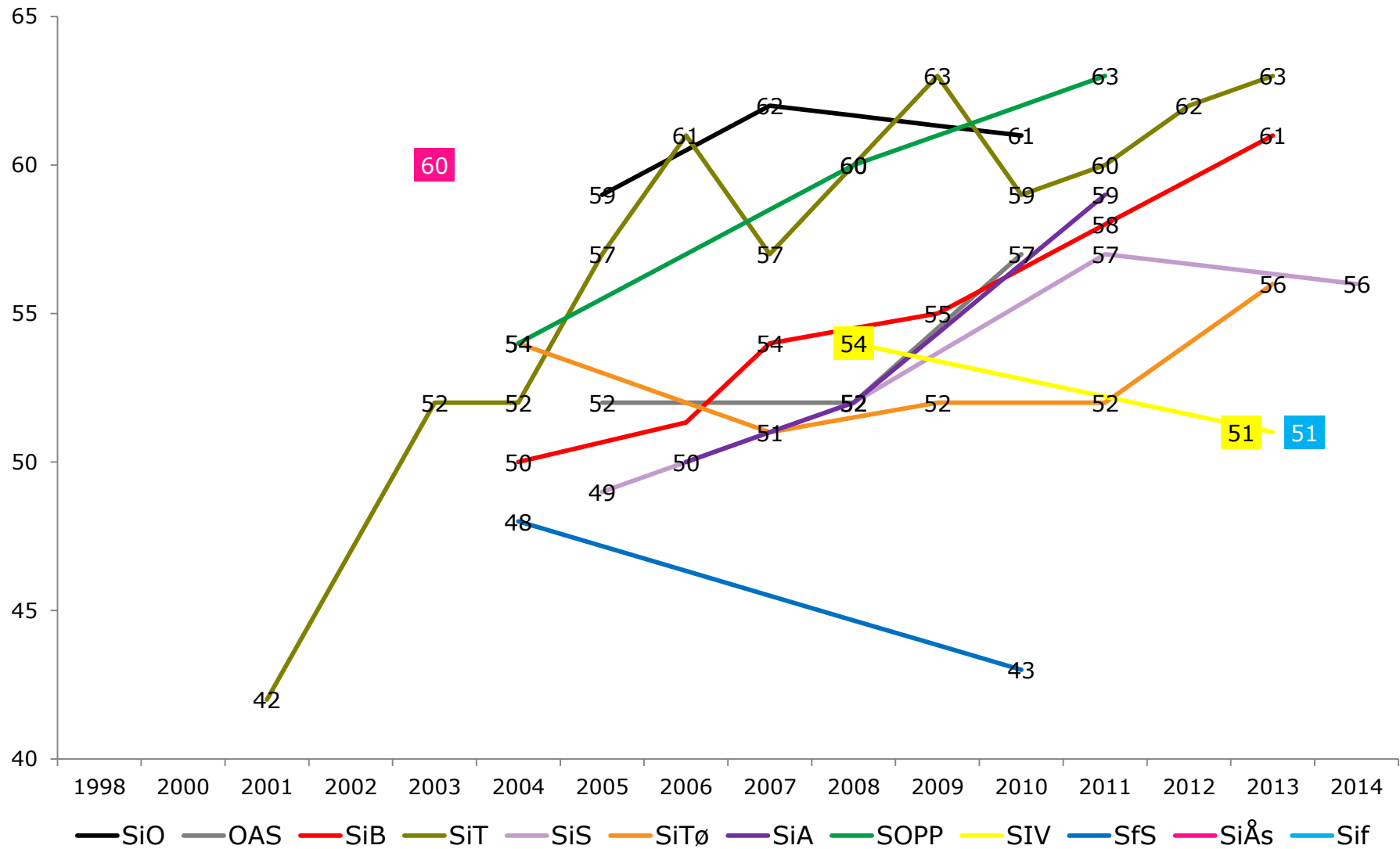
Skalgj.snitt 0- 100, forkortet skala

• Klar nedgang på lærestedene utenfor UiS siden 2011.



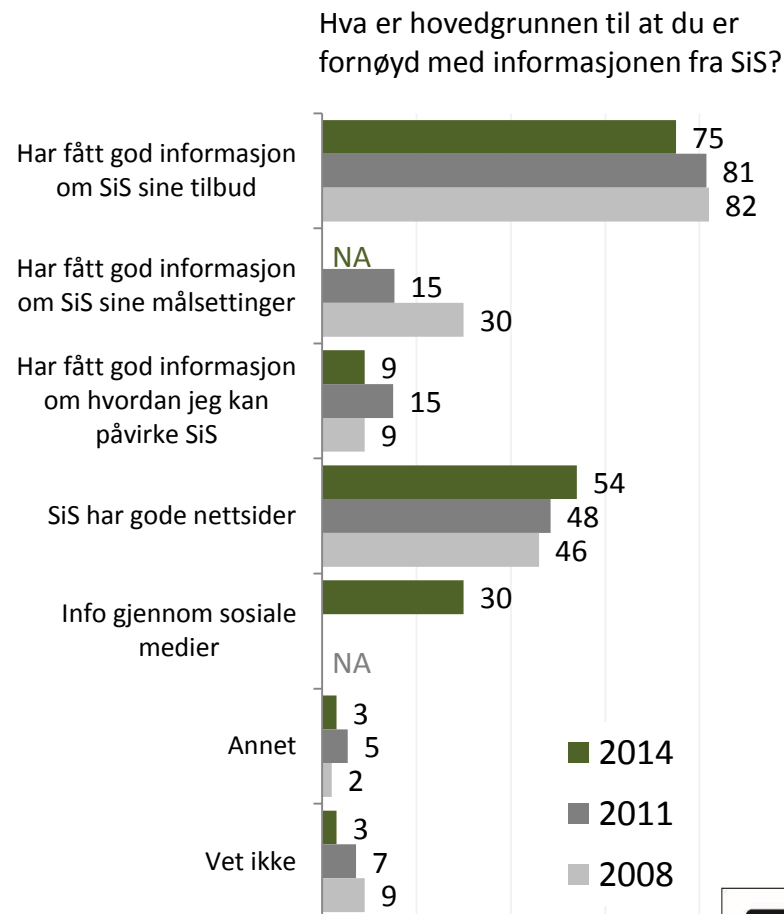
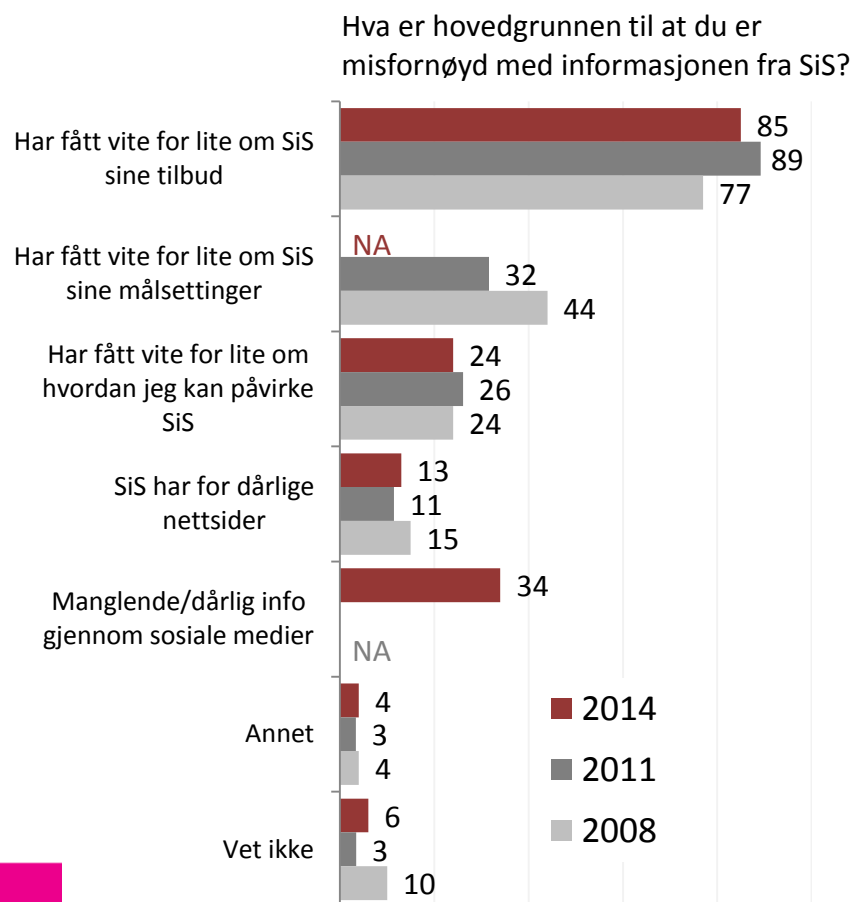
Merk lav base på
Diakonhj. i 2008 (n=21),
på BI i 2011 (n=22)
og på Misjonsh. i 2014 (n=28)

Referansetall – Informasjon



Årsaker bak holdning til informasjon fra SiS (%)

- Det er tatt ut og lagt til ett svaralternativ i 2014.
- Den viktigste grunnen til at studenter er misfornøyd eller fornøyd med informasjonen fra SiS er at de har hhv. fått vite for lite om tilbudene eller at de føler at de har fått god informasjon om dem. Mange nevner også manglende/dårlig informasjon gjennom sosiale medier.
- Gode nettsider oppgis også av mange fornøyd som en viktig årsak.

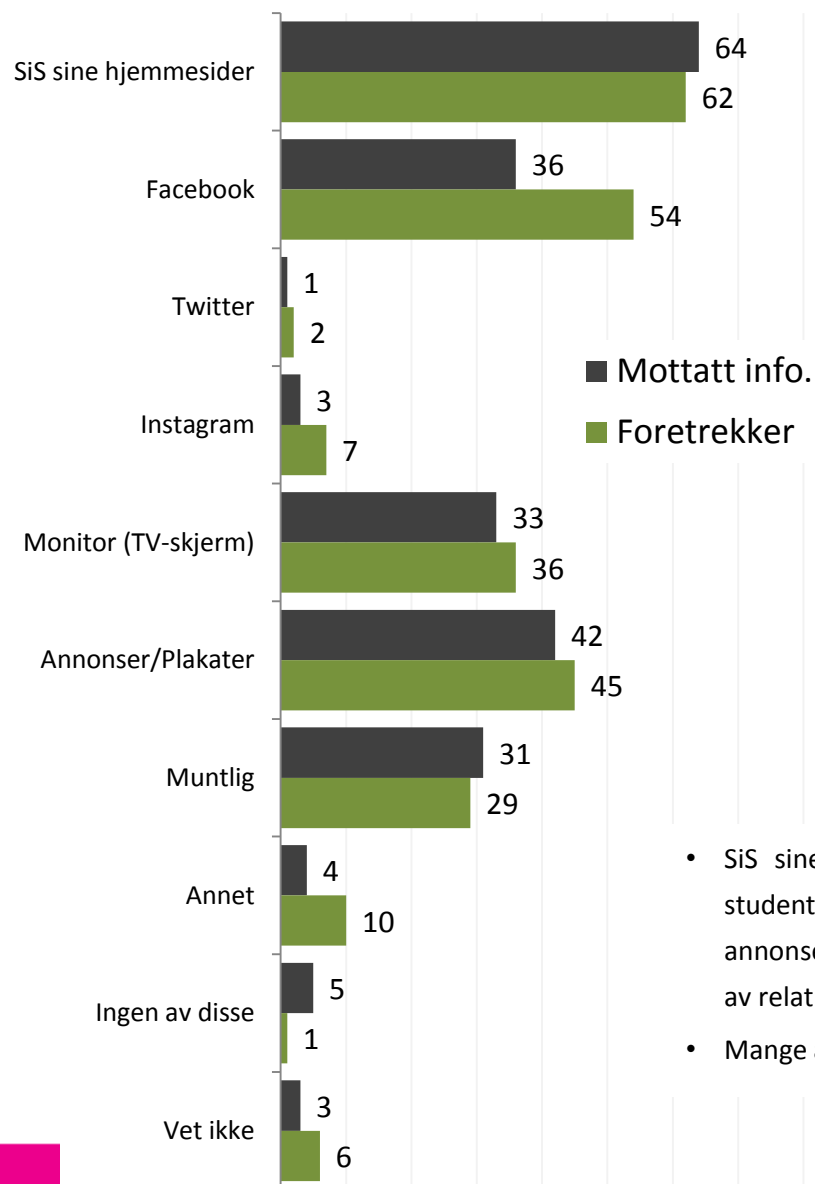


Har du innspill til hvordan SiS bør informere/kommunisere med studentene?



Gjennom hvilke kanaler har du fått/sett informasjon fra SiS?

Gjennom hvilke av følgende kanaler foretrekker du å få informasjon om/fra SiS? 2014 (%)



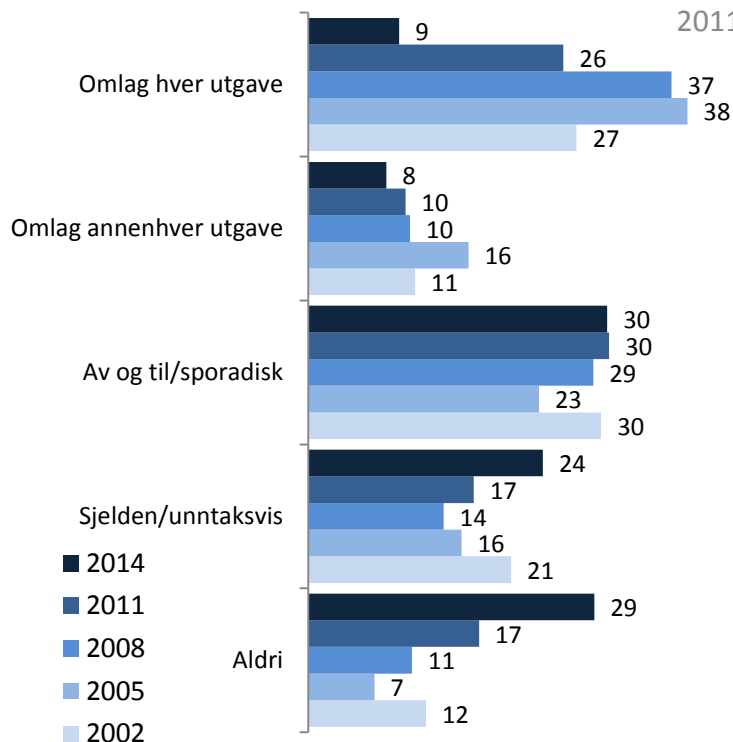
	HUM	SV	TN	Misjonsh.	Diakonhj.	BI
Mottatt:						
SiS sine hjemmesider	66	67	67	47	45	53
Facebook	31	41	38	26	22	39
Twitter	1	1	0	4	0	0
Instagram	3	5	1	0	0	1
Monitor (TV-skjerm)	31	28	46	39	30	22
Annonser/Plakater	40	43	54	42	29	24
Muntlig	36	30	30	30	16	41
Annet	4	4	4	8	2	6
Ingen av disse	2	4	2	4	21	15
Vet ikke	5	2	2	8	8	0
Foretrekker:						
SiS sine hjemmesider	66	64	62	59	45	58
Facebook	49	61	48	46	45	60
Twitter	2	3	2	4	2	3
Instagram	5	5	6	4	10	16
Monitor (TV-skjerm)	34	34	43	39	29	35
Annonser/Plakater	43	47	48	46	31	39
Muntlig	33	29	23	28	31	40
Annet	7	11	10	8	8	12
Ingen av disse	0	0	1	0	6	0
Vet ikke	10	3	4	4	16	3

- SiS sine hjemmesider er informasjonskanalen som når flest, i tråd med studentenes preferanser. Mange har fått med seg informasjon fra SiS gjennom annonser/plakater, på monitorer, muntlig og på Facebook. Sistnevnte nevnes av relativt mange som en foretrukket kanal.
- Mange annet-svar gjelder mottak/ønske om mottak av informasjon på epost.

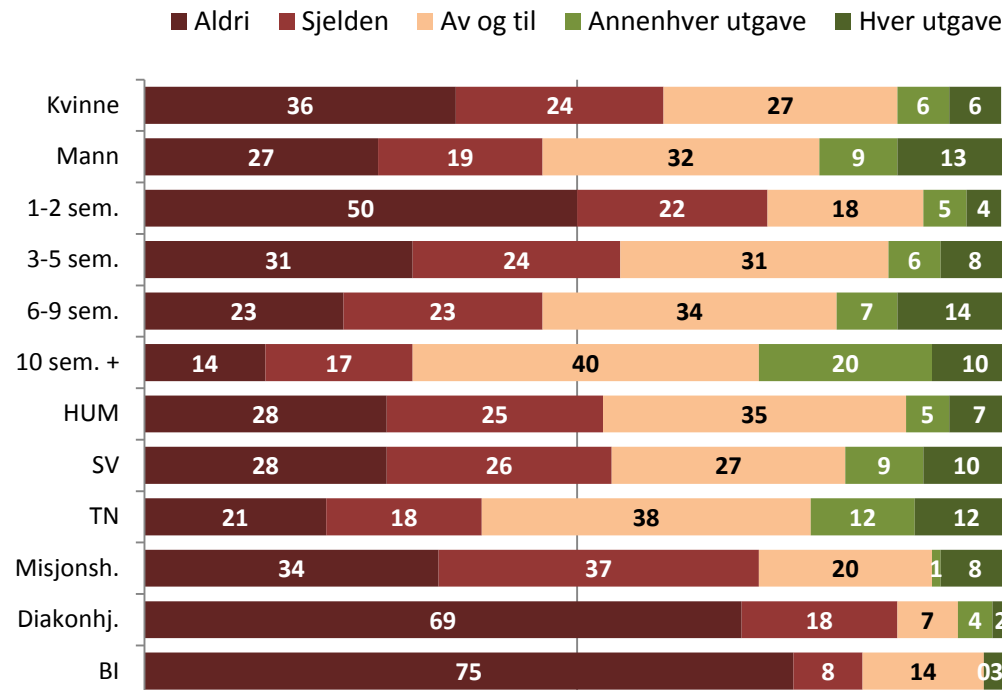
Studentavisa Smis (%)

Hvor ofte leser du studentavisa Smis?

Ekskl. BI

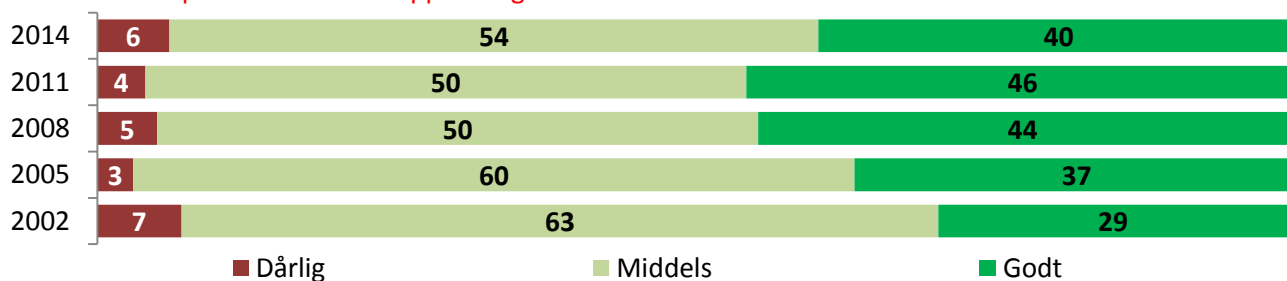


- Andelen som sier de leser hver utgave av studentavisa Smis (tidl. Hugin) har gått mye ned siden 2008, og er nå bare ¼ av toppnoteringen i 2005 og 2008. Merk at spørsmålsformuleringen ikke presiserer at den også kan leses på nett, og dette er trolig en viktig forklaring på de store endringene.
- Andelen som synes studentavisa er et godt informasjonsorgan for studentene økte fram til 2011, men reduseres noe i 2014.



Synes du Smis er et dårlig, middels eller et godt informasjonsorgan for studentene?

Basert på de som har en oppfatning

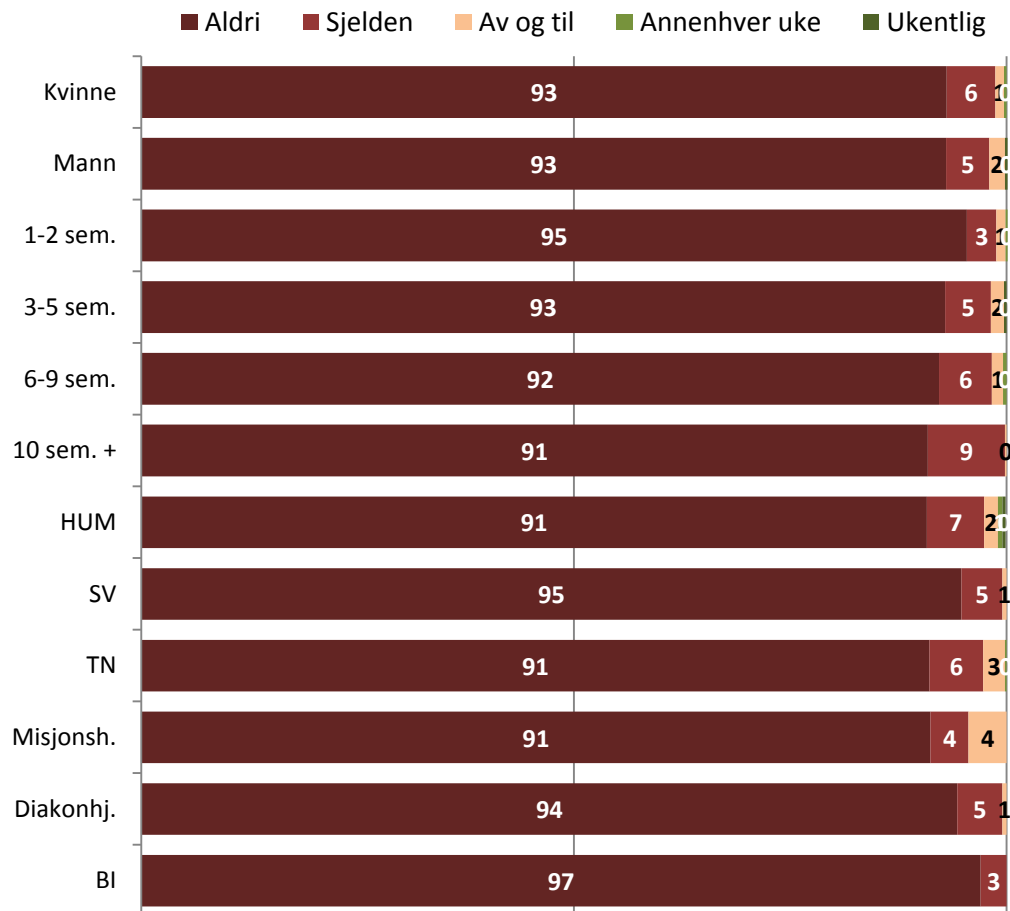
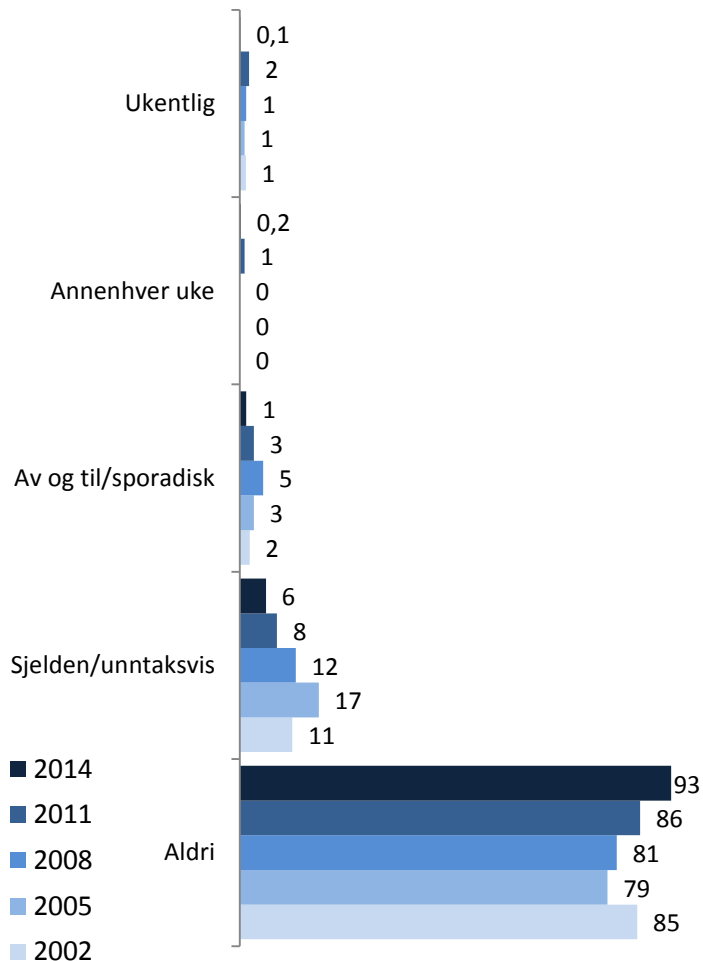


Smis radio (%)

- Andelen faste lyttere på Smis radio er svært lav. Dette gjelder på tvers av undergrupper.
- Andelen sporadiske lyttere har også gått ned.
- Mediesamfunnet er i sterk endring, og dette påvirker også de tradisjonelle studentmediene sterkt.

Hvor ofte hører du på Smis radio?

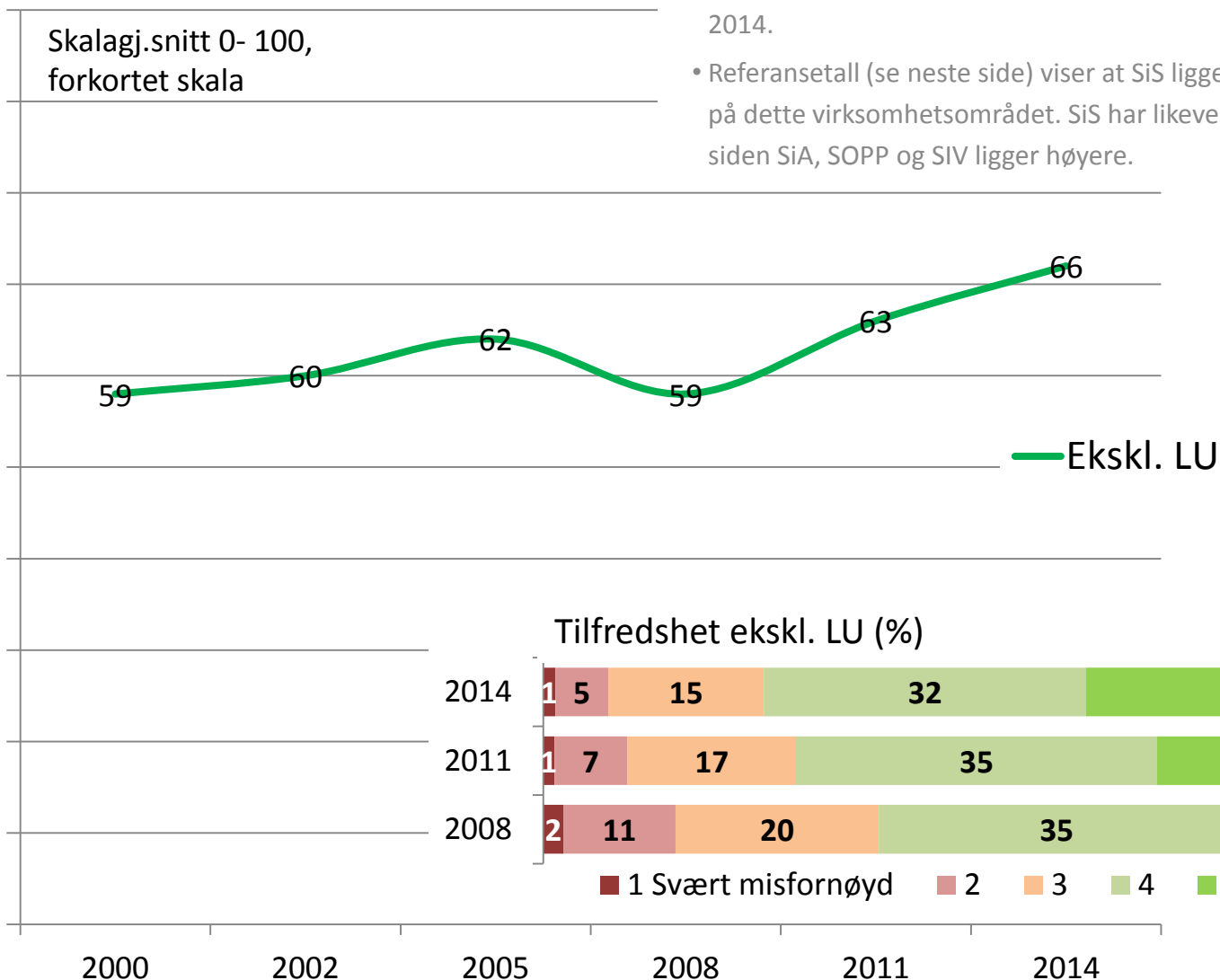
Ekskl. BI



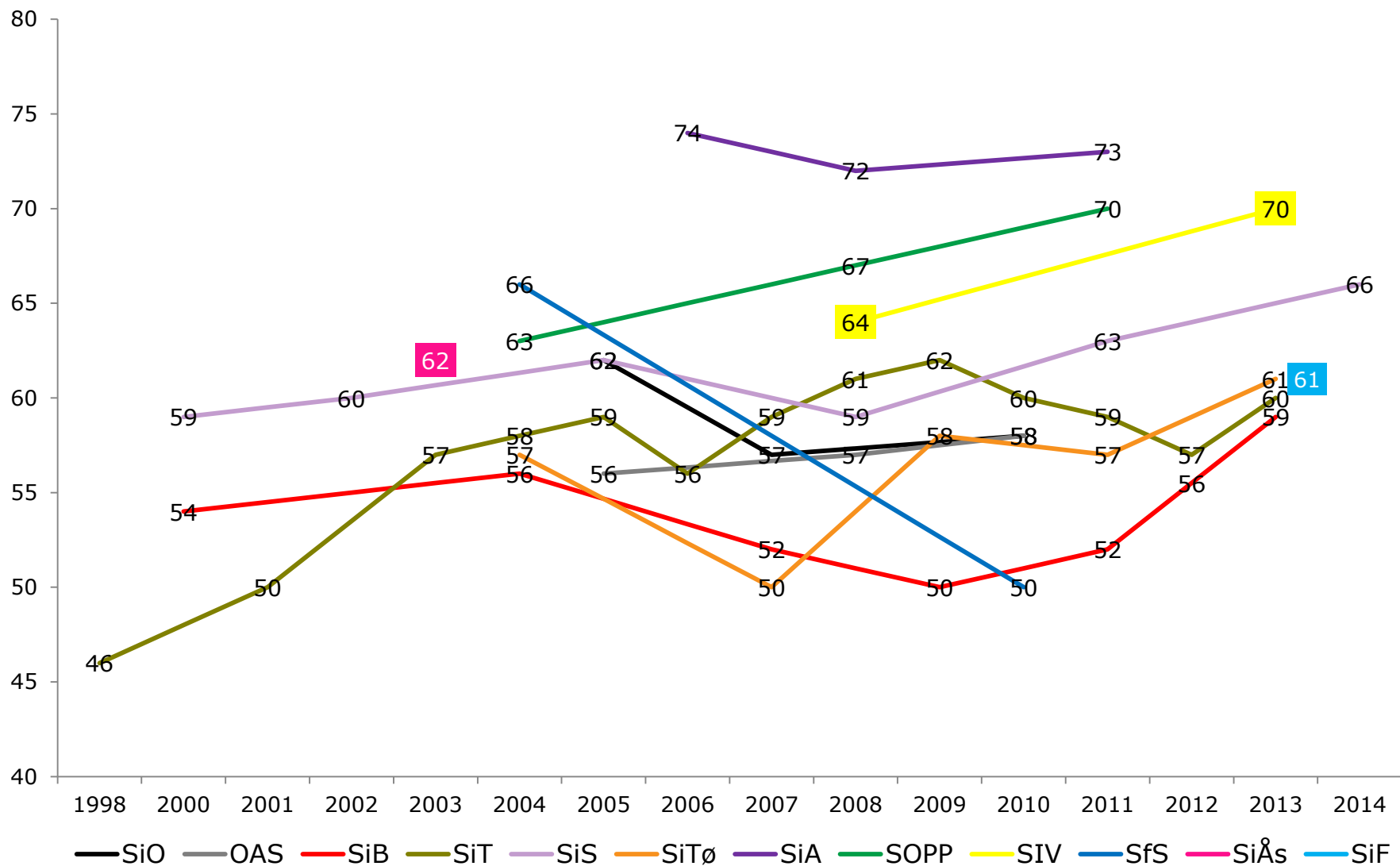
Studentkafeene

Tilfredshet med studentkafeene

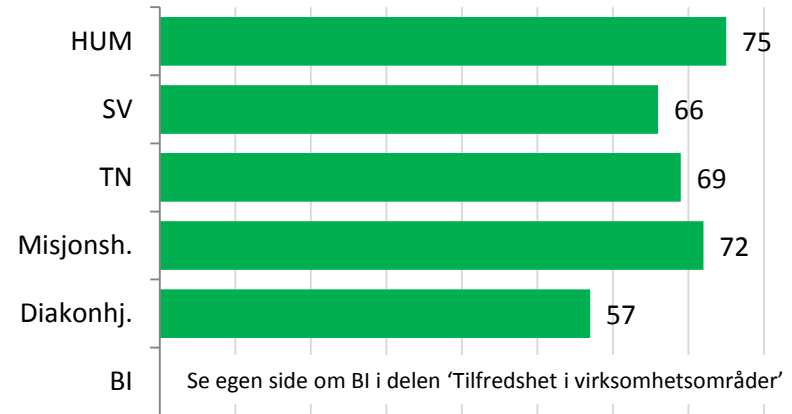
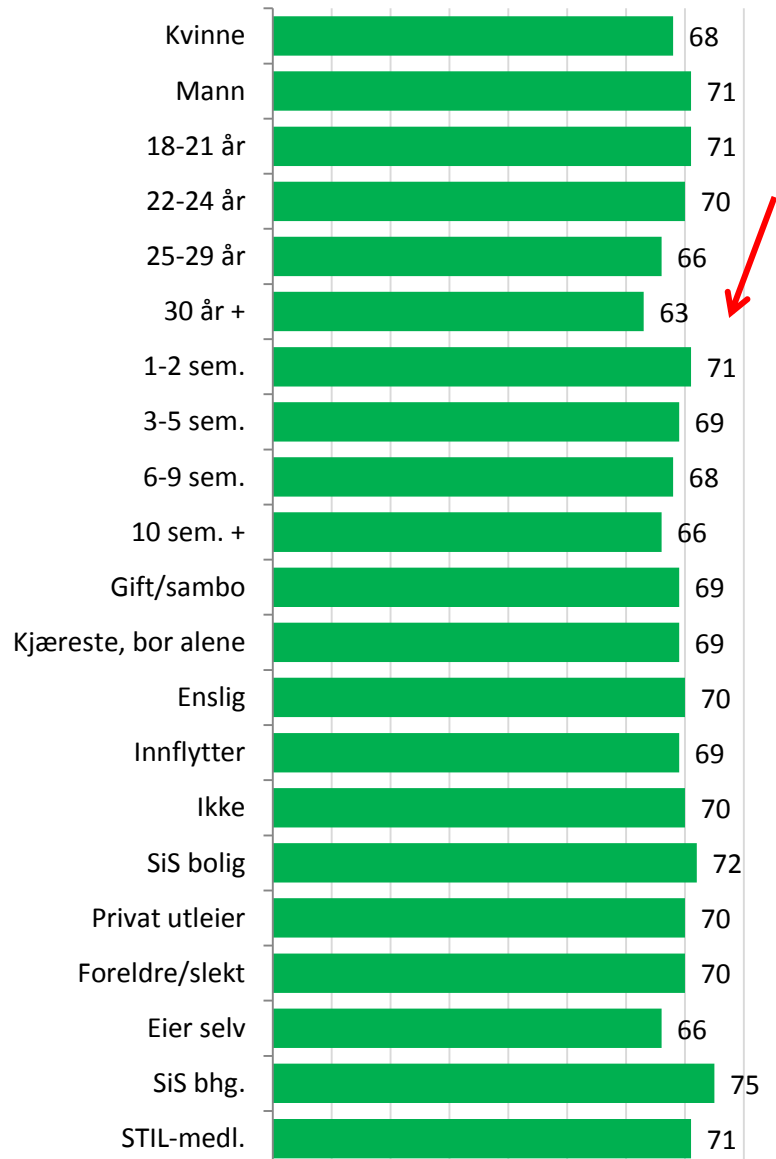
- Tilfredsheten med SiS sine kafeer har økt siden 2008, og nivået i 2014 er det klart høyeste i måleperioden.
- Andelen som er direkte misfornøyde med kafeen de bruker mest er nå nede i 6%. Andelen meget fornøyd (svarene 5 og 6) har økt fra 23% i 2008 til 47% i 2014.
- Referansetall (se neste side) viser at SiS ligger klart over SiB, SiT, SiTo og SiO på dette virksomhetsområdet. SiS har likevel fortsatt noe å strekke seg etter, siden SiA, SOPP og SIV ligger høyere.



Referansetall – Studentkafé/kantine



Tilfredshet med kafeen de bruker mest i undergrupper (skalagj.snitt 0-100)



- Dataene inkluderer vurderinger av kafeen på Lærerutdanningen.
- Tilfredsheten med kafeene er høyest blant de yngste studentene, og synker opp mot de eldste. Dette er et typisk bilde.
- Det er store forskjeller mellom studiestedene/fakultetene.

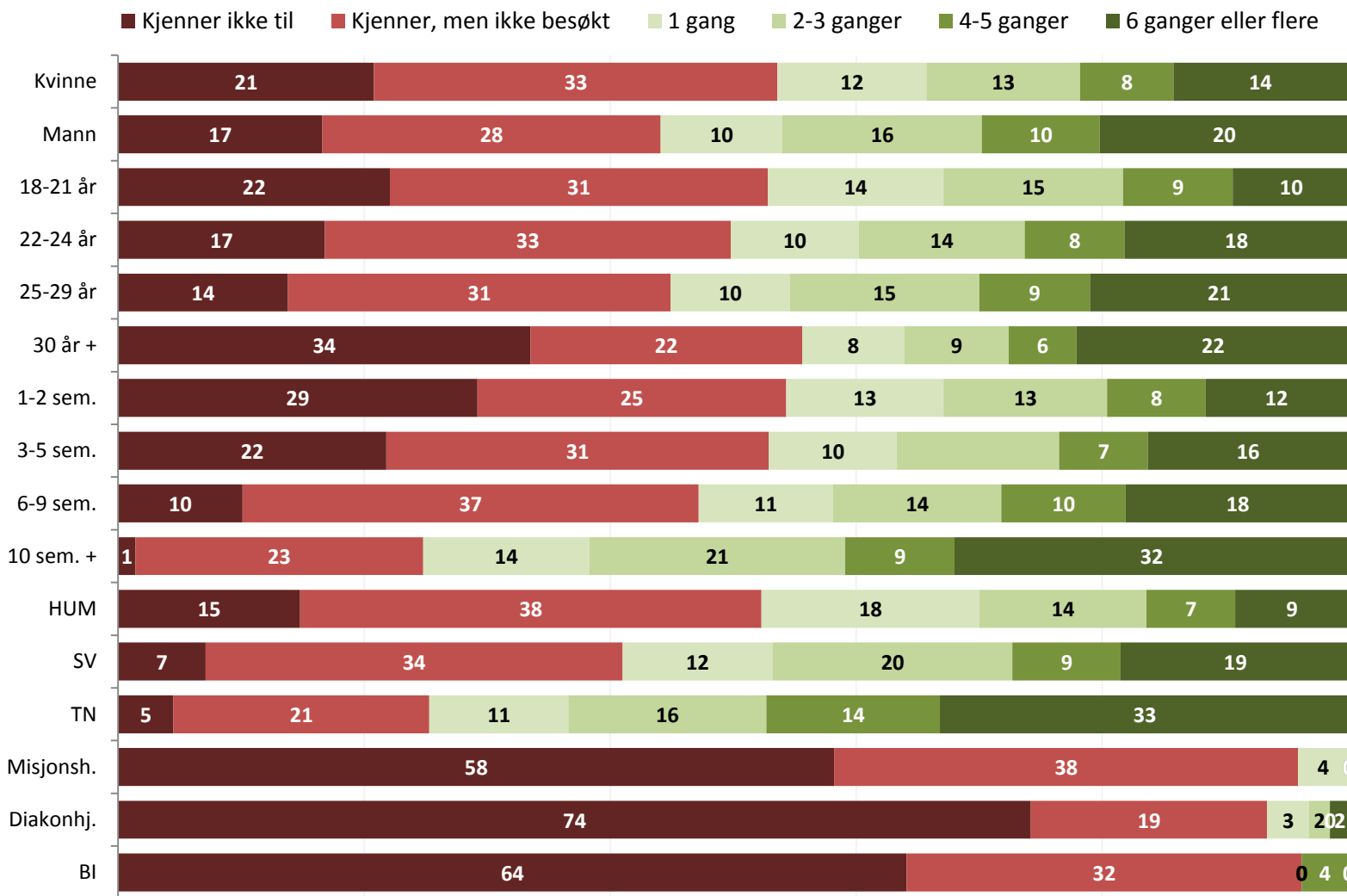
Har du innspill til SiS kafe?



Besøk Bokkafeen (%)

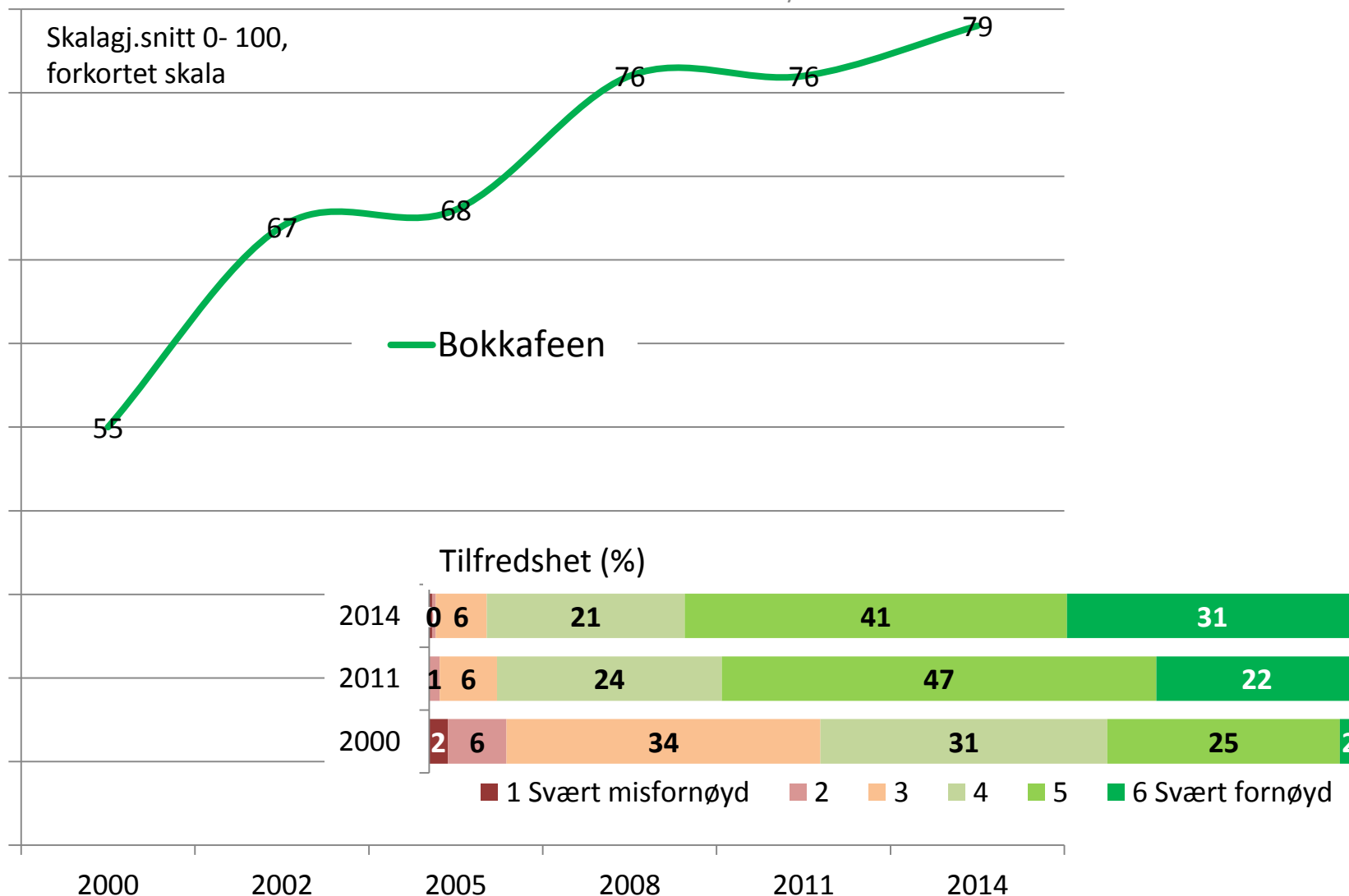
Har du besøkt Bokkafeen dette semesteret?

- Bokkafeen brukes særlig blant UiS-studenter på TN, og bruksfrekvensen øker med studieansiennitet.
- Tilbudet er lite kjent utenfor UiS.



Tilfredshet med Bokkafeen

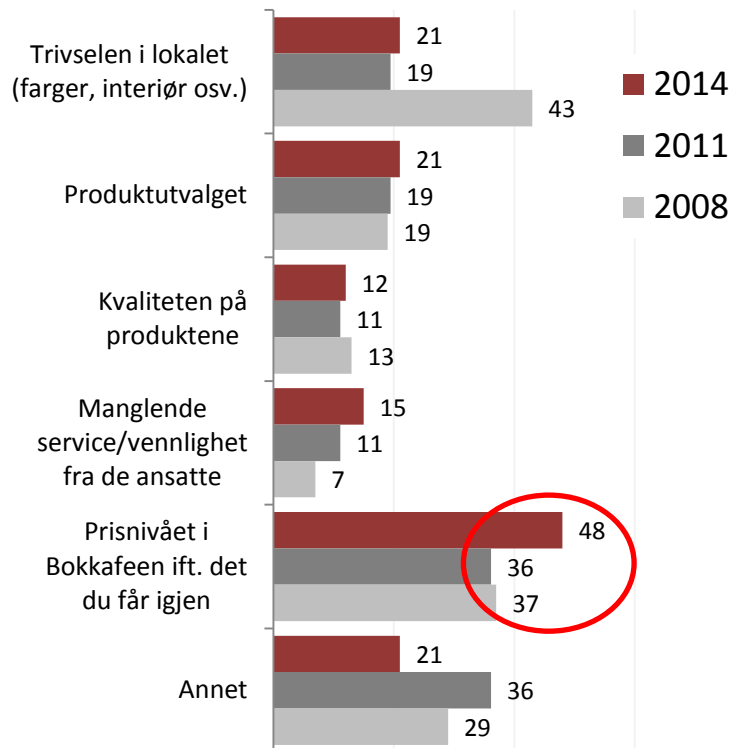
- Tilfredsheten med Bokkafeen har økt svært mye siden den første målingen i 2000. Kundene er nå bare rent unntaksvis misfornøyde, og de aller fleste er meget – eller svært fornøyde med dette tilbudet. Andelen svært fornøyde øker fortsatt mye.



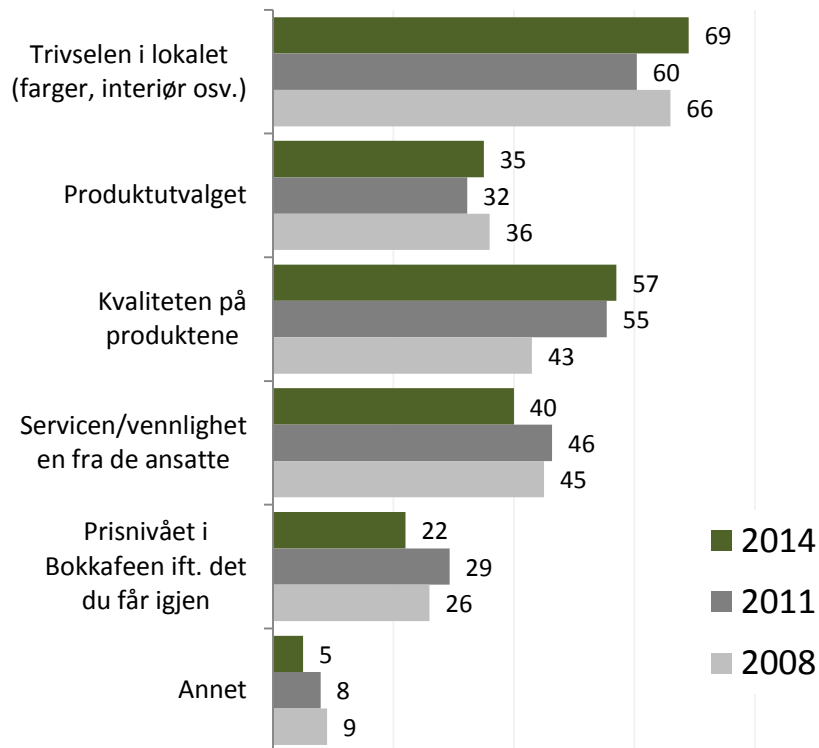
Årsaker bak oppfatning av Bokkafeen (%)

De som ikke er fornøyde (svar 1-3)

(n=22 i 2008, n=36 i 2011 og n=33 i 2014)



De som er fornøyde (svar 4-5)

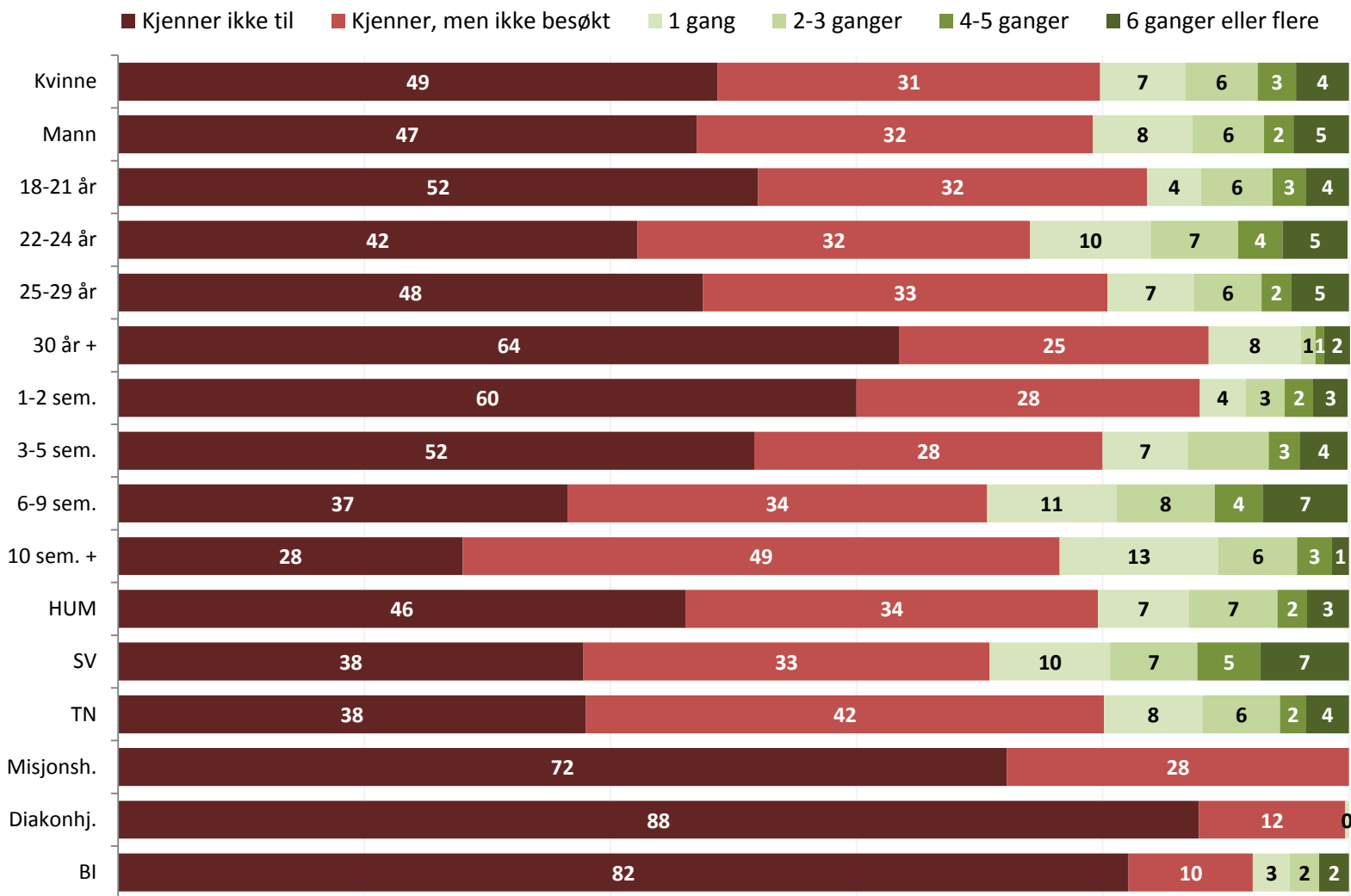


- Prisnivået begrunner i økende grad misnøye, men dette må også ses i sammenheng med at færre er misfornøyde totalt sett.
- Trivselen i lokalet, kvaliteten på produktene og servicen fra ansatte nevnes hyppigst som årsak til tilfredshet med Bokkafeen.

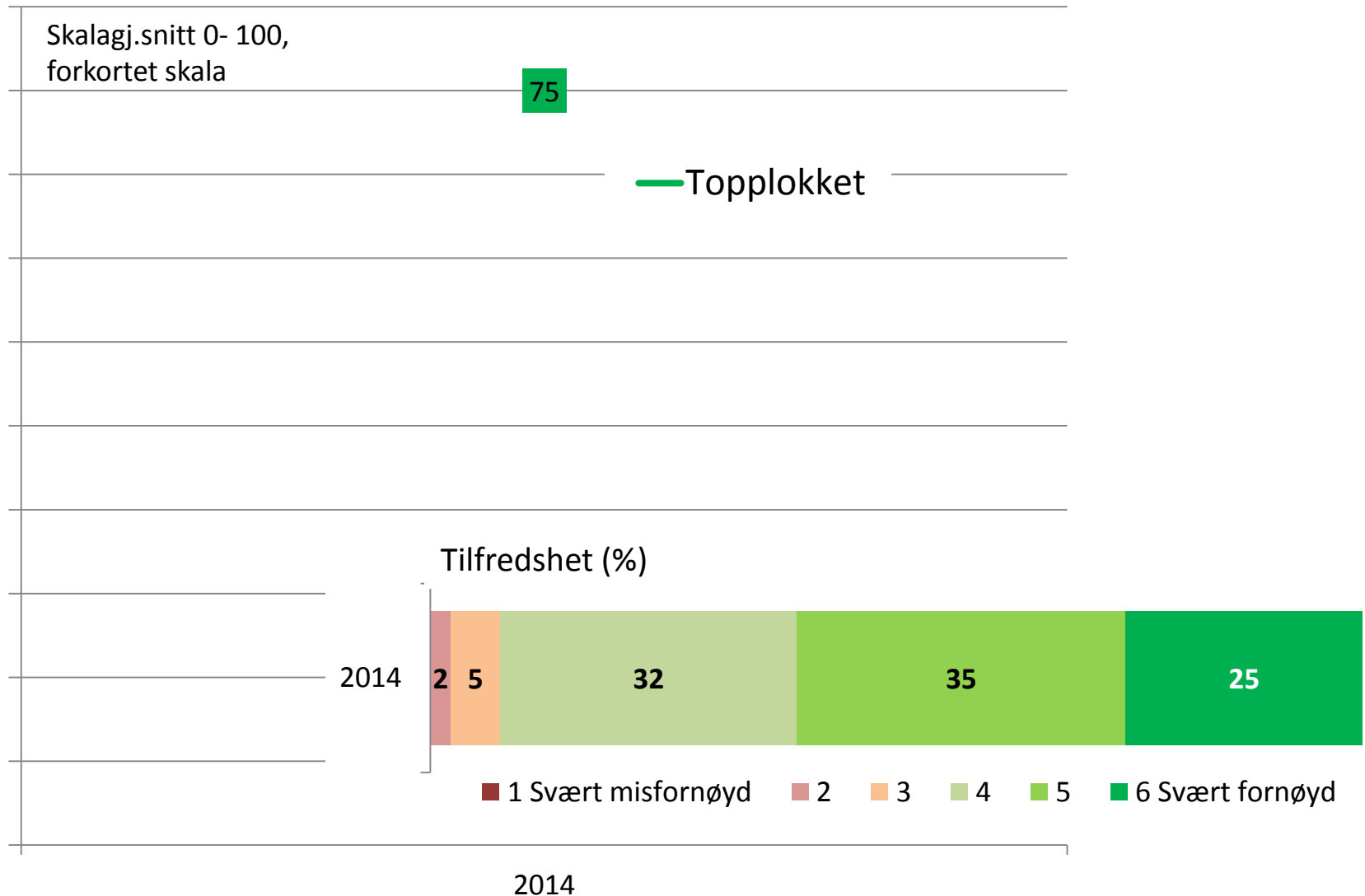
Besøk Topplokket (%)

Har du besøkt Topplokket dette semesteret?

- Topplokket brukes i størst grad blant UiS-studenter på SV.
- Tilbudet er lite kjent utenfor UiS, men burde også vært bedre kjent der.



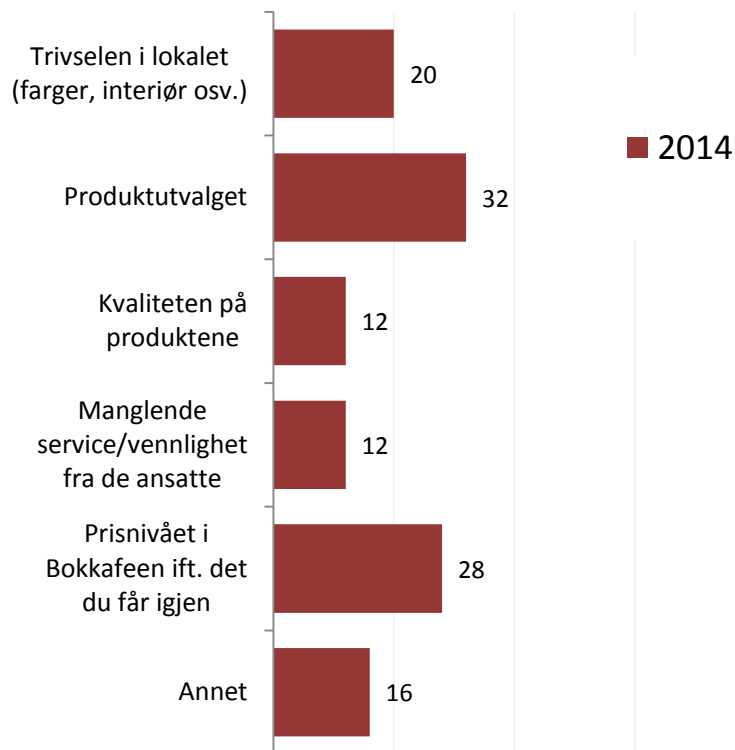
Tilfredshet med Topplokket



Årsaker bak oppfatning av Topplokket (%)

De som ikke er fornøyde (svar 1-3)

(n=25)



De som er fornøyde (svar 4-5)



- Produktutvalg og priser begrunner i størst grad misnøye, mens trivselen i lokalene og servicen blant de ansatte i størst grad bidrar til fornøyde kunder.

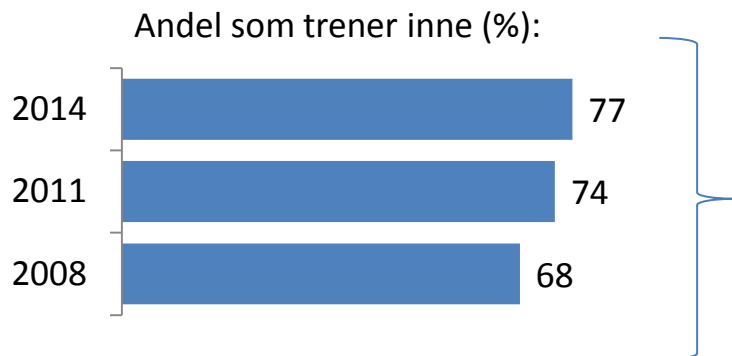
Referansetall – ‘kaffebarer’



- Muntlig og Kaffebaren på UB er besvart av de som har disse kafeene som de mest brukte. Det er altså ikke en egen seksjon i skjemaet for vurdering av disse isolert.

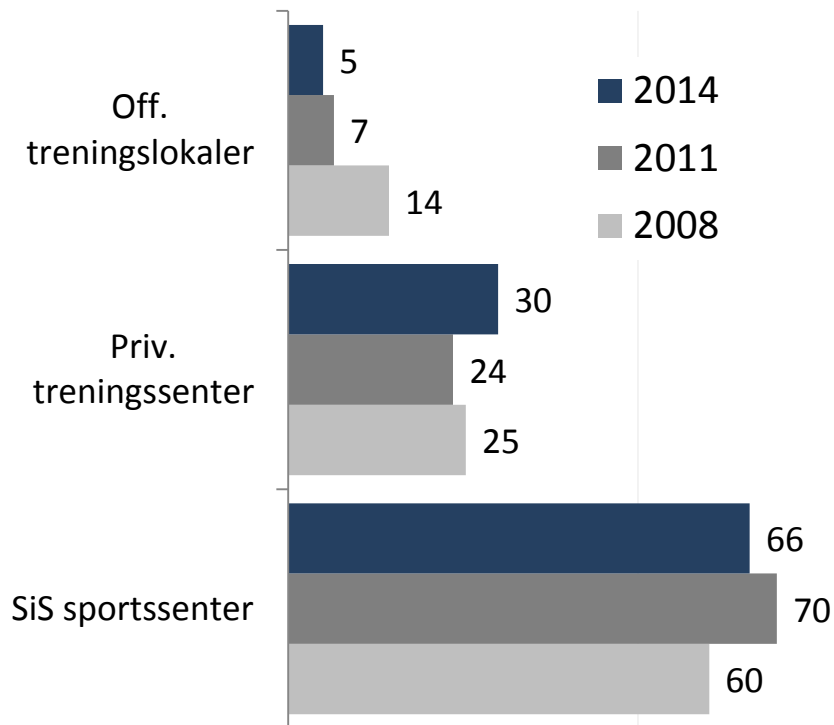
Idrett

‘Markedsandeler’ idrettssenter



- Andelen som trener inne øker.
- SiS Sportssenter tok ‘markedsandeler’ fra private – og offentlige treningssenter mellom 2008 og 2011, mens private treningssenter har tatt andeler mellom de siste målingene.
- Markedsandelen til SiS sportssenter øker med 2-3 prosentpoeng hvis BI ekskluderes fra beregningsgrunnlaget i 2011 og 2014.

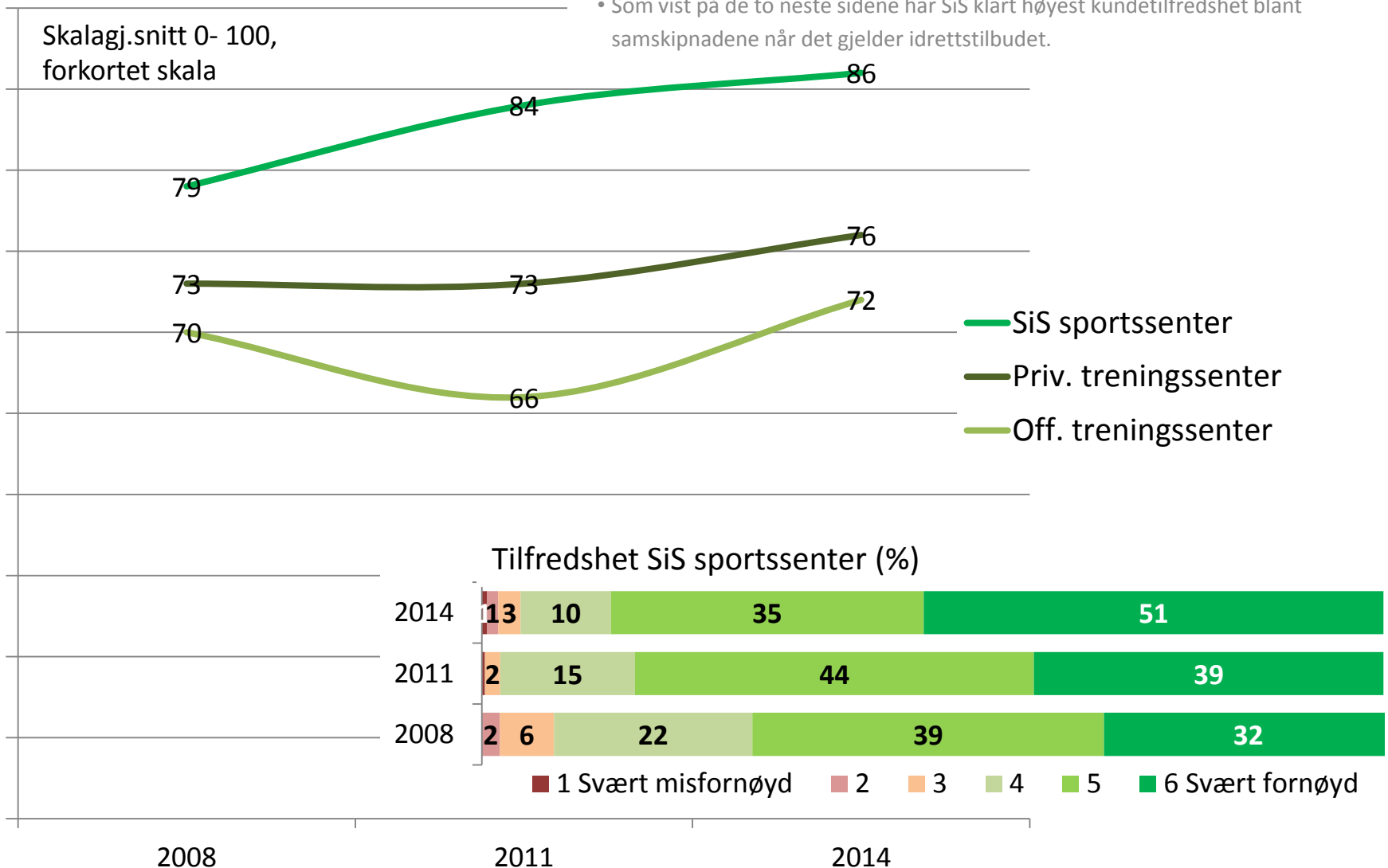
‘Markedsandel’ – mest brukte (%):



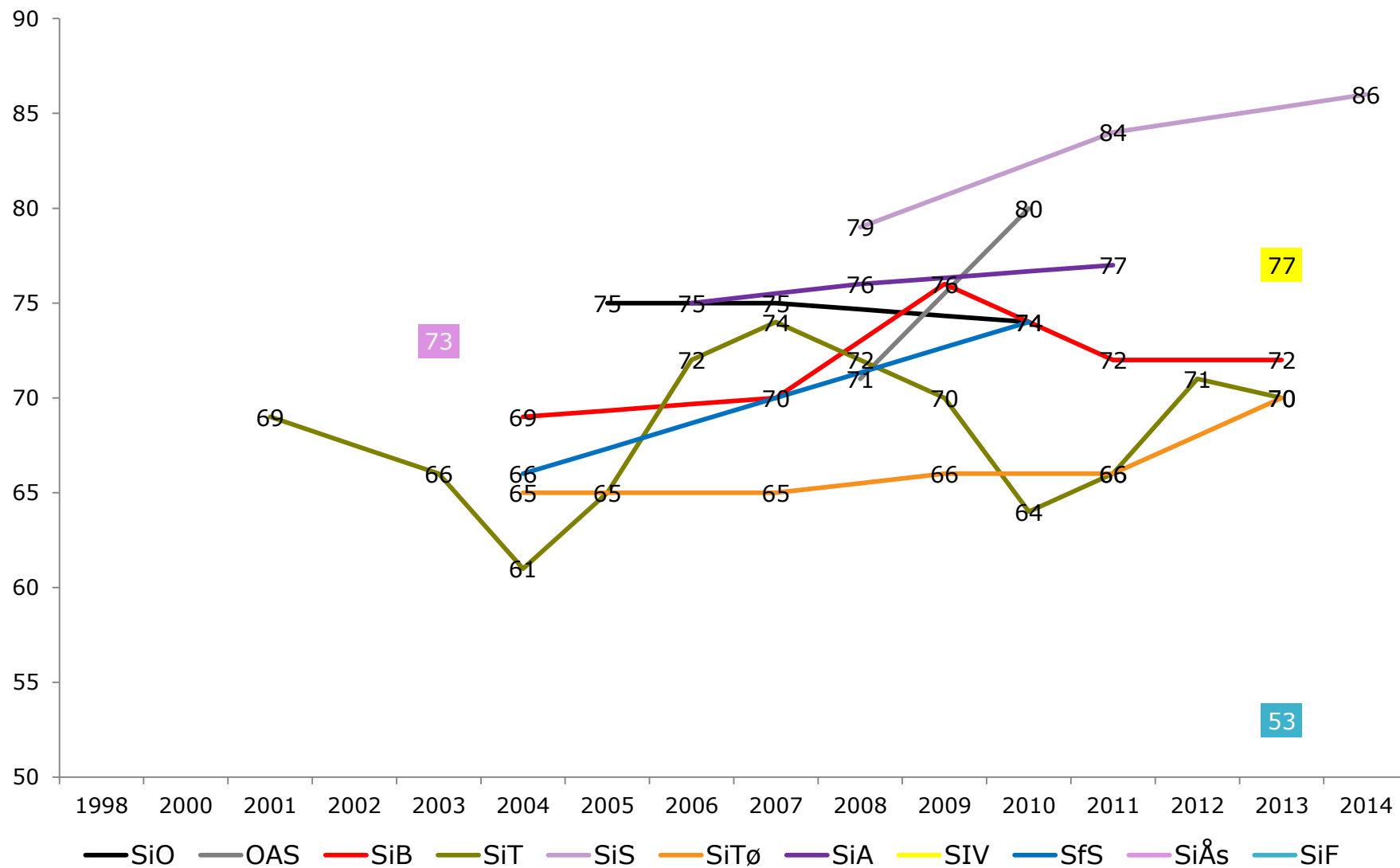
	Kvinne	Mann	18-21 år	22-24 år	25-29 år	30 år +	HUM	SV	TN	Misjonsh.	Diakonhj.	BI
SiS sportssenter	48	56	57	51	48	28	50	59	65	9	9	30
Privat treningssenter	28	15	21	24	25	24	22	23	11	28	41	43
Offentlige treningslokaler	4	3	4	4	2	5	4	3	2	17	4	2
Trener ikke inne	11	16	11	12	12	21	14	9	14	25	16	15
Trener ikke	11	10	8	9	13	22	10	7	9	20	30	10

Tilfredshet med treningssenter

- Tilfredsheten med SiS sportssenter fortsetter å øke fra et allerede svært høyt nivå.
- Brukerne av SiS sportssenter er klart mer fornøyd med tilbudet enn de som bruker private – eller offentlige treningssenter.
- Som vist på de to neste sidene har SiS klart høyest kundetilfredshet blant samskipnadene når det gjelder idrettstilbudet.

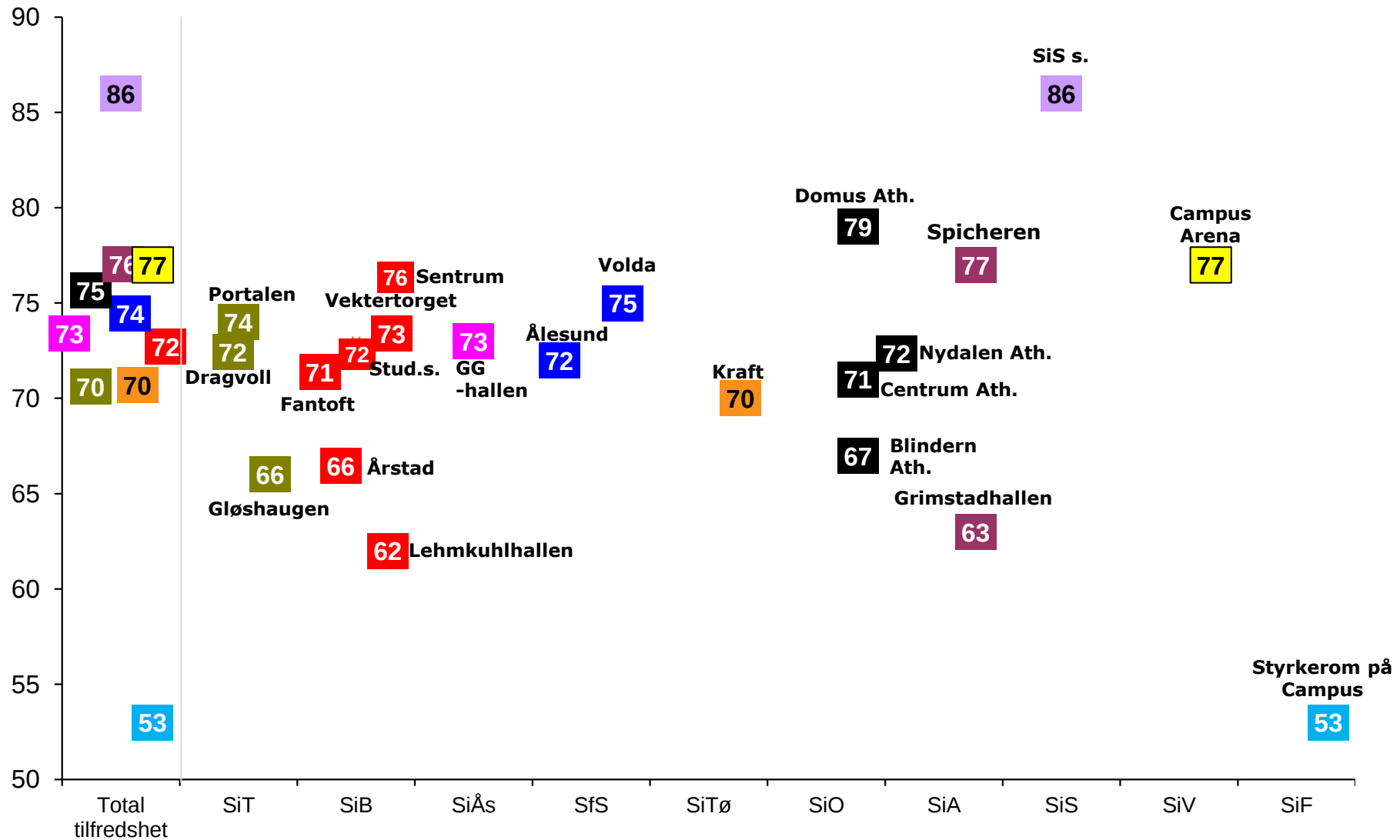


Referansetall – Idrett



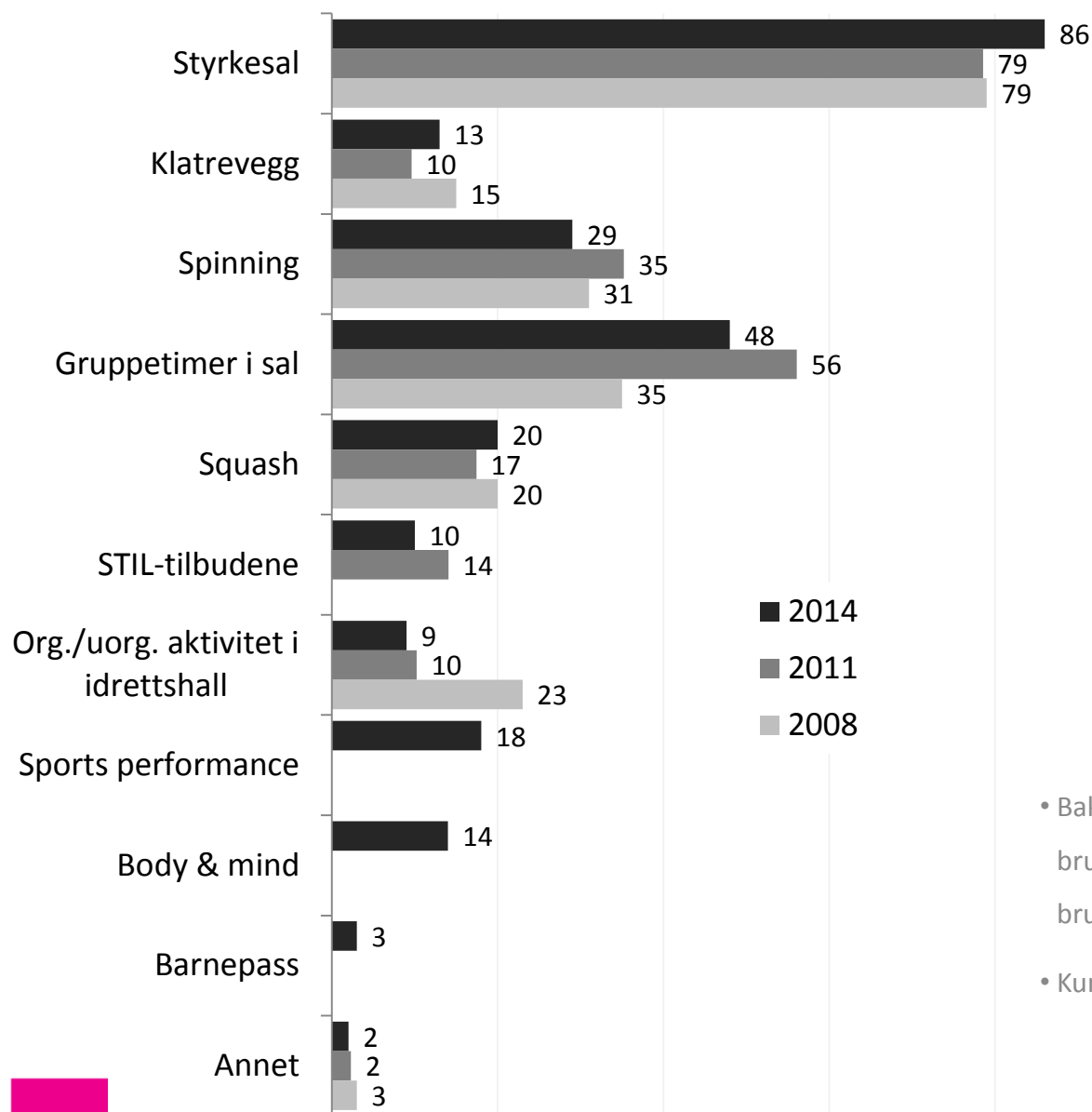
Referansetall – Treningssenter

SiO SiT SiB SiS SfS SiÅs SOPP SiTo SiF
SiA SiS OAS SiV Skalagjennomsnitt



Hvilke tilbud de benytter i SiS sportssenter (%)

Basen er de som bruker SiS sportssenter

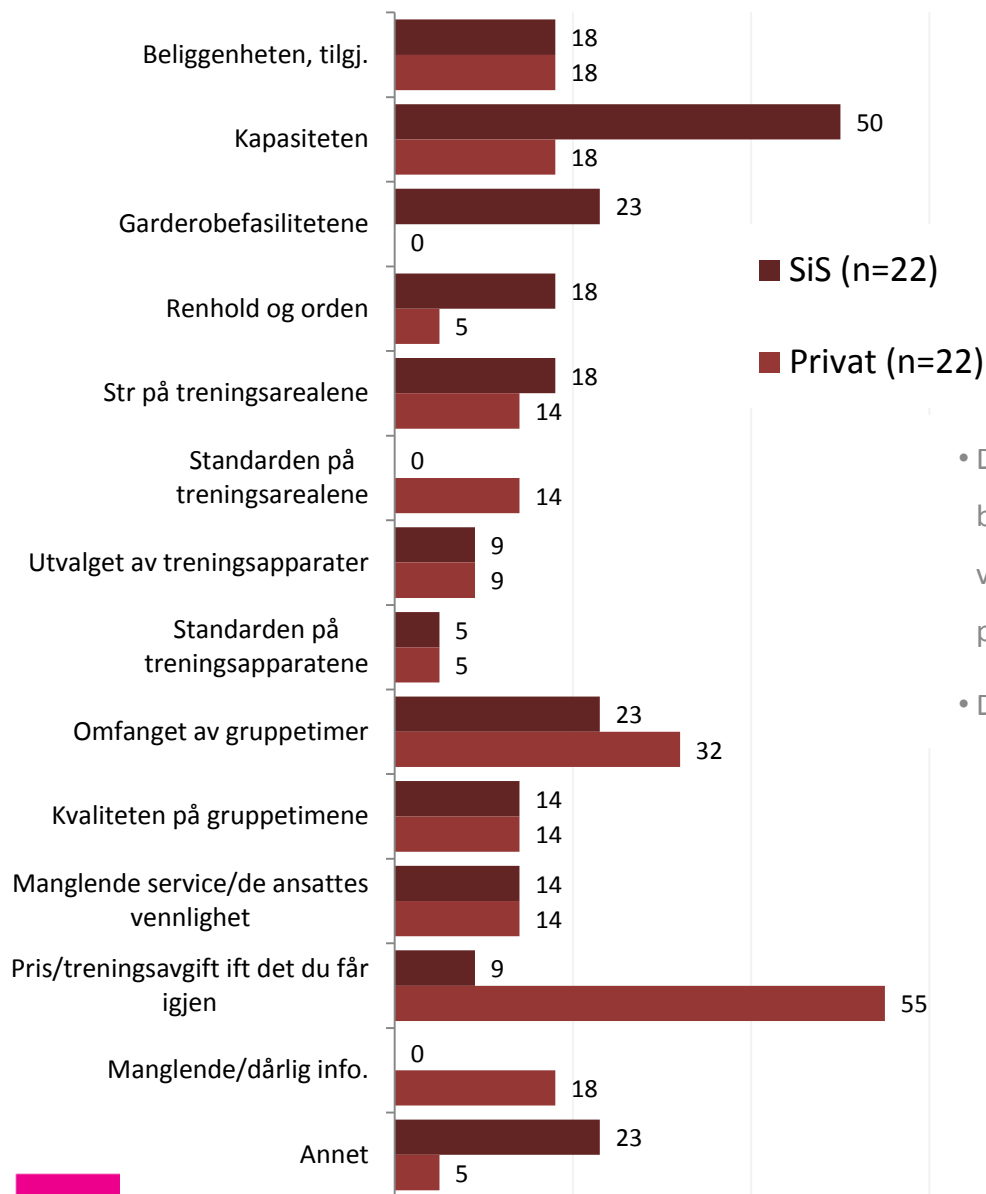


68

- Bakgrunnsdata viser små forskjeller avhengig av bruksbredde, altså hvor mange av tilbudene de bruker, samt ift. hvilke tilbud de bruker.
- Kundene er generelt meget fornøyde!

Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med treningstilbud (%)

Basen er de som ikke er fornøyde (svar 1-3)



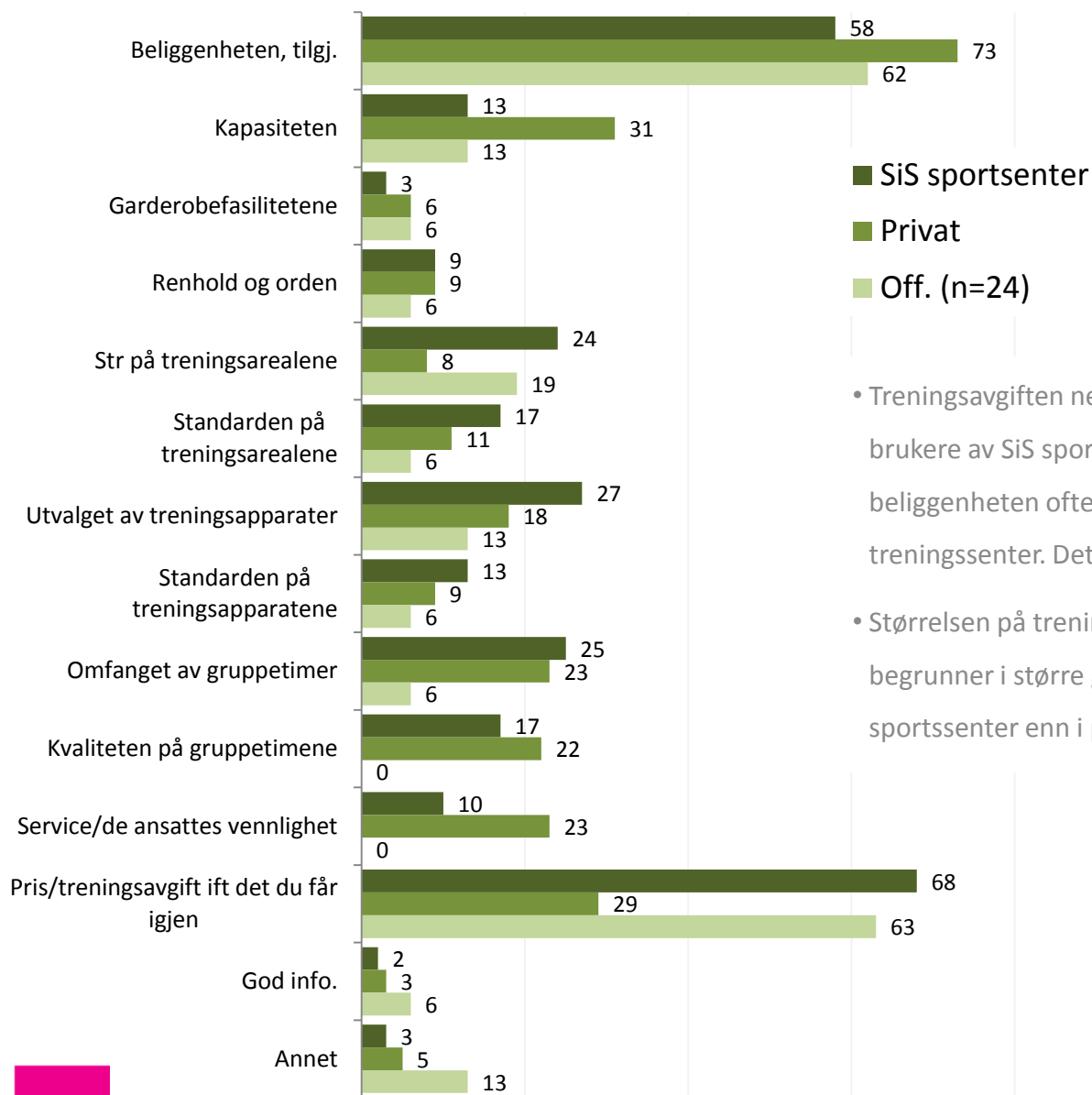
NB: Her er det små baser (få er misfornøyde eller lite fornøyde).

Må tolkes som indikasjoner.

- De få kundene som er lite fornøyde med SiS sportssenter begrunner dette i stor grad med manglende kapasitet (kø, venting på aktiviteter/apparater), mens lite fornøyde brukere av private treningssenter i stor grad begrunner dette med pris.
- Dette er samme mønster som i 2011.

Årsaker til tilfredshet med treningstilbud (%)

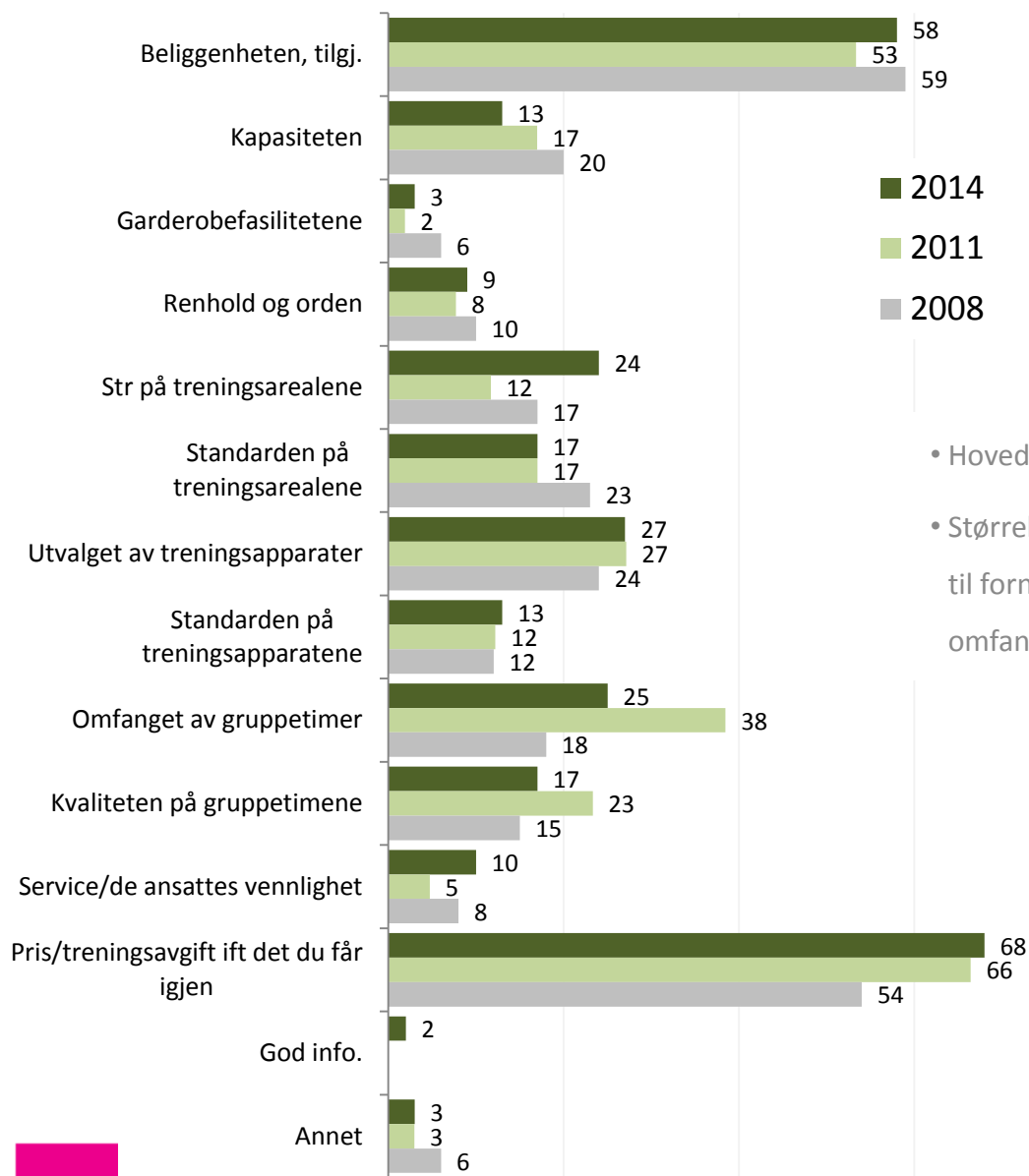
Basen er de som er fornøyde (svar 5-6)



- Treningsavgiften nevnes hyppigst som årsak til fornøydhets blant brukere av SiS sportssenter og offentlige treningssenter, mens beliggenheten oftest nevnes blant fornøyde kunder i private treningssenter. Dette er som tidligere.
- Størrelsen på treningsarealene og utvalget av treningsapparat begrunner i større grad tilfredshet blant kundene i SiS sportssenter enn i private.

Årsaker til tilfredshet med SiS sportssenter 2008 - 2014 (%)

Basen er de som er fornøyde (svar 5-6)

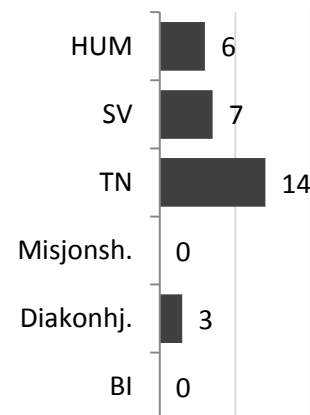
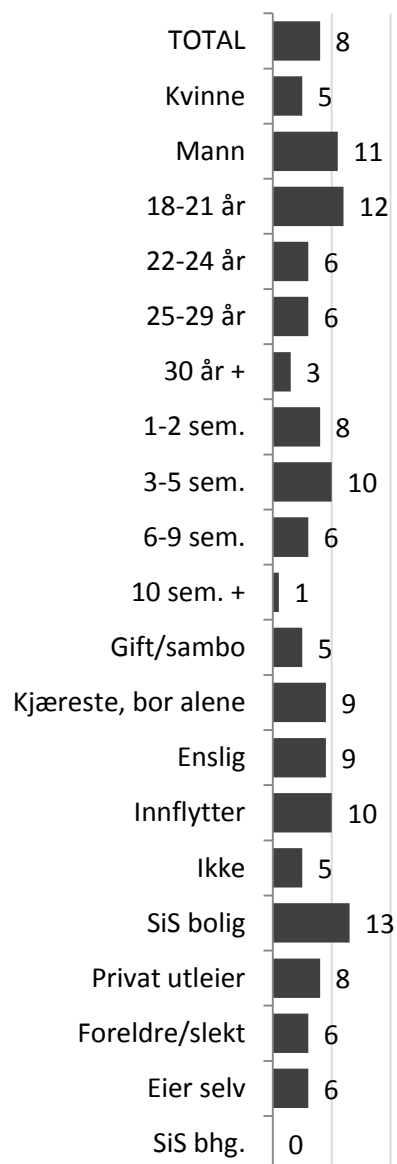


- Hovedbildet er det samme i alle målingene.
- Størrelsen på treningsarealet nevnes hyppigere som årsak til fornøydhet med SiS sportssenter i 2014 enn i 2011, og omfanget av gruppetimer nevnes sjeldnere.

Har du innspill til SiS sportssenter?



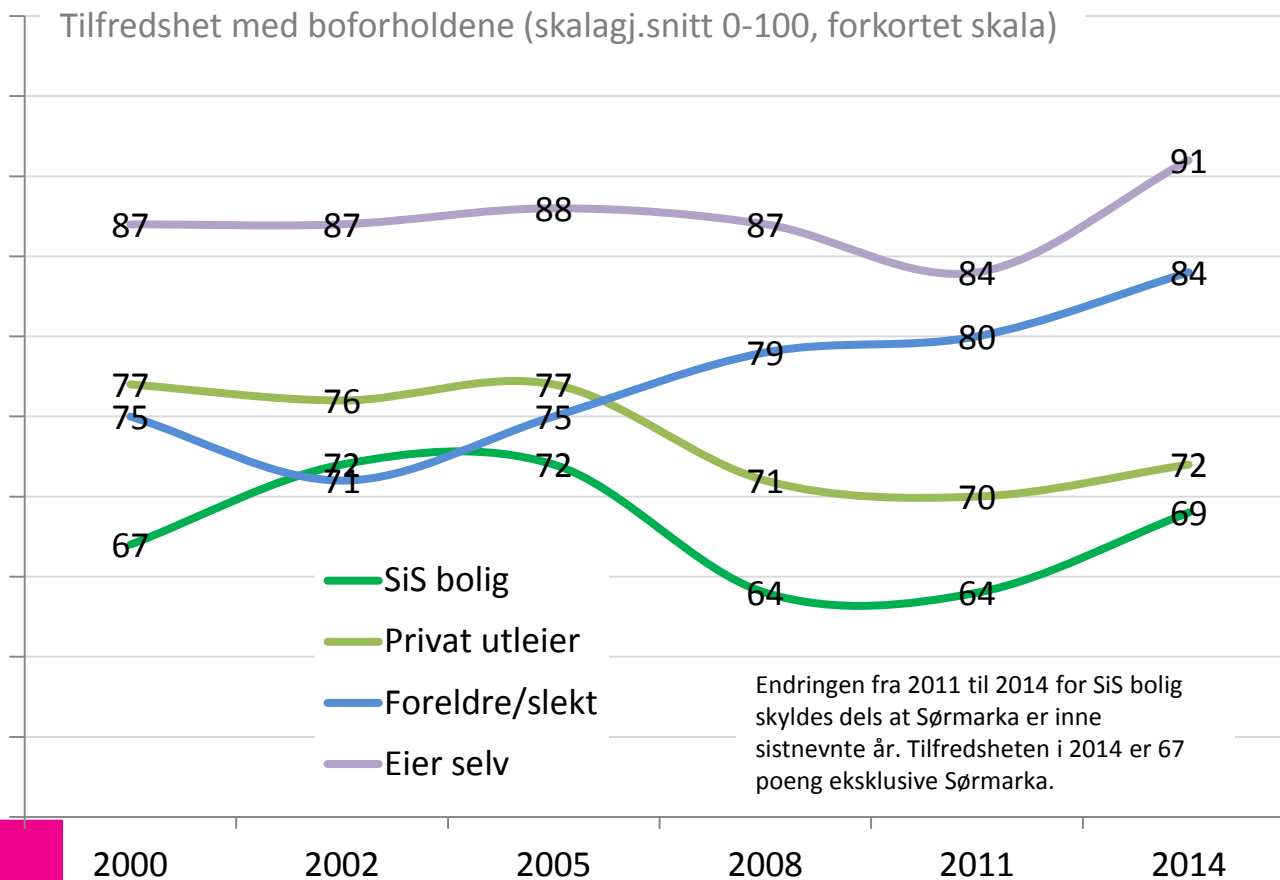
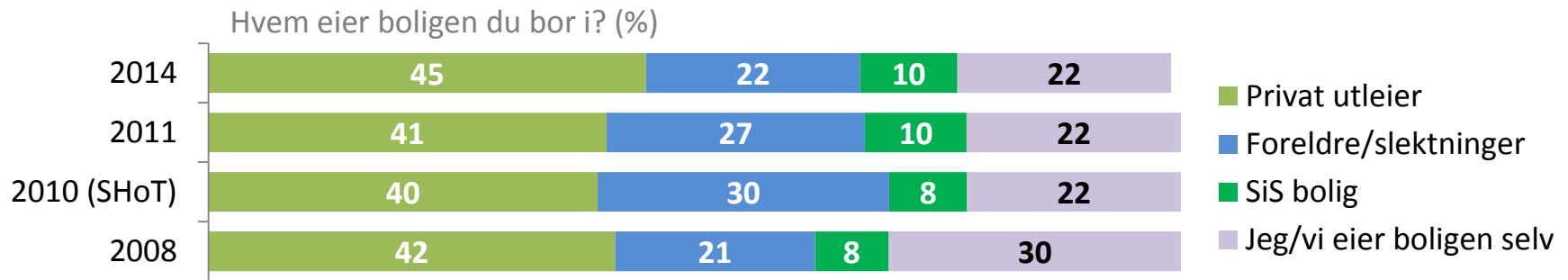
Andel som er medlemmer i STIL (%)



- 8% er medlem av Studentidrettslaget. Dette er en nedgang fra 11% i 2011. Andelen er dobbelt så høy blant menn som kvinner, og særlig høy på TN.
- Andelen som trener – og andelen som trener på SiS sportssenter er naturlig mye høyere blant STIL-medlemmer enn andre studenter. 80% av STIL-medlemmene trener hos SiS, mens 48% av ikke-medlemmer gjøre det.
- Bakgrunnsdata viste at STIL-medlemmer var mer fornøyde med SiS enn andre (KTI på hhv. 70 og 66 poeng) i 2011, mens tilfredsheten med SiS sportssenter var den samme (84 poeng) uavhengig av medlemskap i STIL eller ikke. I 2014 er KTI lik i de to gruppene, mens tilfredsheten med SiS sportssenter er noe lavere (83 poeng) blant STIL-medlemmer enn ikke-medlemmer (87 poeng). Den er altså uansett meget høy i begge gruppene.

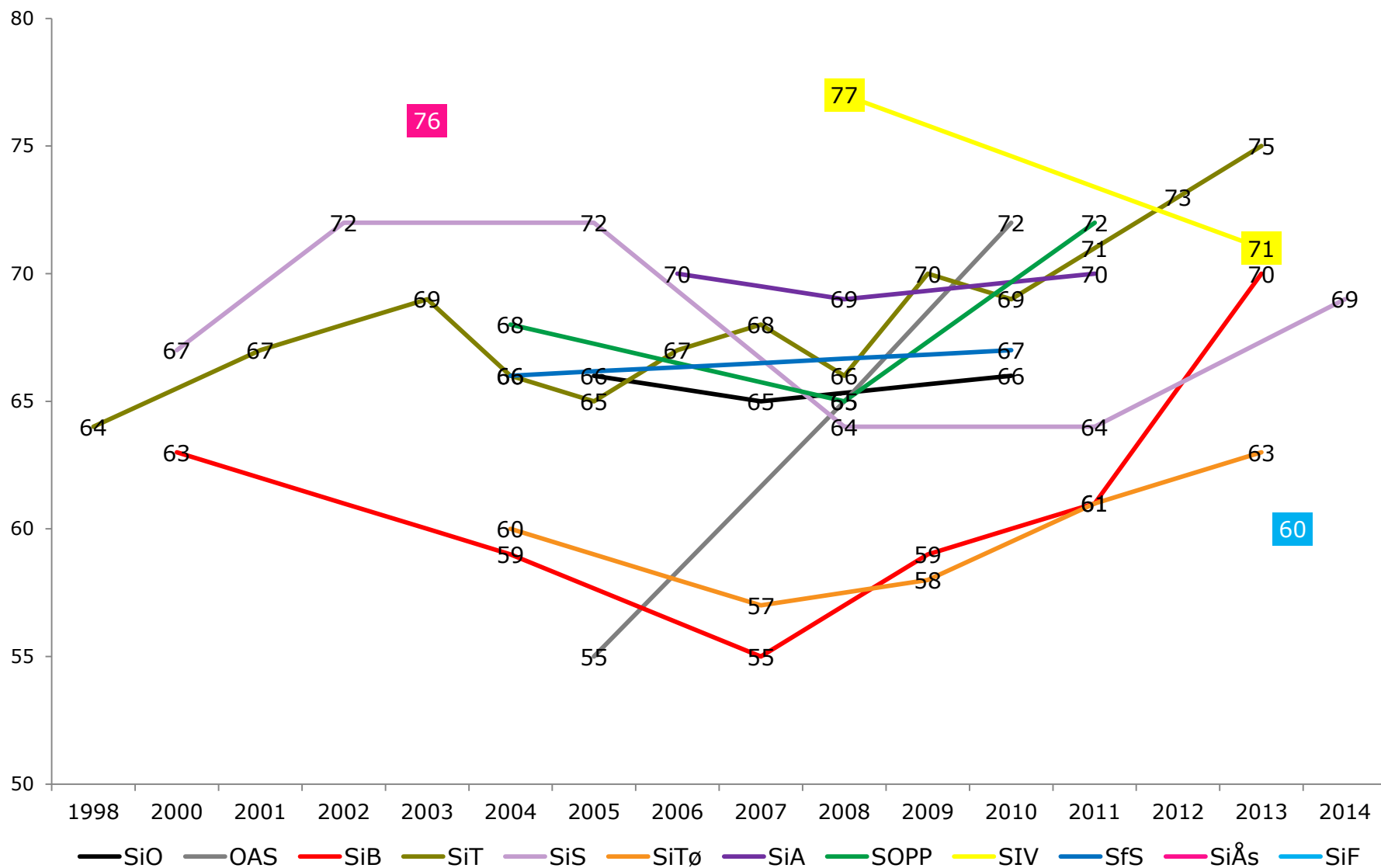
Bolig

Boligeier og tilfredshet med boforholdene



- Tilfredsheten blant de som leier privat er høyere enn blant SiS-beboerne. Dette har sammenheng med ulike forhold, blant annet at de som leier privat i større grad bor sammen venner. Forskjellen har likevel ikke vært mindre siden første måling i 2000, etter økt tilfredshet blant SiS-beboerne i 2014.
- Tilfredsheten med boforholdene i leiemarkedet generelt (både for sis og private utleiery) sank mellom 2005 og 2008.
- Tilfredsheten blant de som bor hos foreldre/slekt har steget over måleperioden.

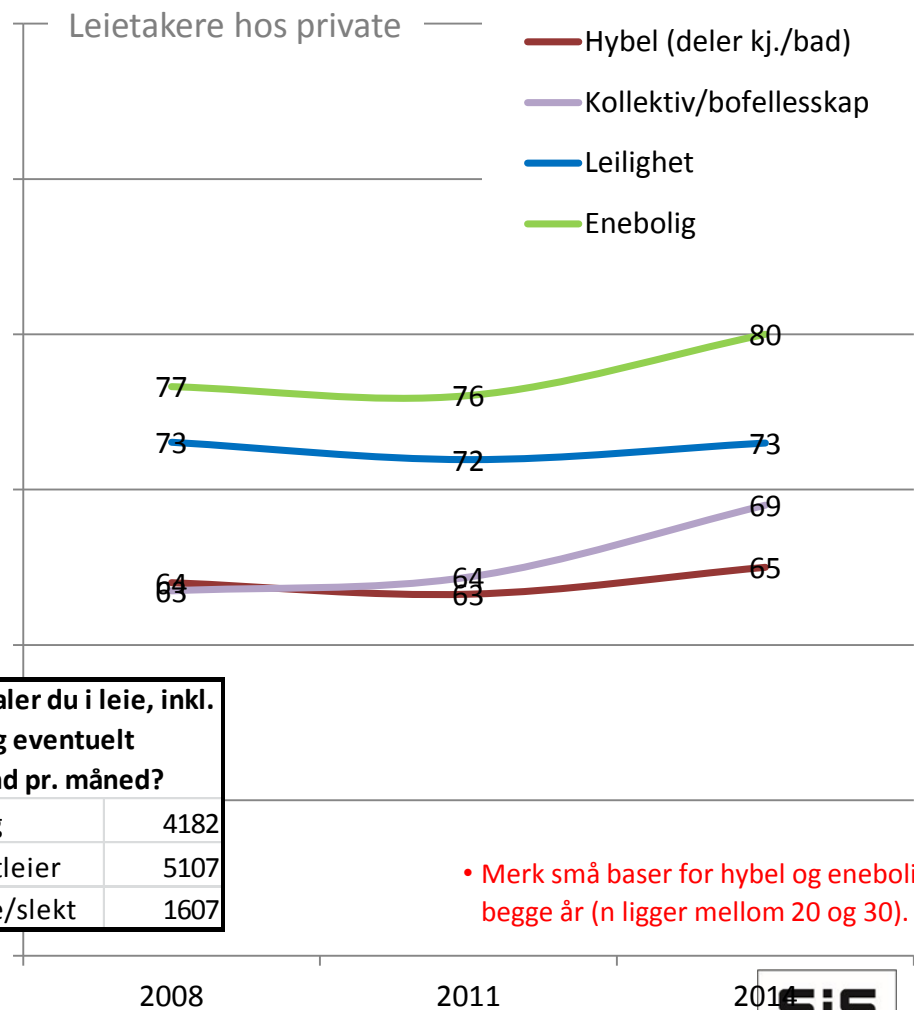
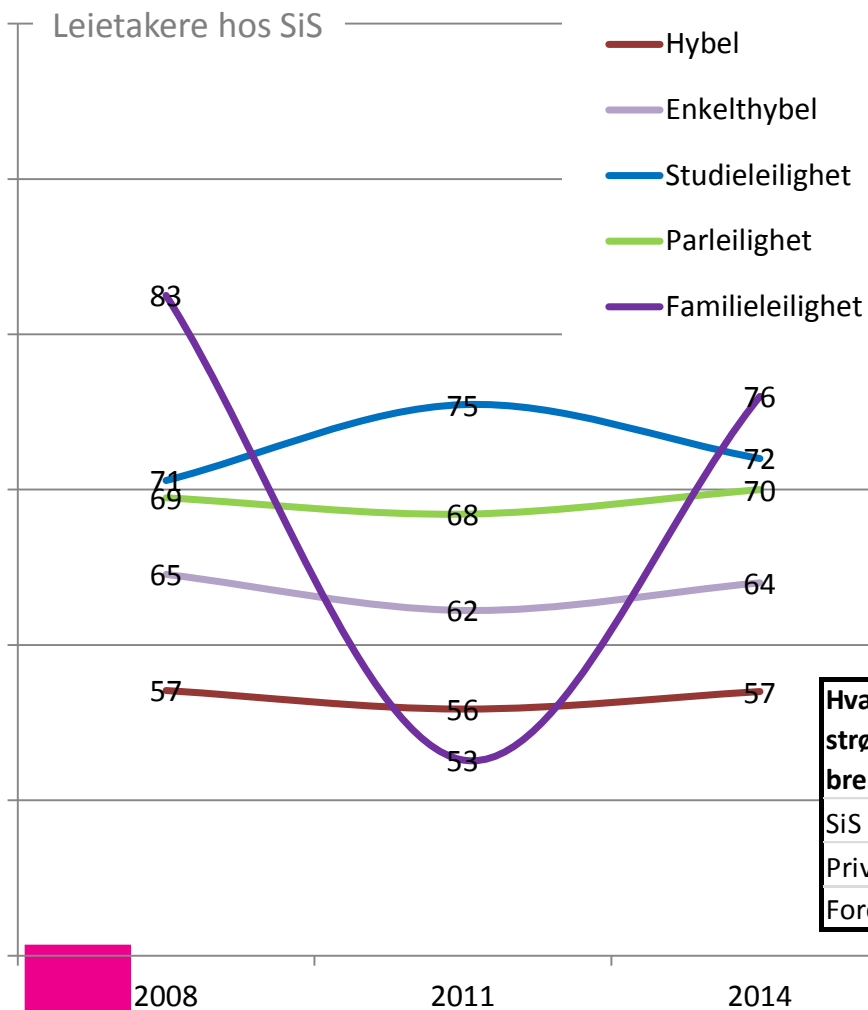
Referansetall – Bolig



Tilfredshet med boforhold i SiS etter boligtype (skalagj.snitt, forkortet skala)

Antall svar boligtype			
	2008	2011	2014
Hybel (deler bad og kjøkken med andre)	N=75	N=63	N=81
Enkelthybel (eget bad, men delt kjøkken)	N=23	N=18	N=16
Studieleilighet (eget kjøkken og bad)	N=17	N=53	N=183
Parleilighet	N=19	N=38	N=57
Familieleilighet	N=16	N=27	N=42

- Det var stor nedgang blant de som bor i familieleilighet hos SiS i 2011, men de er kraftig opp igjen i 2014. Litt ned for de som bor i studieleilighet, men fortsatt høyt nivå. Økning for enkelthybler og parleiligheter.
- Klart økende tilfredshet blant de som bor privat i kollektiv/bofellesskap.



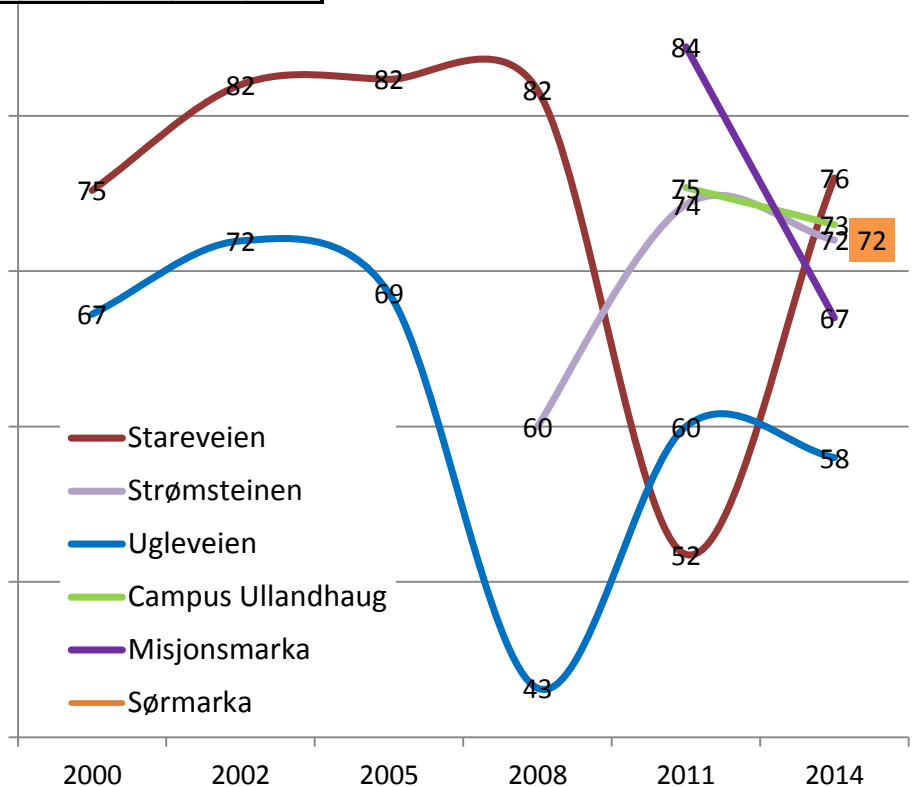
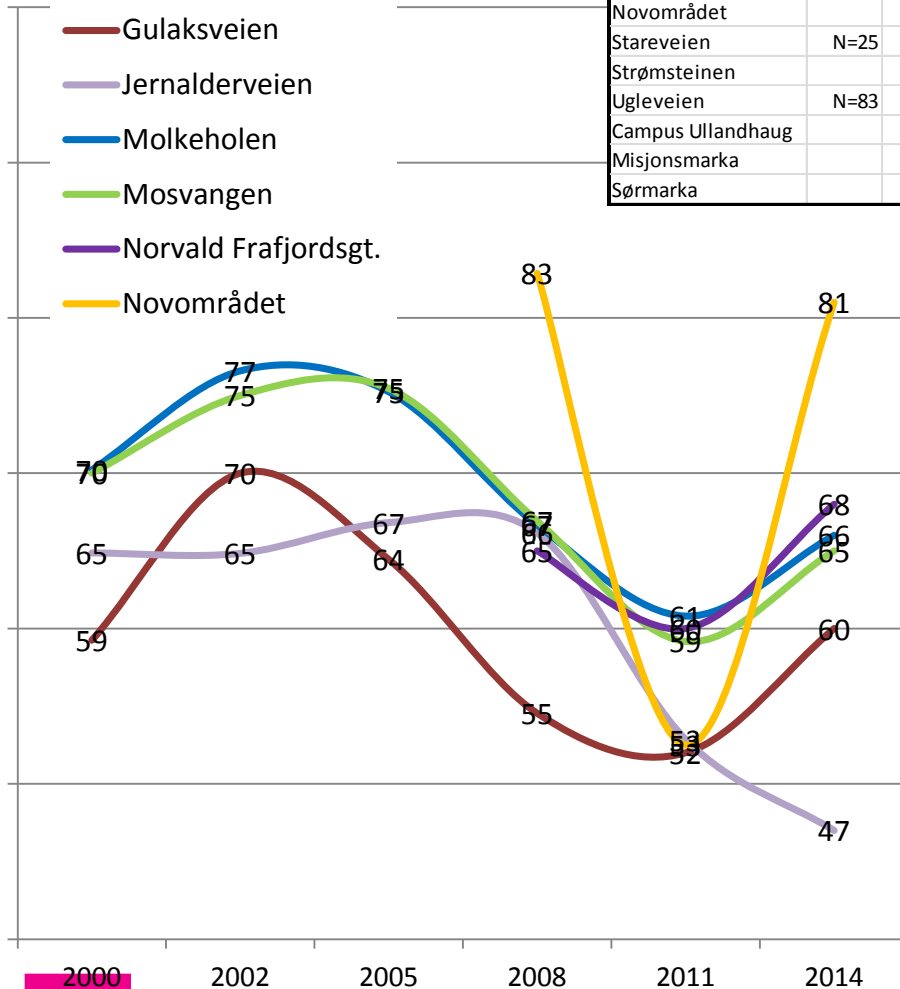
Hva betaler du i leie, inkl. strøm og eventuelt bredbånd pr. måned?	
SiS bolig	4182
Privat utleier	5107
Foreldre/slekt	1607

- Merk små baser for hybel og enebolig begge år (n ligger mellom 20 og 30).

Tilfredshet med boforhold i studentboliger (skalagj.snitt, forkortet skala)

	Antall svar bolig					
	2000	2002	2005	2008	2011	2014
Gulaksveien	N=53	N=15	N=9	N=11	N=10	N=14
Jernalderveien	N=74	N=64	N=44	N=13	N=14	N=25
Molkeholen	N=49	N=41	N=42	N=39	N=25	N=34
Mosvangen	N=19	N=16	N=22	N=26	N=24	N=21
Norvald Frafjordsgt.				N=13	N=11	N=8
Novområdet				N=7	N=8	N=16
Stareveien	N=25	N=20	N=19	N=12	N=17	N=29
Strømsteinen				N=11	N=7	N=10
Ugleveien	N=83	N=83	N=35	N=19	N=21	N=24
Campus Ullandhaug					N=52	N=48
Misjonsmarka					N=9	N=9
Sørmarka						N=141

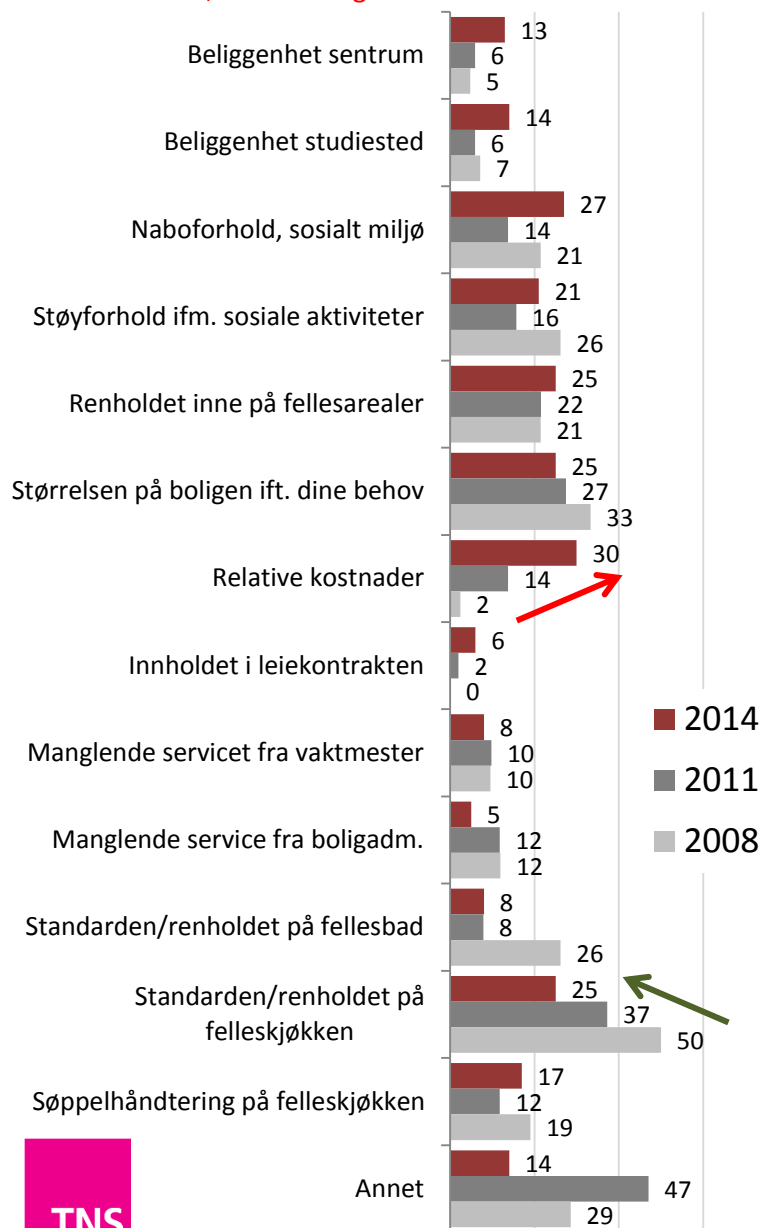
- Stor økning i Stareveien og Novområdet, som hadde en kraftig dupp i 2011.
- Jernalderveien fortsetter å falle, og har nå meget lav tilfredshet.
- Kraftig nedgang i Misjonsmarka.
- Økning fra 2011 i Gulaksveien, Mosvangen, Molkeholen og Norvald Frafjords gt.



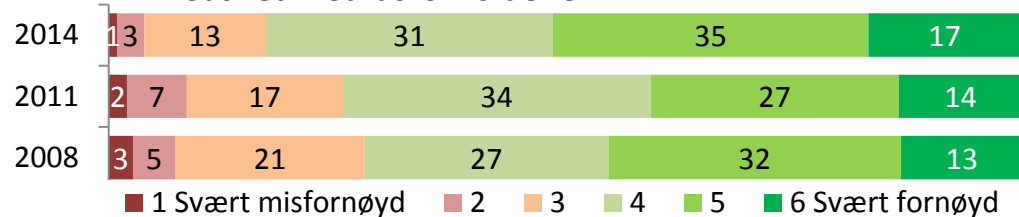
Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med boforholdene blant SiS-beboerne (%)

Basen er de som ikke er fornøyd (svar 1-3)

N=42 i 2008, 51 i 2011 og 68 i 2014



Tilfredshet med boforholdene:

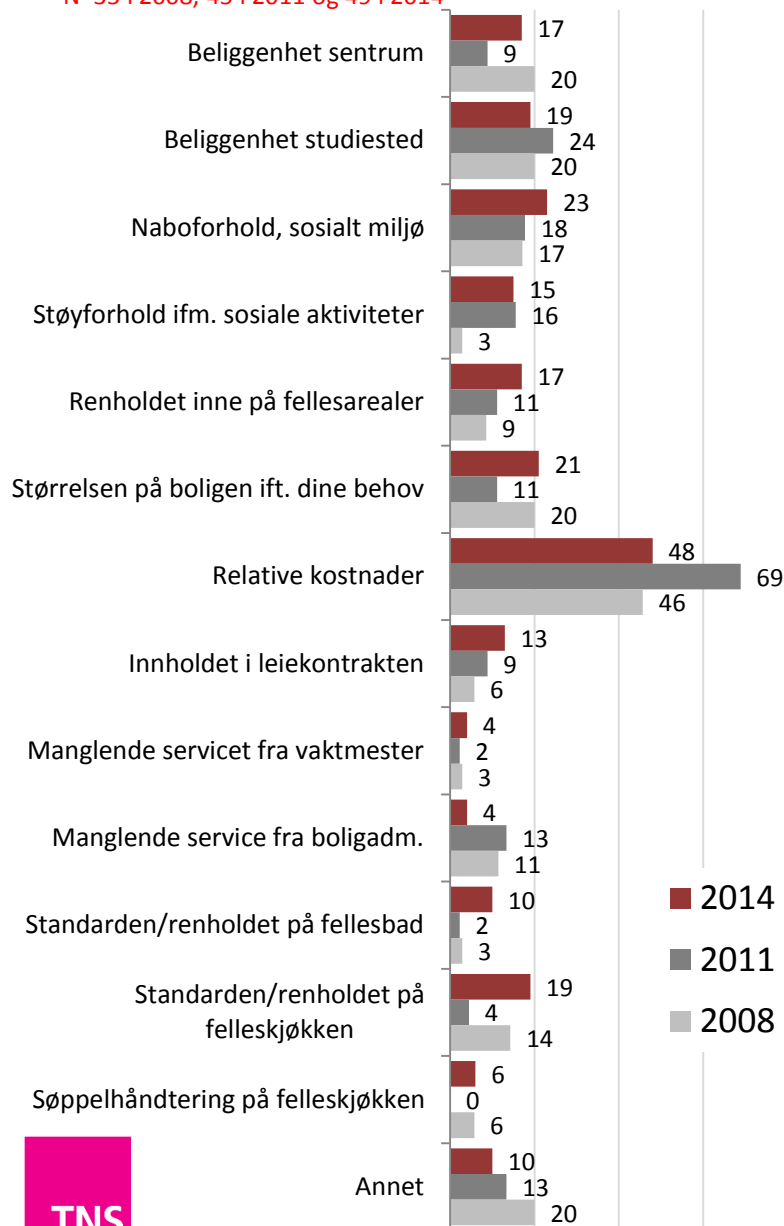


	N	Gulaksveien	Jernalderveien	Molkeholen	Mosvangen	Norvald Fråfjordsgt.	Novområdet	Stareveien	Strømsteinen	Ugleveien	Campus Ullandhaug	Misjonsmarka	Sørmarka
	N	N=3	N=13	N=6	N=6	N=3	N=1	N=2	N=1	N=8	N=5	N=3	N=17
Beliggenhet sentrum	33	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Beliggenhet studiested	33	8	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0
Naboforhold, sosialt miljø	67	23	17	33	0	0	50	0	38	40	33	29	
Støyforhold ifm. sosiale aktiviteter	33	23	33	0	33	100	0	100	13	60	33	29	
Renholdet inne på fellesarealer	0	23	50	67	33	0	0	0	63	20	33	41	
Størrelsen på boligen ift. dine behov	0	8	17	17	33	0	50	0	0	40	67	59	
Relative kostnader	0	0	17	0	0	0	50	0	0	60	67	47	
Innholdet i leiekontrakten	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	
Manglende servicet fra vaktmester	33	0	17	17	0	100	50	0	25	20	0	0	
Manglende service fra boligadm.	0	8	0	33	0	0	0	100	0	0	0	0	
Standarden/renholdet på fellesbad	0	0	17	17	33	0	0	0	25	0	0	0	
Standarden/renholdet på felleskjøkken	33	77	33	33	33	0	0	0	38	20	0	24	
Søppelhåndtering på felleskjøkken	33	46	50	33	0	0	0	0	50	20	33	6	
Annet	0	15	17	0	67	0	50	0	0	20	0	18	

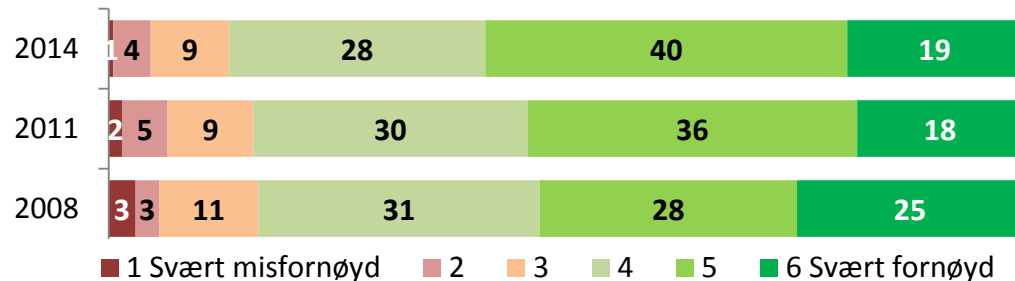
Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med boforholdene blant de som leier privat (%)

Basen er de som ikke er fornøyd (svar 1-3)

N=35 i 2008, 45 i 2011 og 49 i 2014



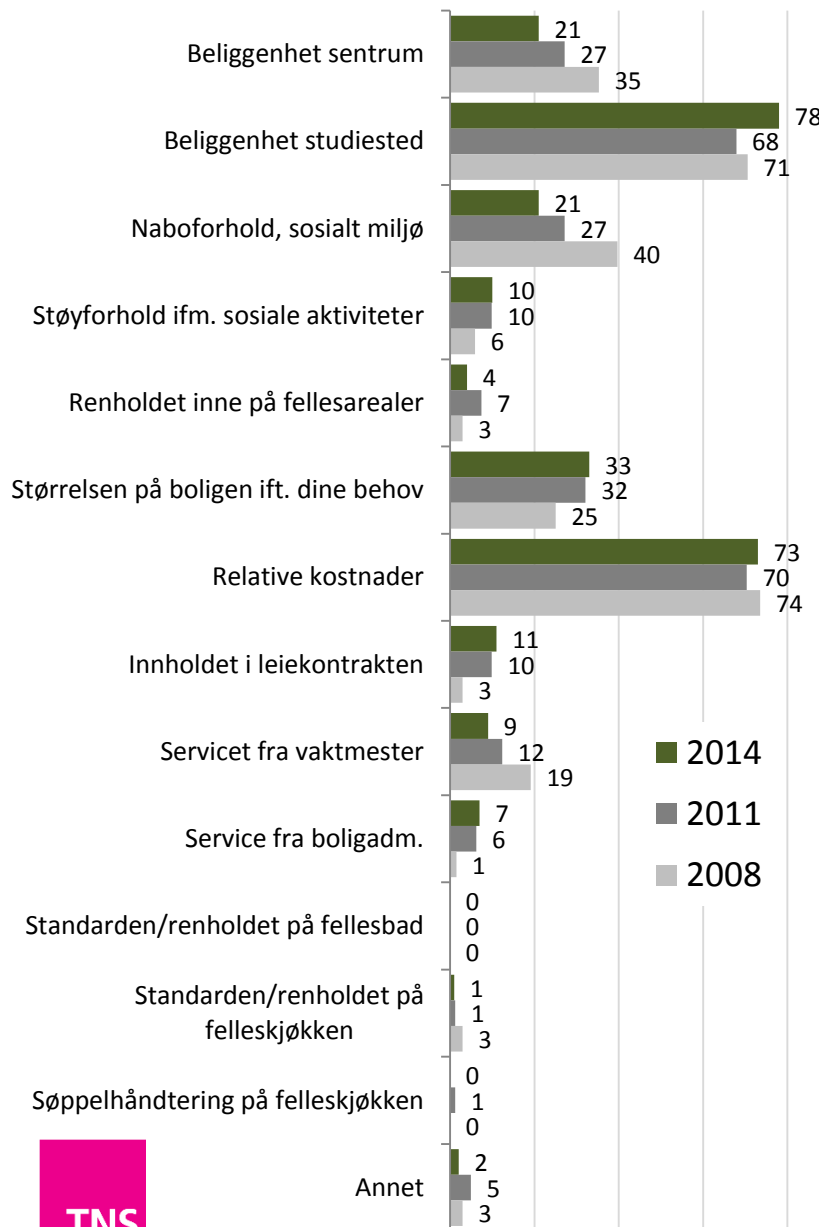
Tilfredshet med boforholdene:



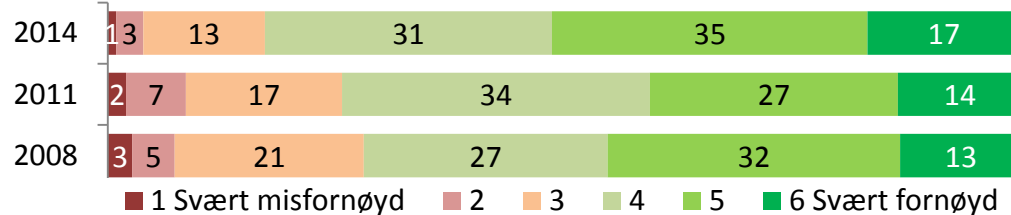
- Prisen er fortsatt den dominerende årsak til misnøye med private leieforhold.

Årsaker til tilfredshet med boforholdene blant SiS-beboerne (%)

Basen er de som er fornøyde (svar 5-6)



Tilfredshet med boforholdene:

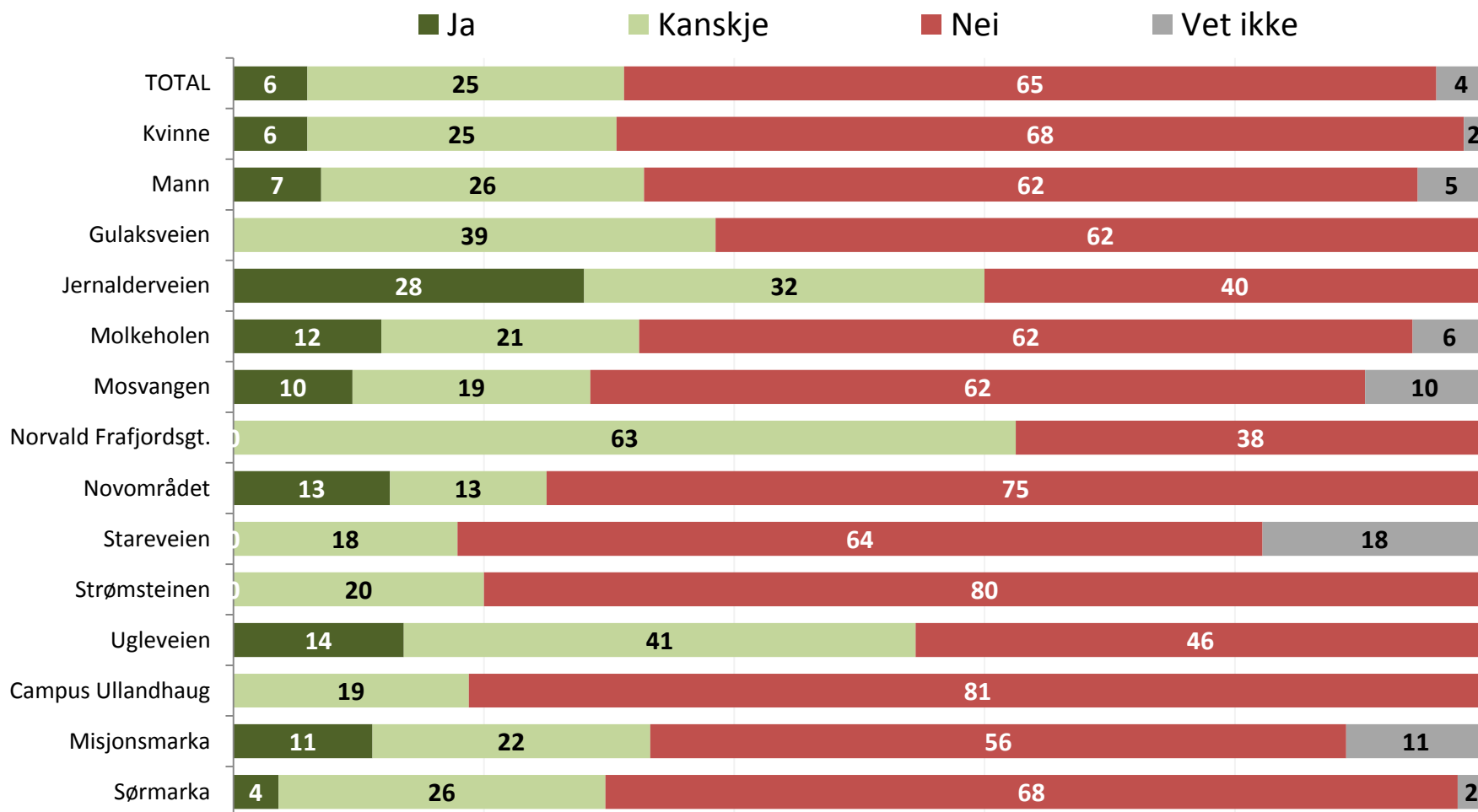


		Gulaksveien	Jernalderveien	Molkehølen	Mosvangen	Norvald Frafjordsgt.	Novområdet	Stareveien	Strømsteinen	Ugleveien	Campus Ullandhaug	Misjonsmarka	Sørmarka
	N	N=4	N=5	N=15	N=10	N=5	N=11	N=17	N=6	N=7	N=27	N=4	N=81
Beliggenhet sentrum		25	0	53	40	20	9	12	100	43	4	75	14
Beliggenhet studiested		25	80	60	70	100	64	53	0	71	100	25	93
Naboforhold, sosialt miljø		25	20	20	20	40	18	24	17	43	7	0	25
Støyforhold ifm. sosiale aktiviteter		0	0	13	0	0	9	12	17	0	7	0	15
Renholdet inne på fellesarealer		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Størrelsen på boligen ift. dine behov		50	40	27	10	60	64	41	17	43	30	50	28
Relative kostnader		100	100	73	90	60	73	88	100	29	74	100	67
Innholdet i leiekontrakten		0	20	0	0	0	9	6	17	0	11	25	17
Servicet fra vaktmester		50	0	7	10	0	0	12	17	0	15	25	6
Service fra boligadm.		25	20	0	20	20	18	12	0	0	7	0	2
Standarden/renholdet på fellesbad		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Standarden/renholdet på felleskjøkken		0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Søppelhåndtering på felleskjøkken		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annet		0	0	13	0	0	9	6	0	0	0	0	0

- Priser og beliggenhet nær studiestedet begrunner i hele perioden i størst grad tilfredshet med boforholdene i SiS bolig.

Betalingsvilje for økt renhold i fellesareal (%)

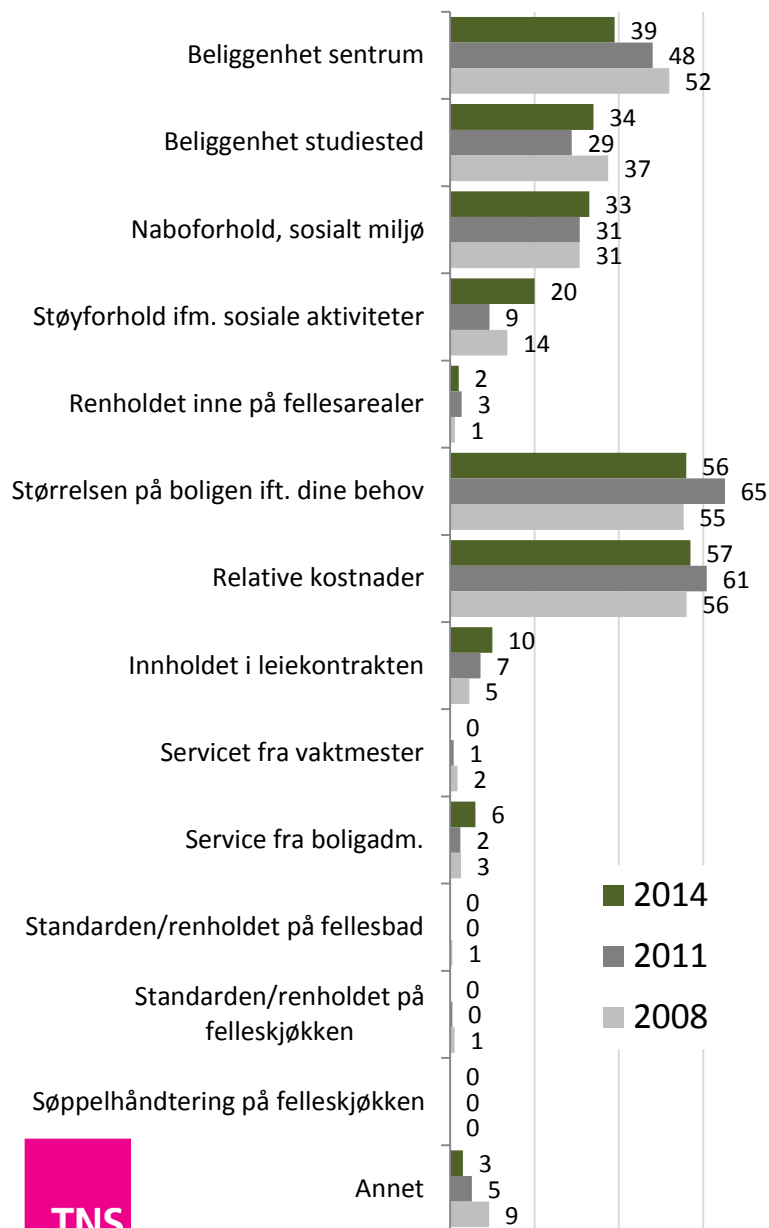
Er du villig til å betale en noe høyere leie for at SiS bolig skal øke omfanget av renhold i fellesarealene? (%)



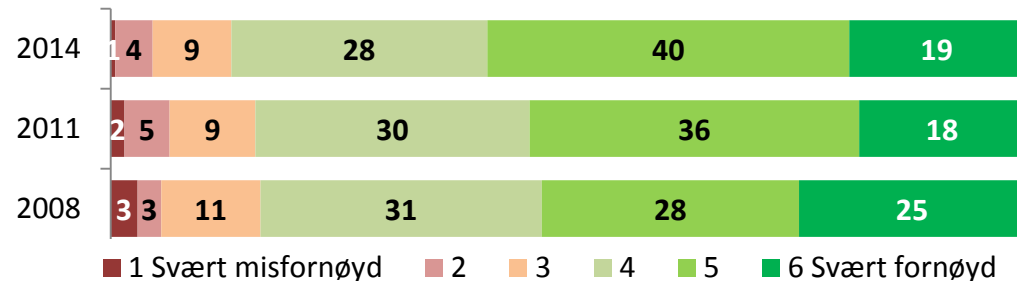
- Med utgangspunkt i at mange vil svare nei på 'refleks' eller ut fra strategisk svargivning er det relativt mange som sier at de i alle fall kanskje er villig til å betale høyere leie for at SiS bolig skal øke omfanget av renhold i fellesarealene.

Årsaker til tilfredshet med boforholdene blant de som leier privat (%)

Basen er de som er fornøyde (svar 5-6)



Tilfredshet med boforholdene:

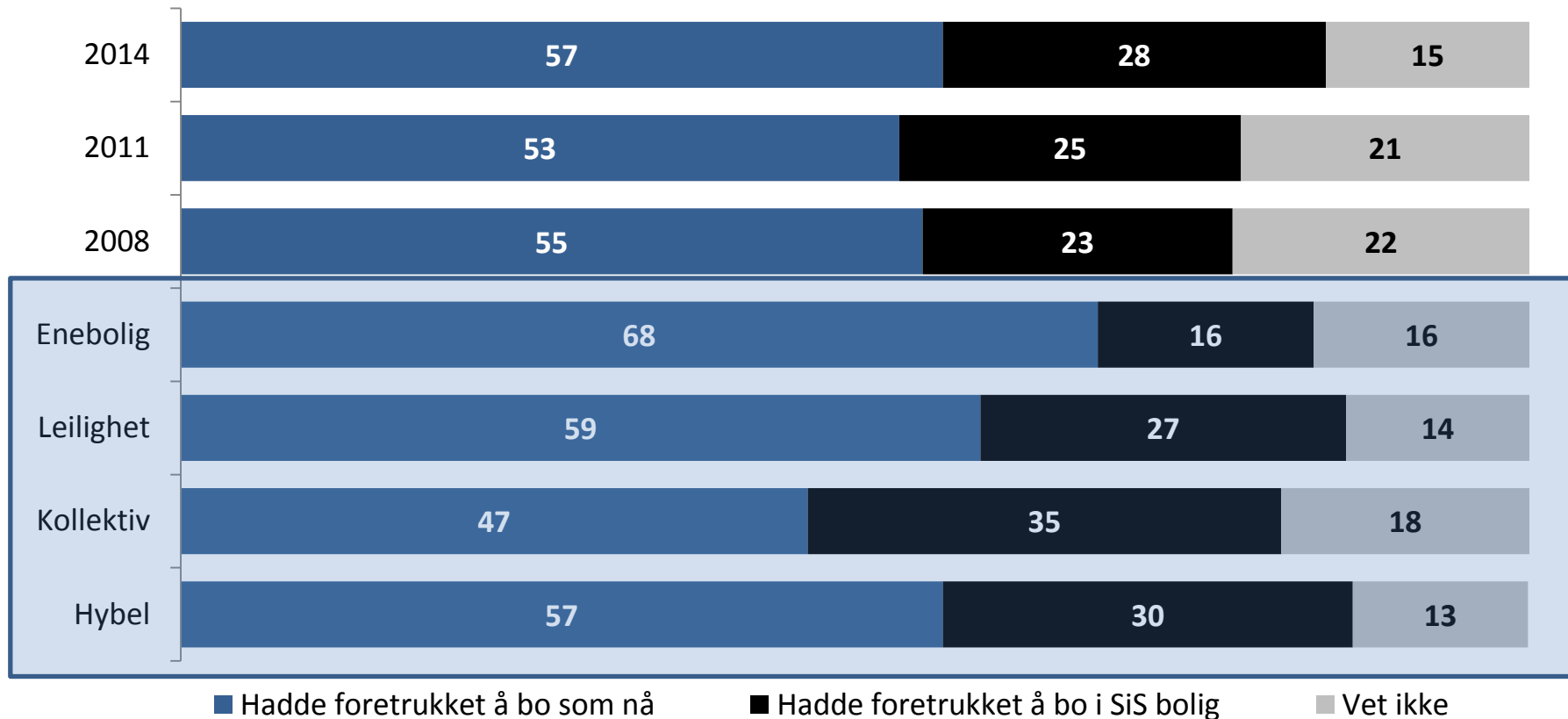


- Størrelse, relative kostnader og sentral beliggenhet nevnes oftest som årsak bak tilfredshet med private leieforhold.

SiS-boligenes attraktivitet blant de som leier privat (%)

• Merk små baser for hybel og enebolig (n ligger rundt 30).

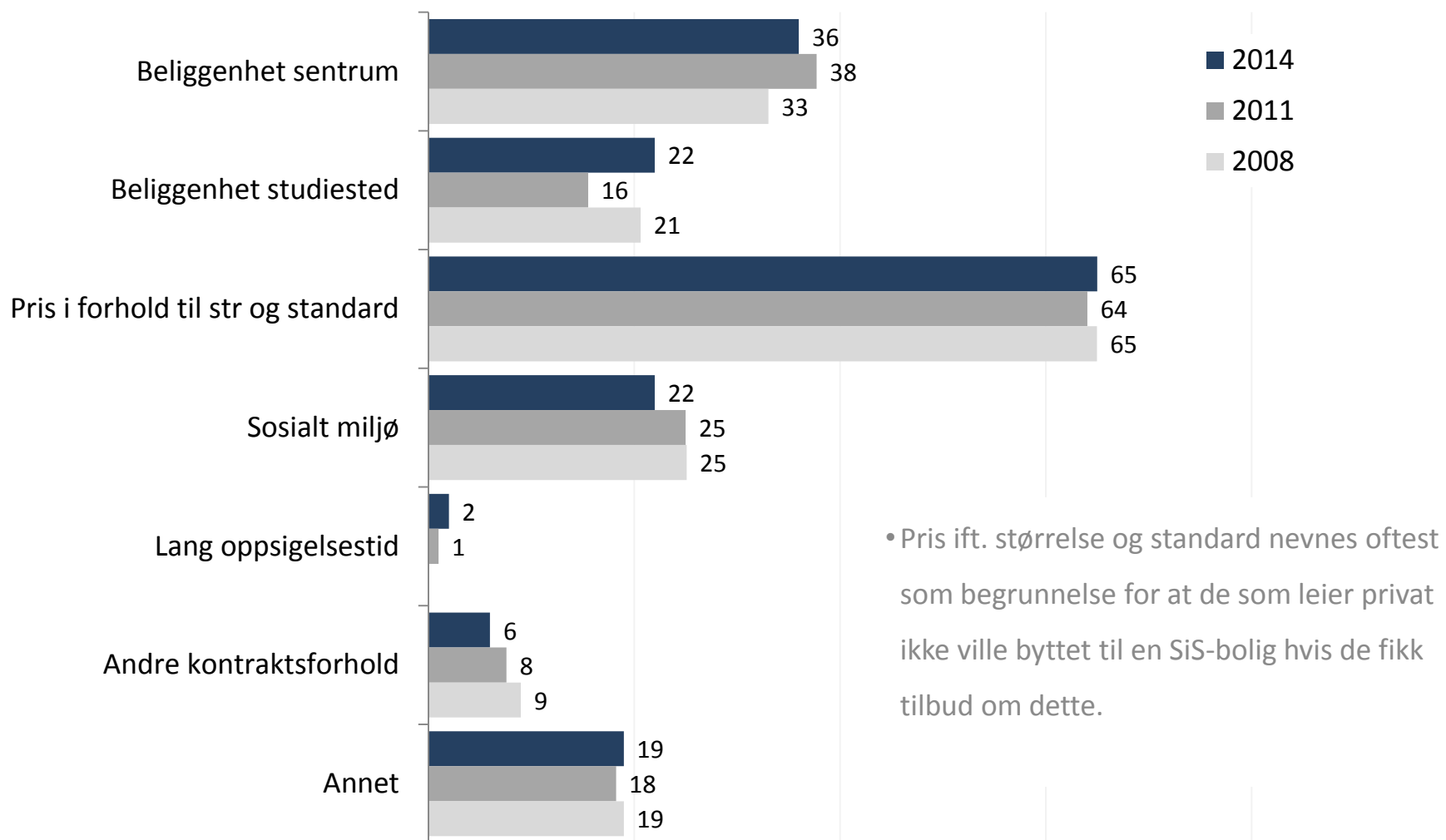
Dersom SiS bolig hadde tilbudt deg en bolig, hadde du foretrukket å bo der du bor nå eller hadde du foretrukket å bo i en SiS bolig? (%)



- Om lag 3 av 10 blant de som leier privat hadde foretrukket å bo i SiS-bolig. Denne andelen er svakt økende mellom målingene. SiS sine boliger framstår av ulike årsaker som mer attraktive for flere.

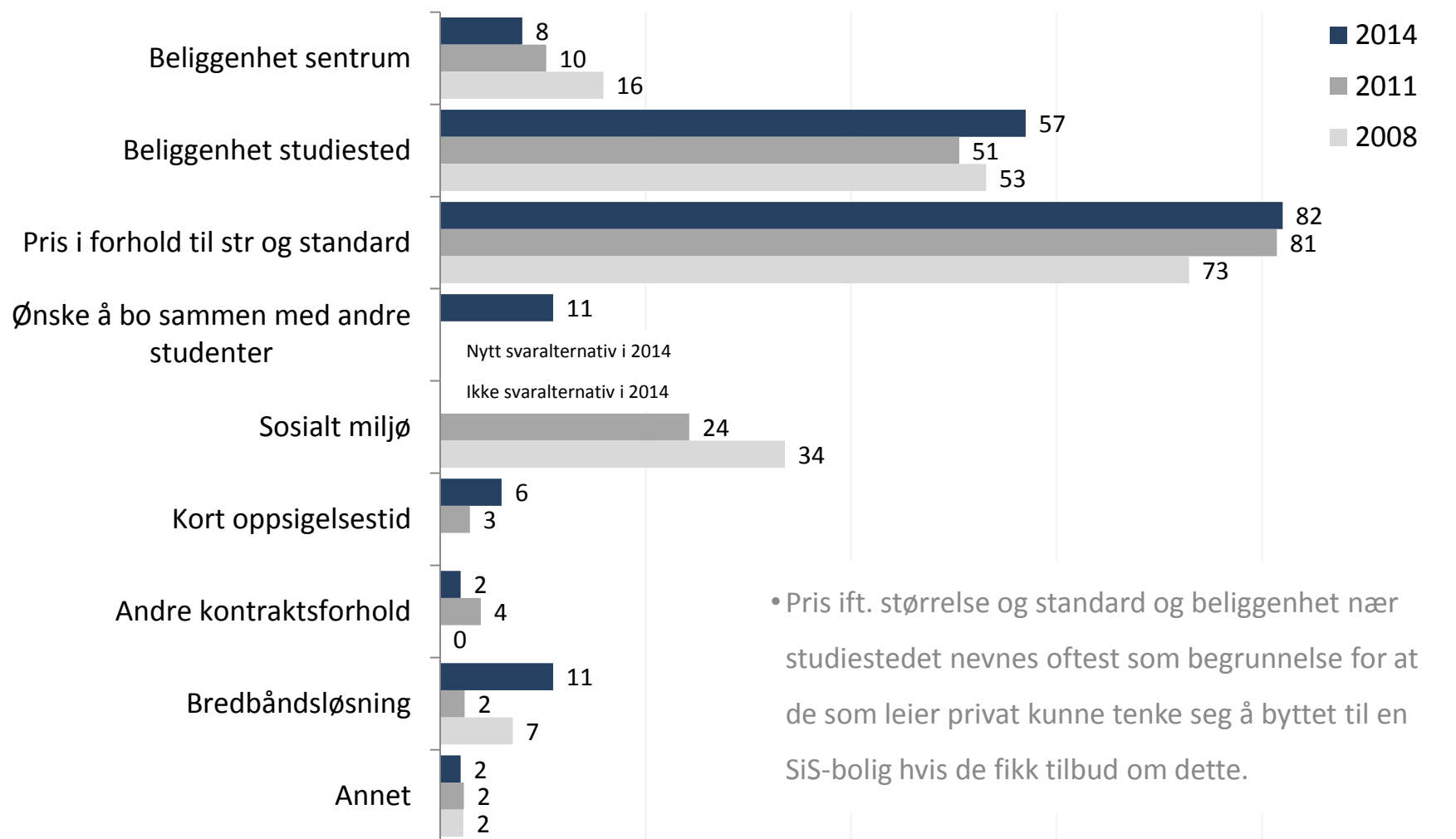
Årsaker til at de ikke ville byttet til SiS bolig (%)

Basen er de som leier privat og hadde foretrukket å bo som nå selv om SiS tilbydde dem en bolig



Årsaker til at de ville byttet til SiS bolig (%)

Basen er de som leier privat og hadde foretrukket å bo i SiS-bolig hvis de fikk tilbud om dette



- Pris ift. størrelse og standard og beliggenhet nær studiestedet nevnes oftest som begrunnelse for at de som leier privat kunne tenke seg å byttet til en SiS-bolig hvis de fikk tilbud om dette.

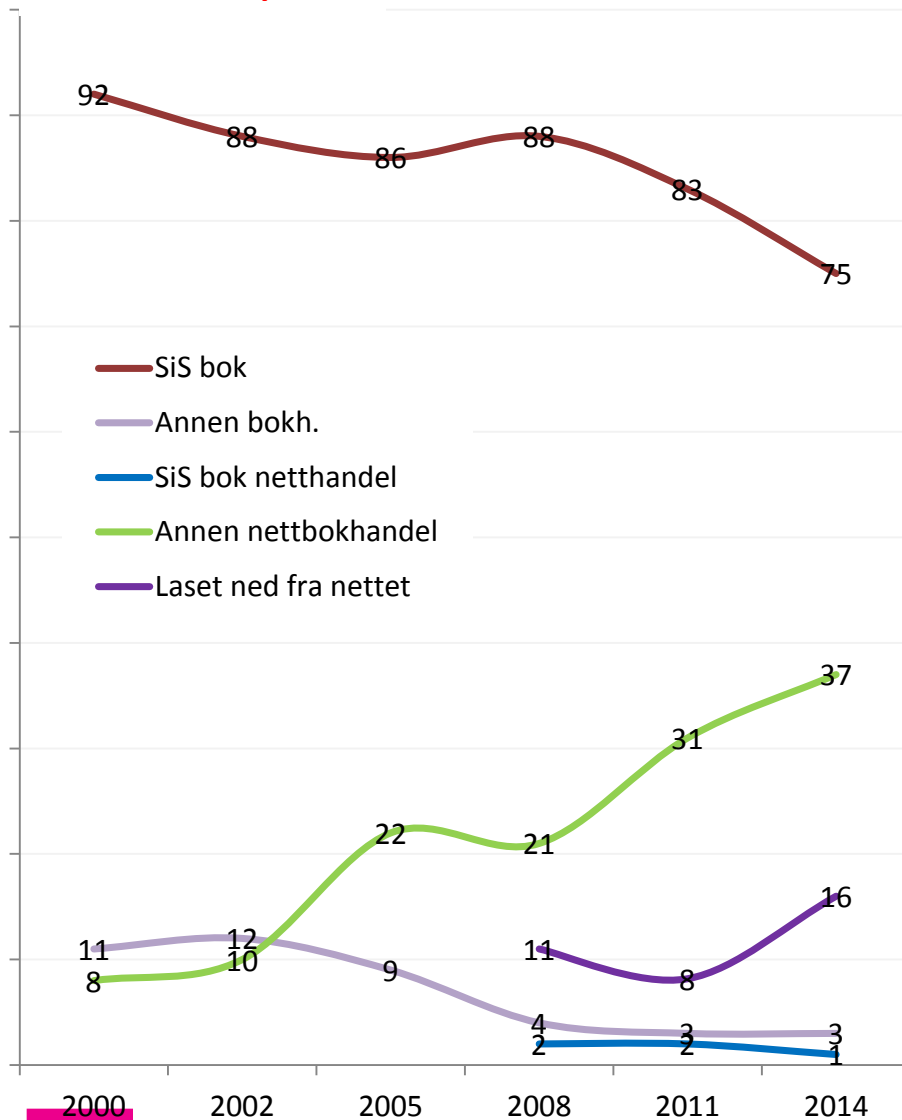
Har du innspill til SiS bolig?



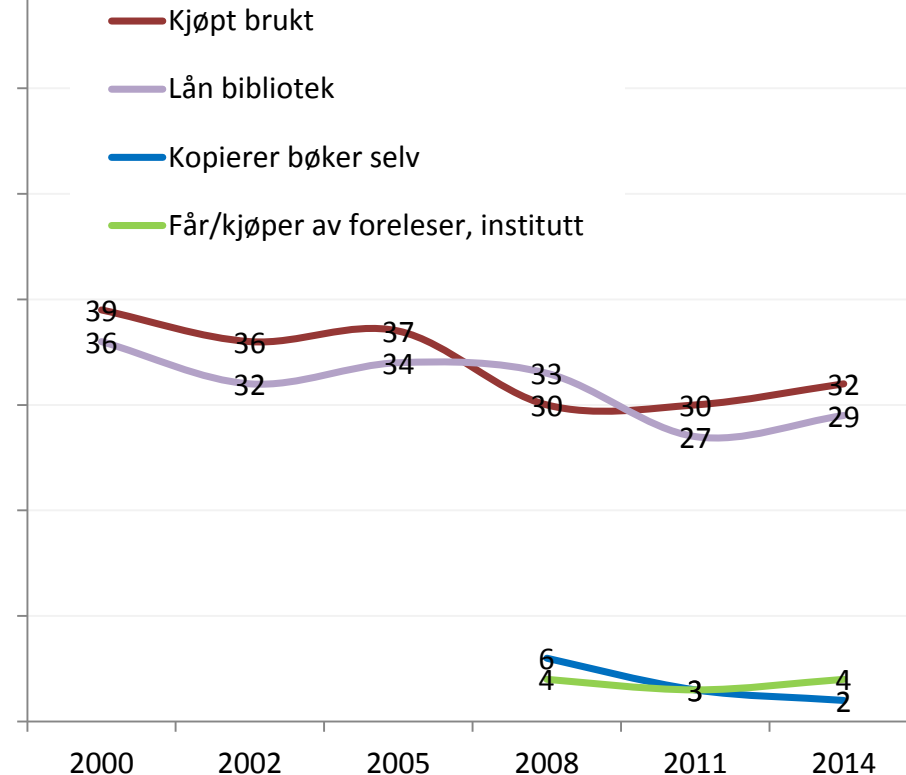
Fagbøger

Viktigste kanaler for faglitteratur (% - nevnt blant de inntil 3 viktigste)

Kun studenter på UiS

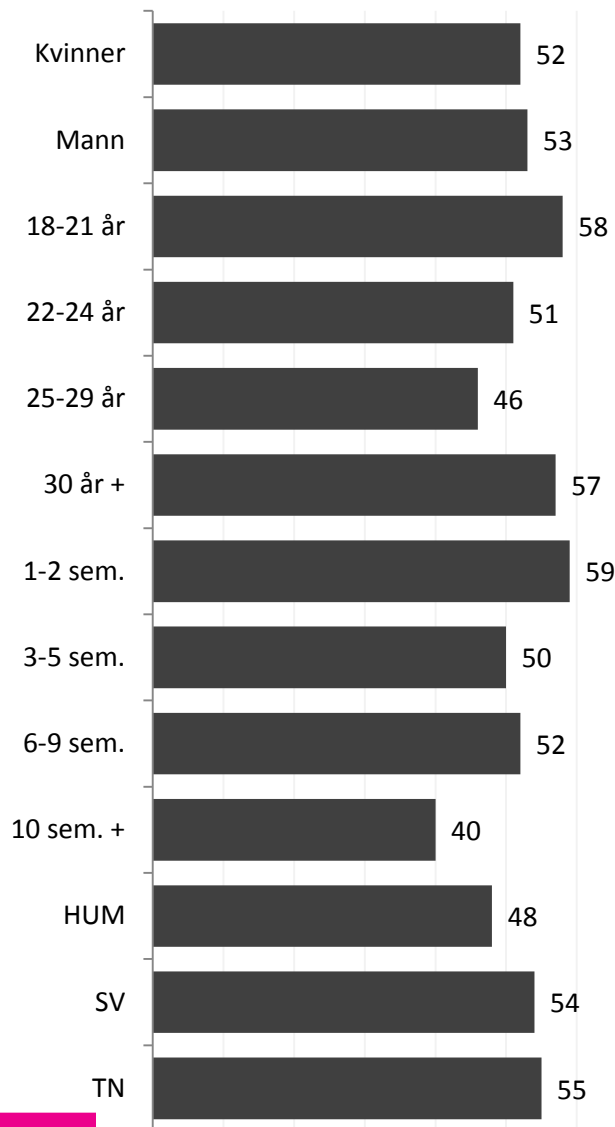


• Kjøp av faglitteratur gjennom andre nettbokhandlere er klart økende, mens andelen som har SiS bok blant de viktigste kanalene synker siden 2008.

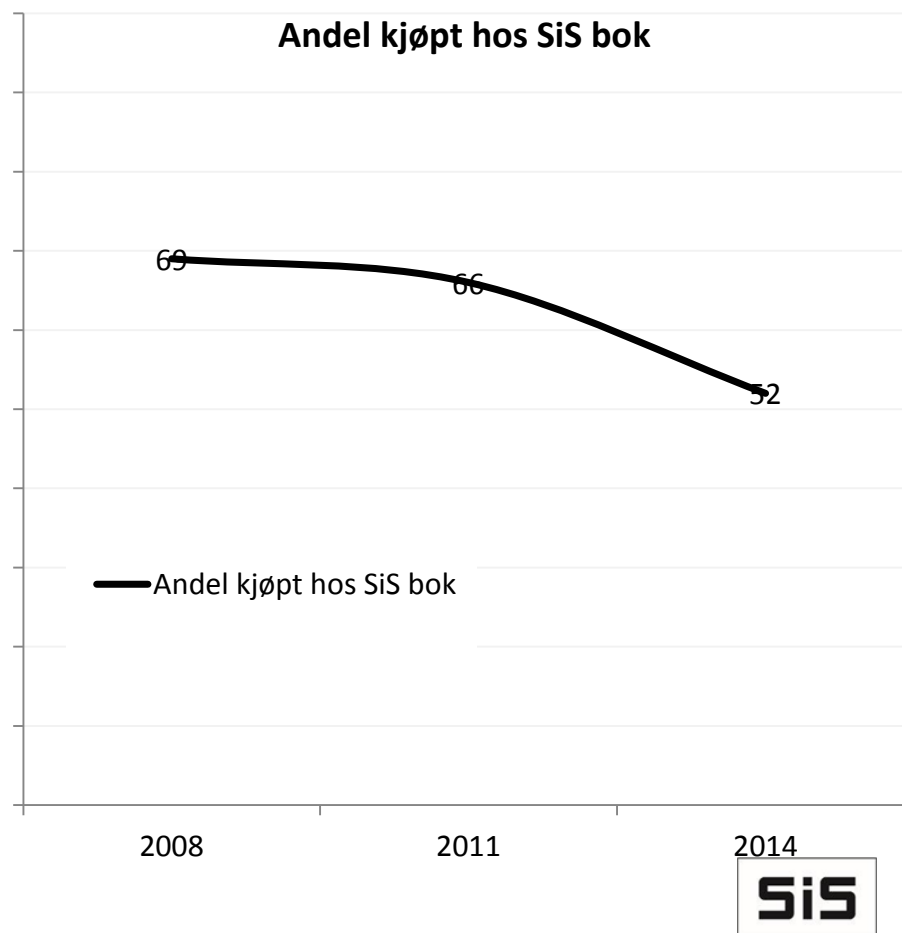


Andel av pensumbøker de handler hos SiS bok (gj.snitt prosent)

Kun studenter på UiS



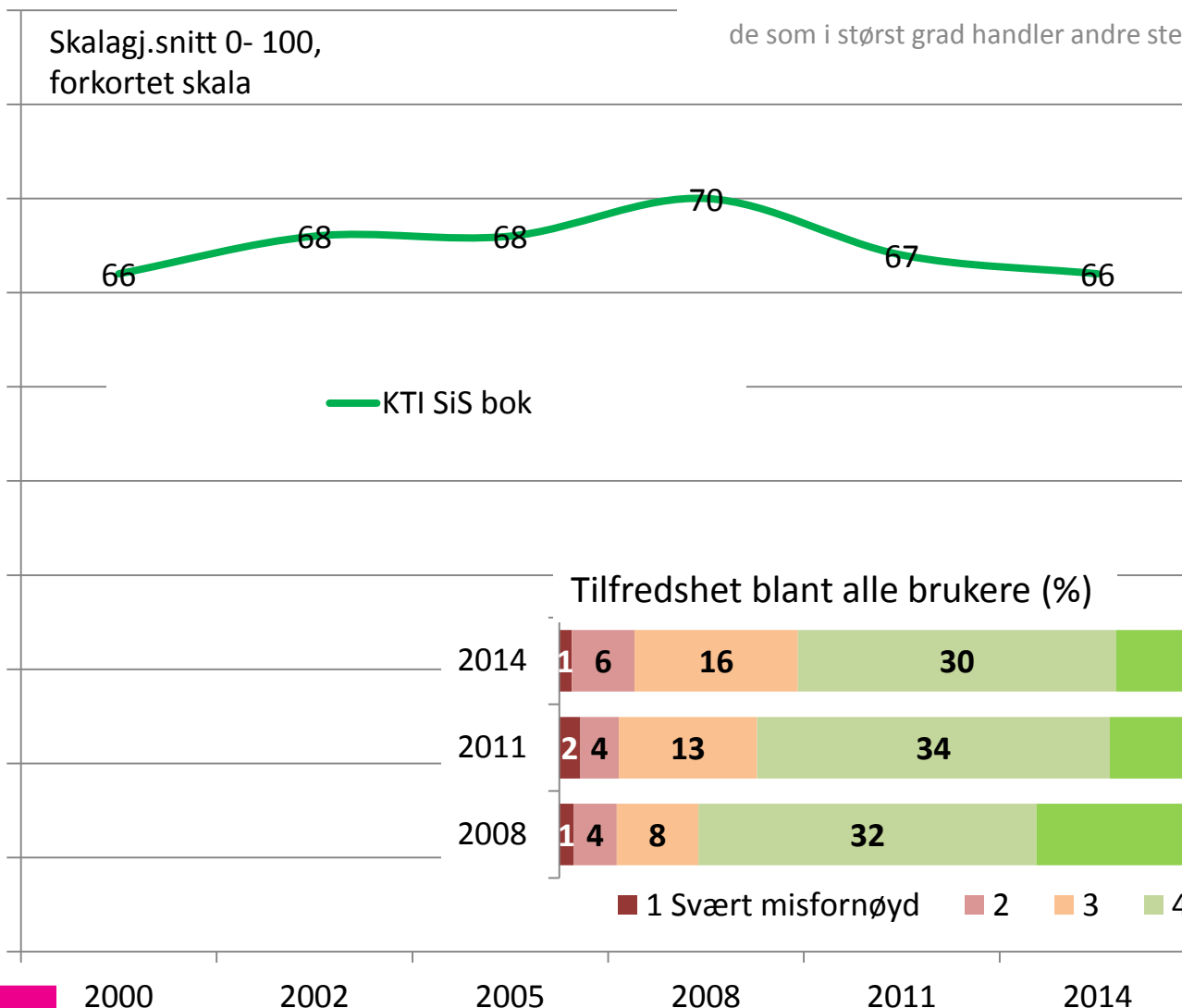
- Andelen av pensum som handles hos SiS bok synker.
- Studentene på HUM handler i minst grad pensum i SiS bok.



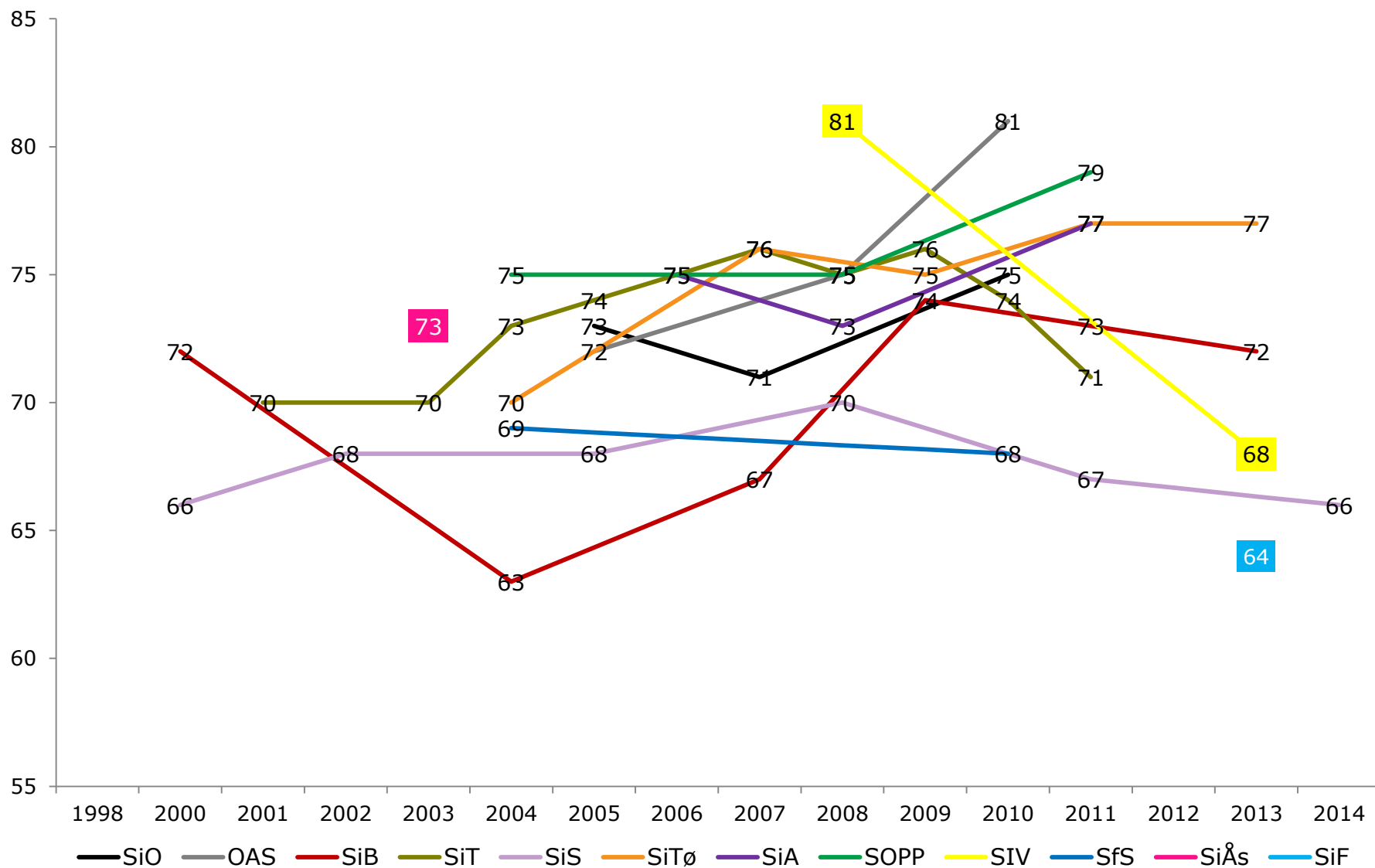
Tilfredshet med SiS bok

Kun studenter på UiS

- Tilfredsheten med SiS bok har sunket mellom de tre siste målingene. Bakgrunnsdata viser at dette særlig skyldes nedgang blant de mest sporadiske brukerne, dvs. de som handler pensumlitteratur hos SiS bok, men som ikke har denne blant de tre viktigste kanalene for faglitteratur (les: de som i størst grad handler andre steder.

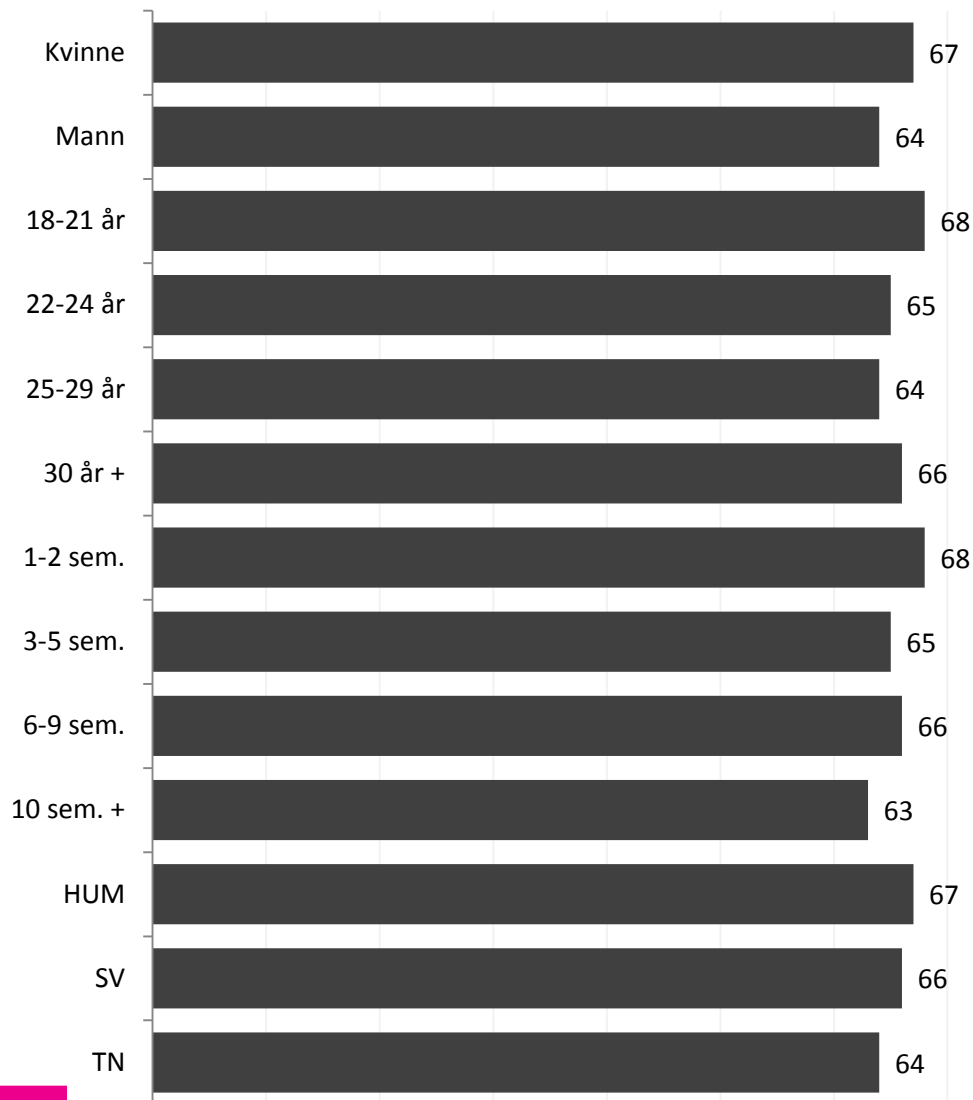


Referansetall – Bokhandel



Tilfredshet med SiS bok i undergrupper (skalagjennomsnitt 0 - 100)

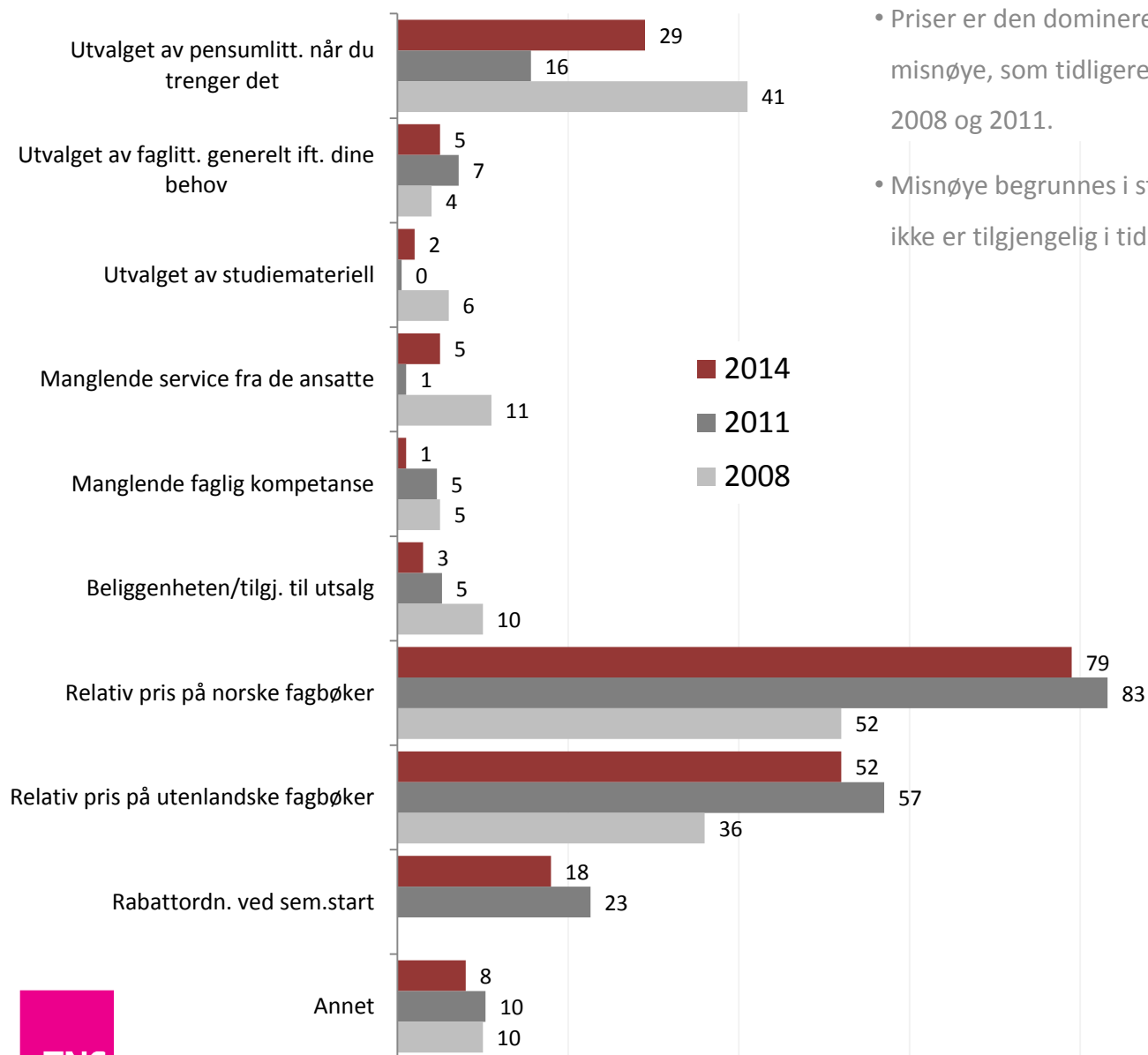
Kun studenter på UiS



- Tilfredsheten er høyest blant de yngste og ferskeste studentene, som tidligere.

Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med SiS bok (%)

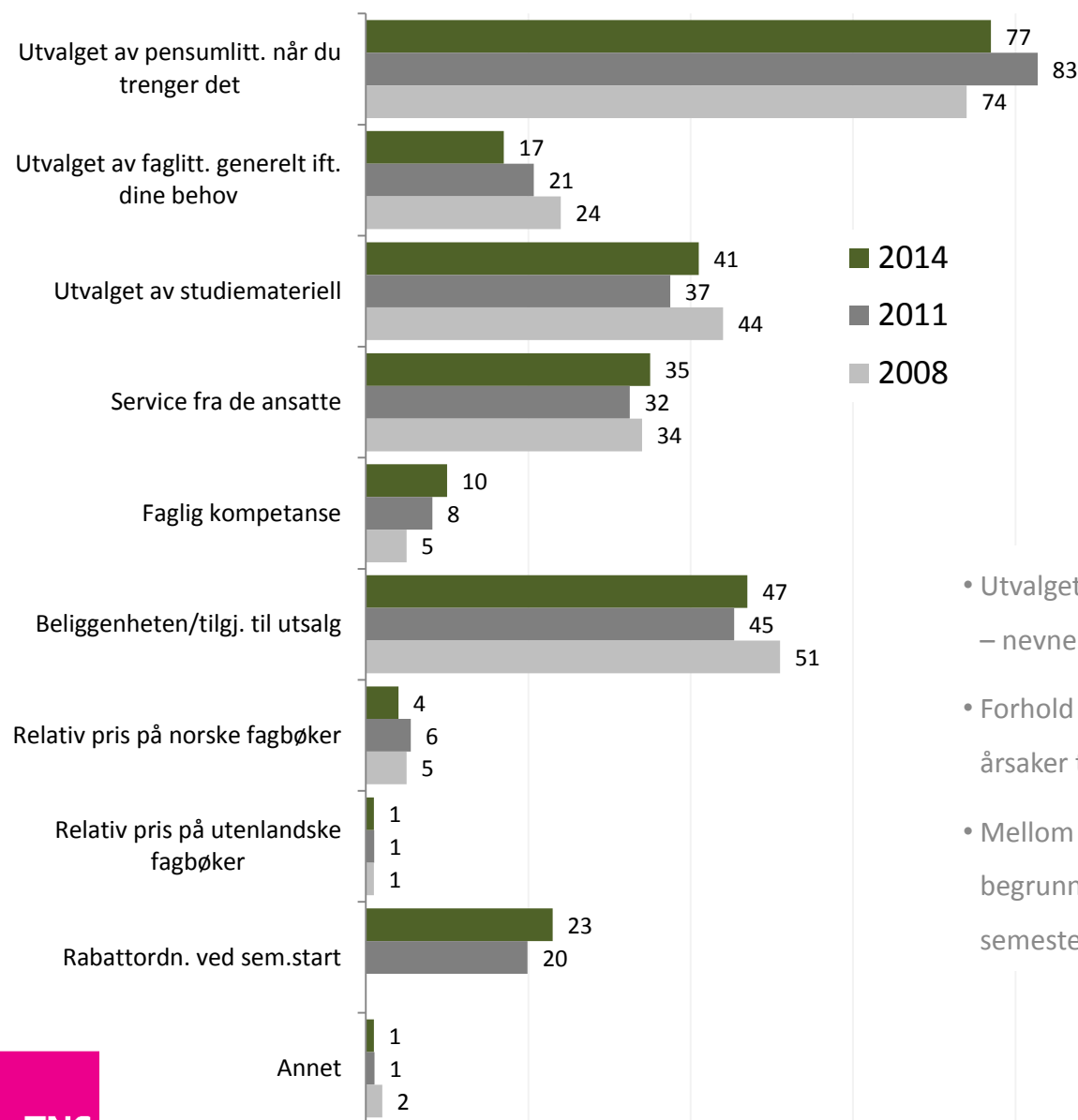
Basen er de som ikke er fornøyde (svar 1-3)



- Priser er den dominerende bakgrunnen for misnøye, som tidligere. Prisfokuset økte mellom 2008 og 2011.
- Misnøye begrunnes i større grad med at pensum ikke er tilgjengelig i tide i 2014 enn i 2011.

Årsaker til tilfredshet med SiS bok(%)

Basen er de som er fornøyde (svar 5-6)



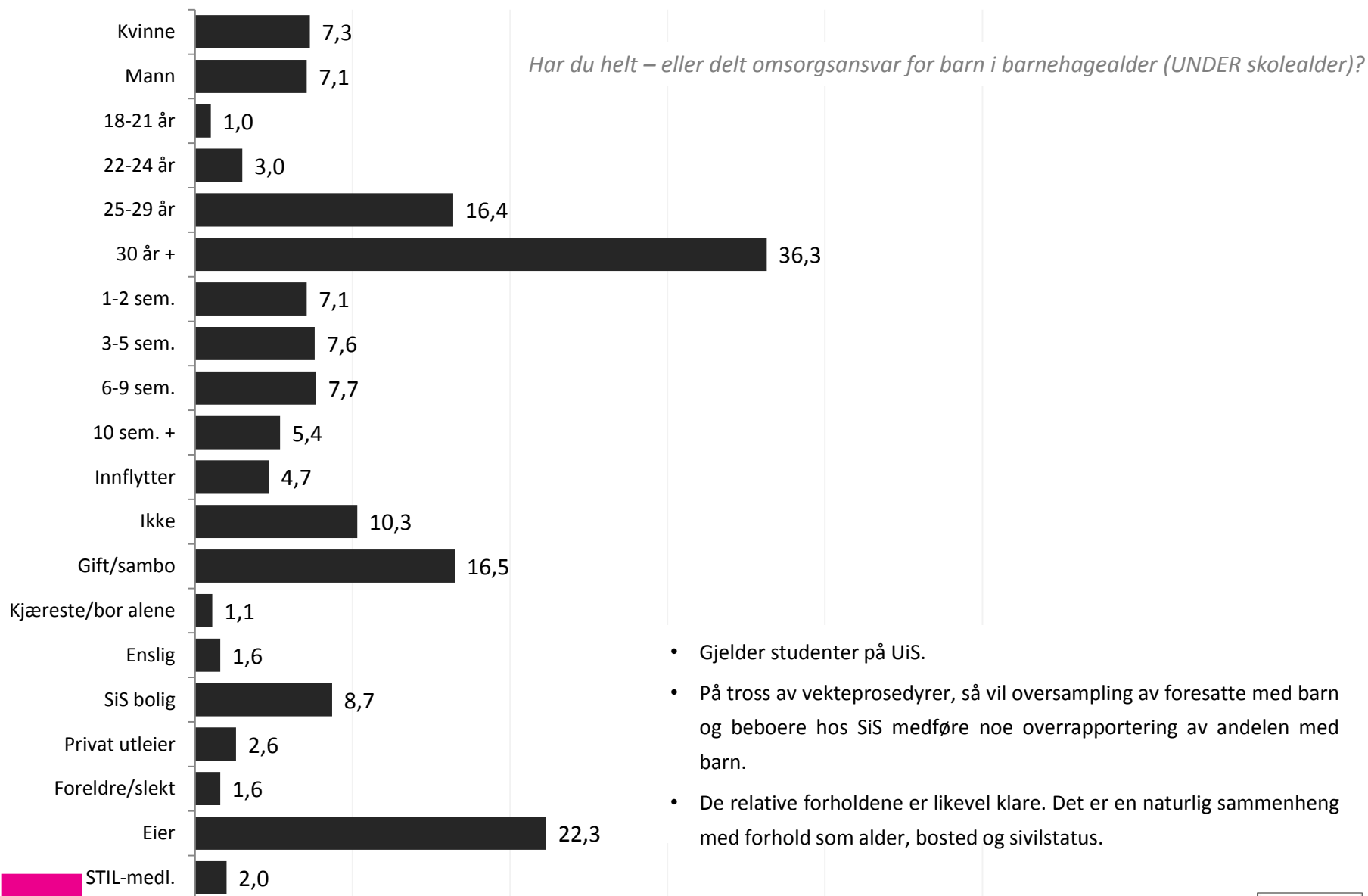
- Utvalget – særlig av pensumlitteratur når de trenger det – nevnes oftest som årsak til fornøydhets med SiS bok.
- Forhold som beliggenhet og service er også viktige årsaker til at kunder er fornøyde.
- Mellom en av fem og en av fire fornøyde kunder begrunner dette (blant annet) med rabattordningen ved semesterstart.

Har du innspill til SiS bok?



Barnehage

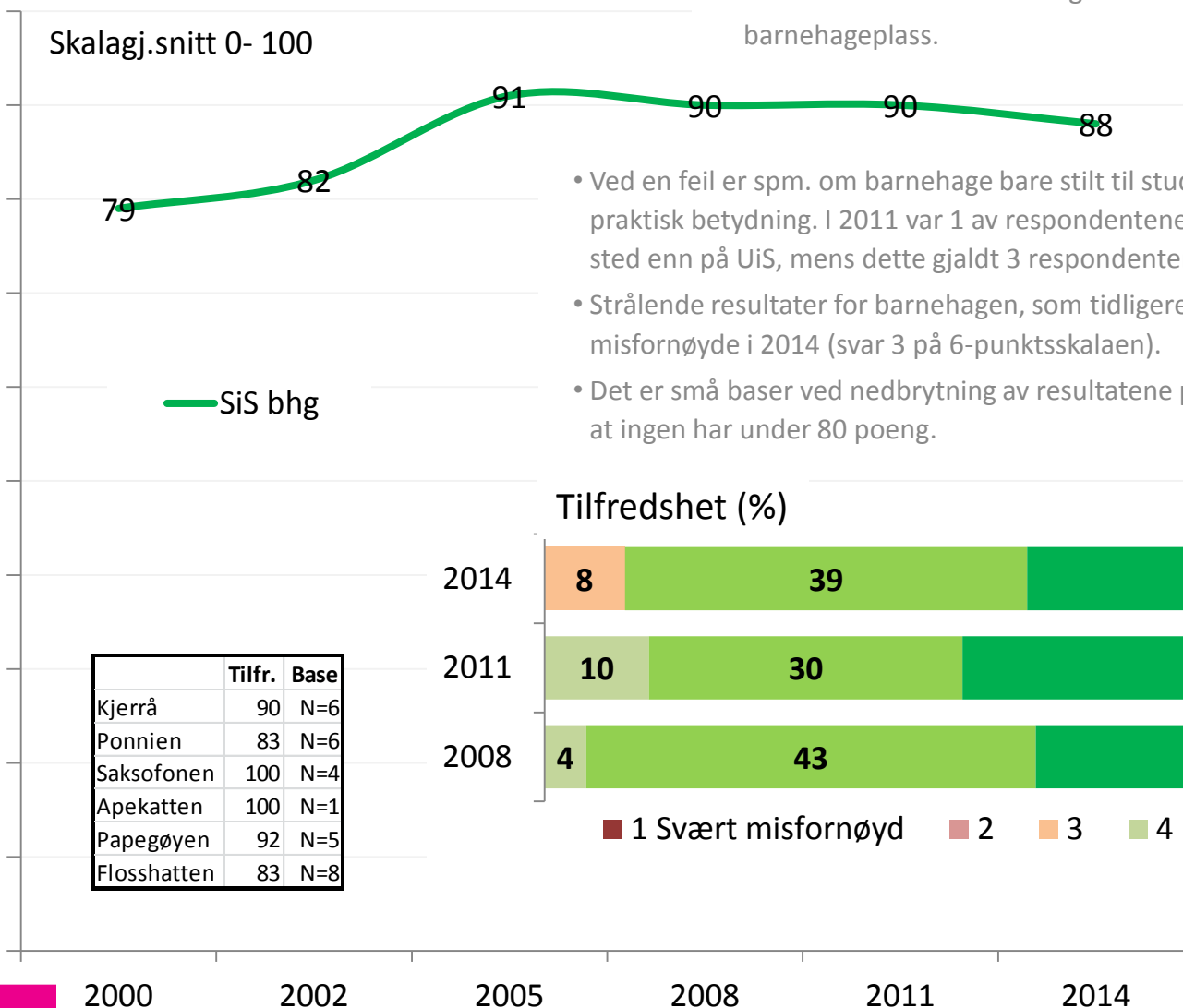
Andel med barn i barnehagealder (%), 2014



- Gjelder studenter på UiS.
- På tross av vekteprosedyrer, så vil oversampling av foresatte med barn og beboere hos SiS medføre noe overrapportering av andelen med barn.
- De relative forholdene er likevel klare. Det er en naturlig sammenheng med forhold som alder, bosted og sivilstatus.

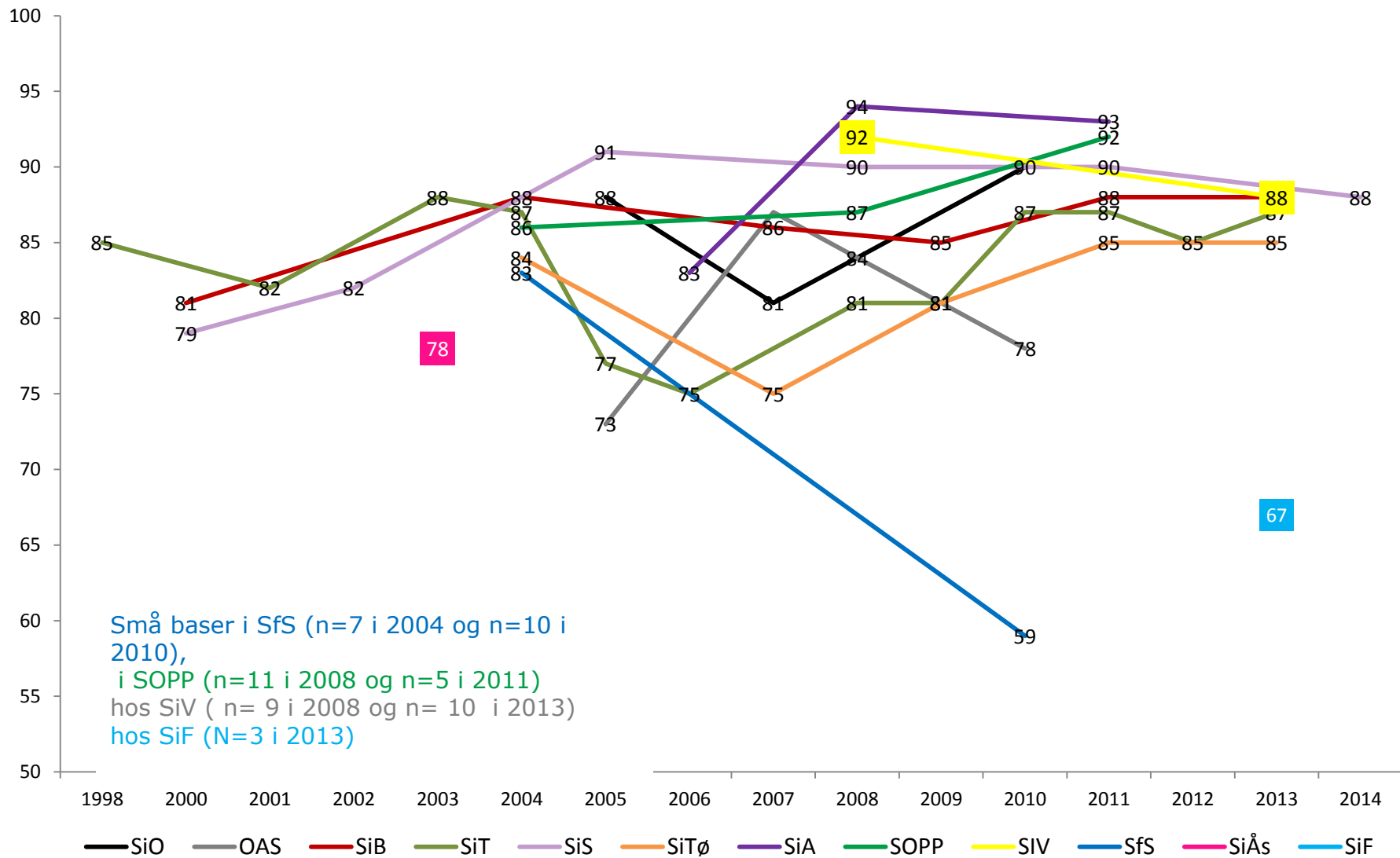
Tilfredshet med SiS barnehage

- Bakgrunnsdata viser at 35% av studentene med barn har plass i SiS-barnehage, 11% i privat barnehage og 30 % i kommunal barnehage. 5% sier at de har søkt, men ikke fått plass, og 11% har behov, men ikke søkt ennå. 8% av de med omsorg for barn sier at de ikke har behov for barnehageplass.



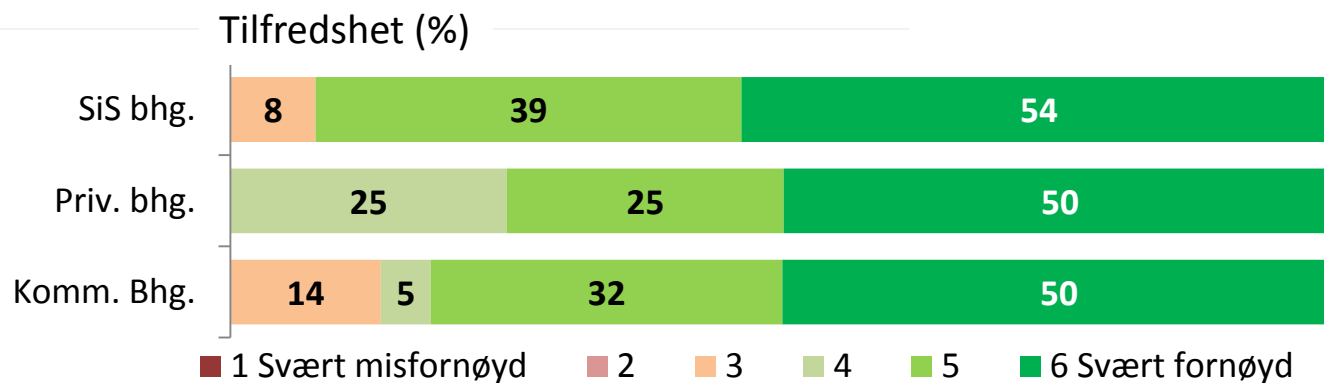
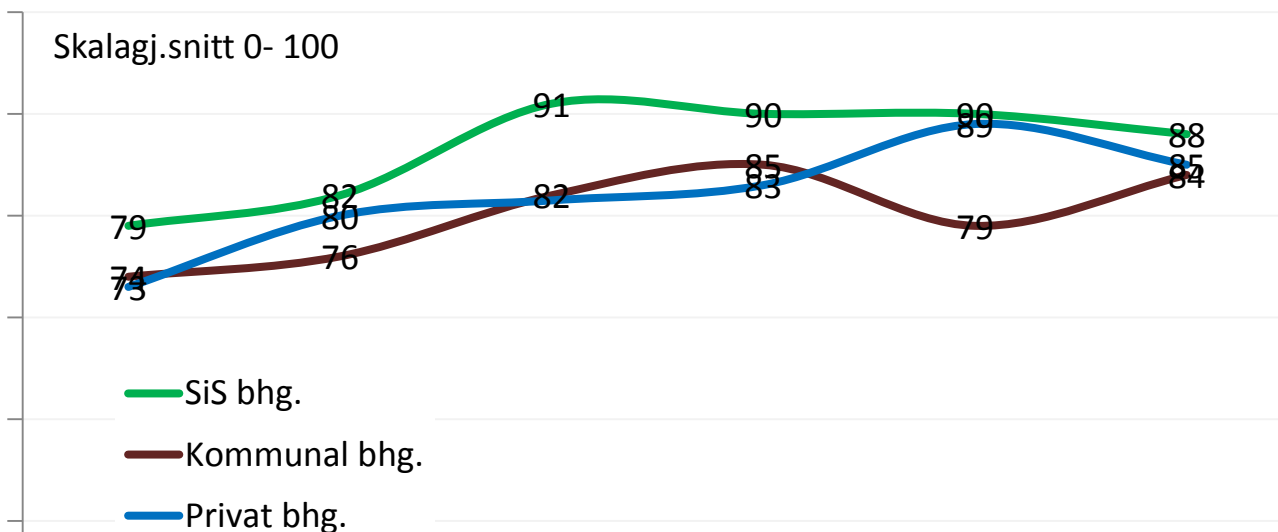
- Ved en feil er spm. om barnehage bare stilt til studenter på UiO. Dette har liten praktisk betydning. I 2011 var 1 av respondentene fra SiS barnehage student et annet sted enn på UiS, mens dette gjaldt 3 respondenter i 2008.
- Strålende resultater for barnehagen, som tidligere. 2 av 26 respondenter er litt misfornøyd i 2014 (svar 3 på 6-punktsskalaen).
- Det er små baser ved nedbrytning av resultatene på avdelinger, men uansett positivt at ingen har under 80 poeng.

Referansetall – Studentbarnehage



Tilfredshet med barnehager

- Alle barnehagene har svært høy brukertilfredshet, men SiS barnehage ligger høyest gjennom hele måleperioden.



2000

2002

2005

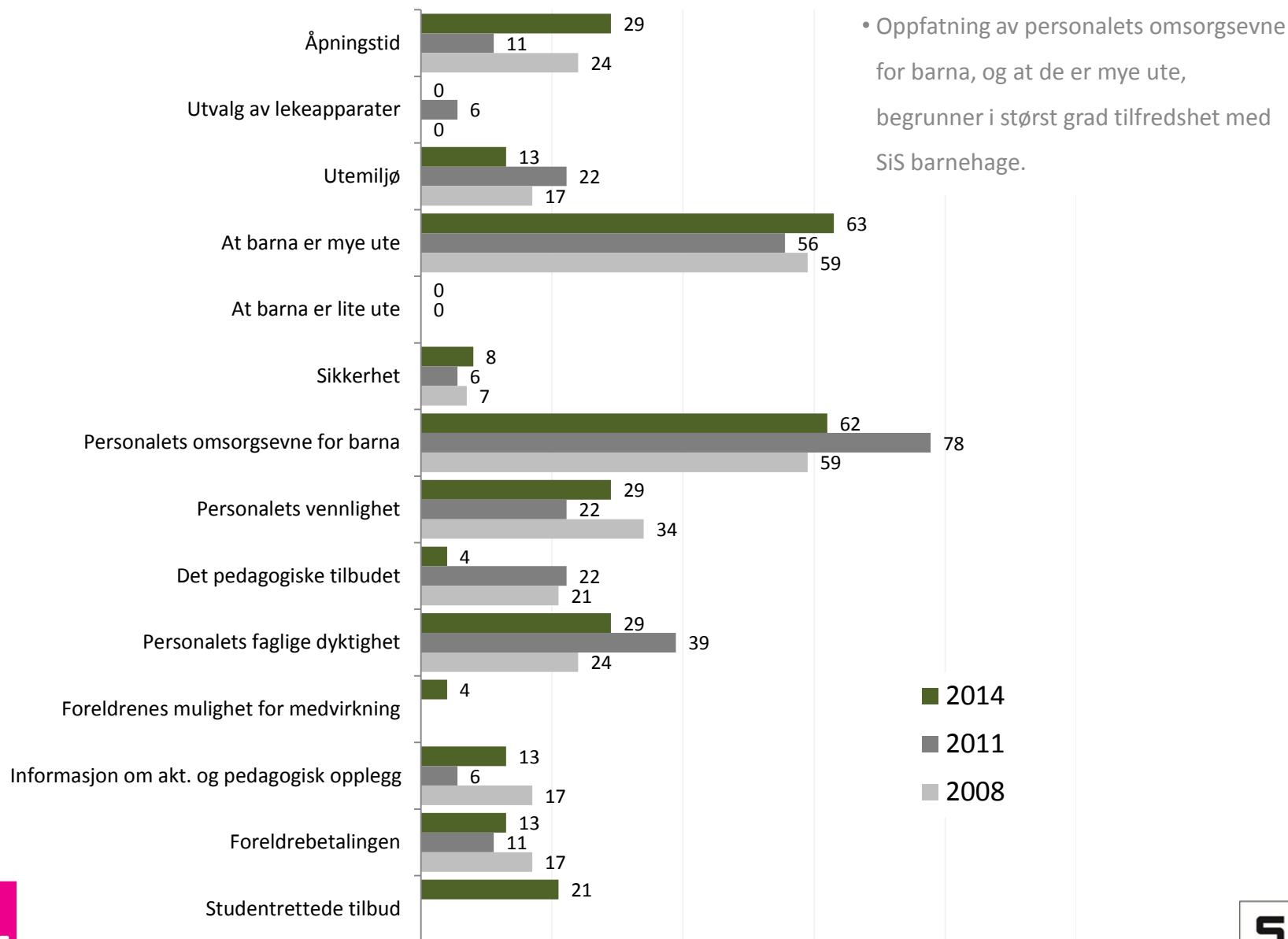
2008

2011

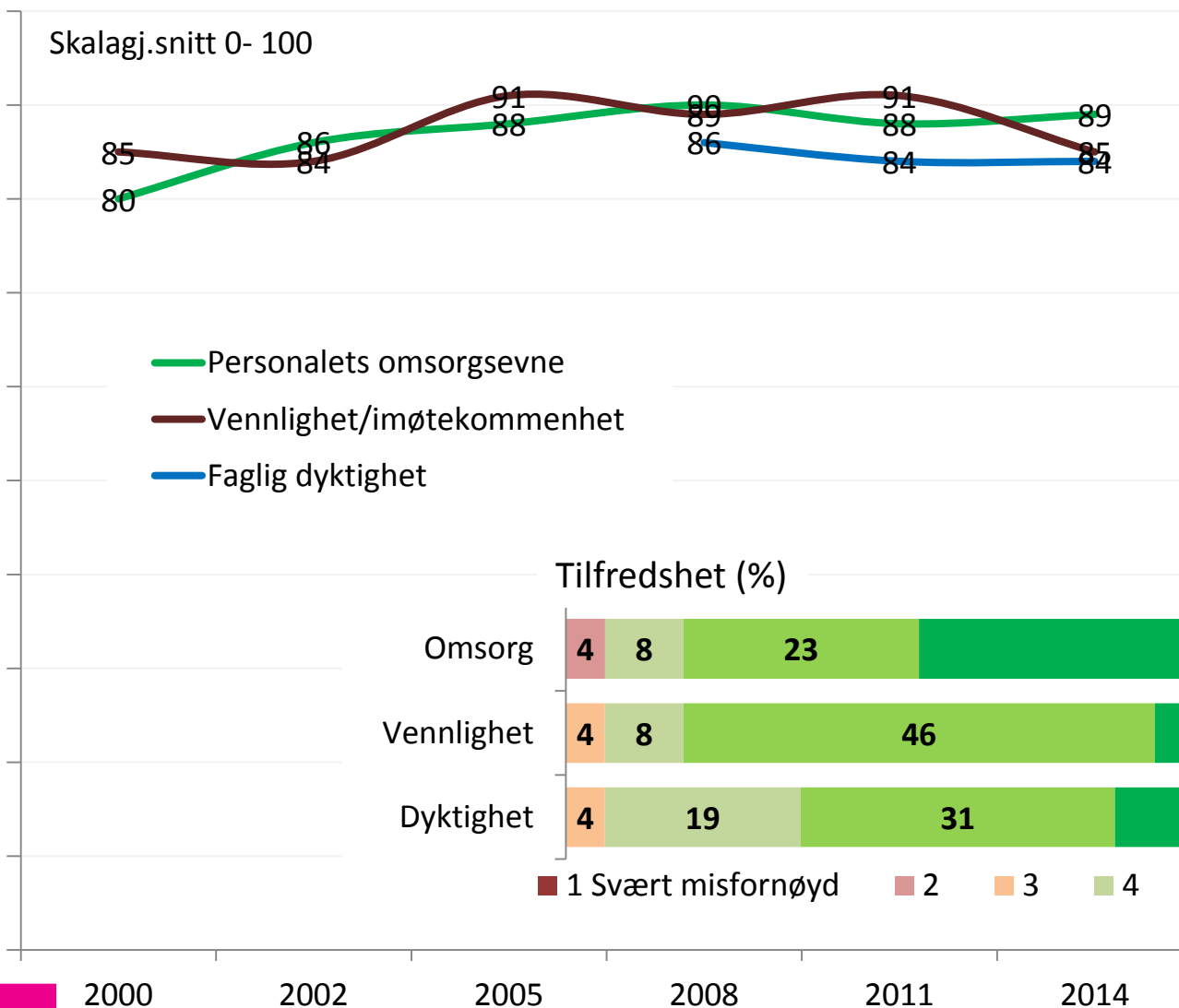
2014

Årsaker til tilfredshet med SiS barnehage (%)

Basen er de som er fornøyde (svar 5-6), dvs. de aller fleste

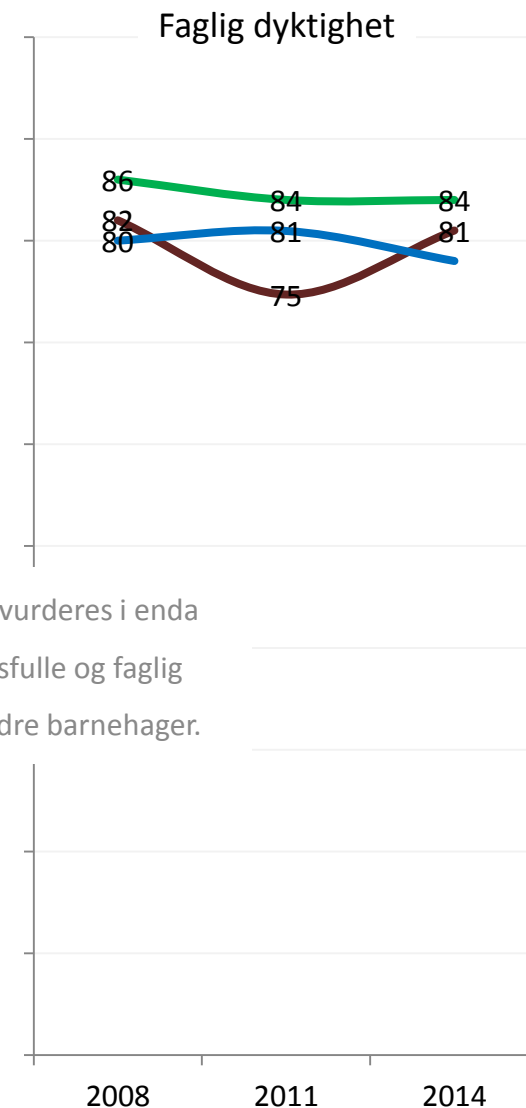
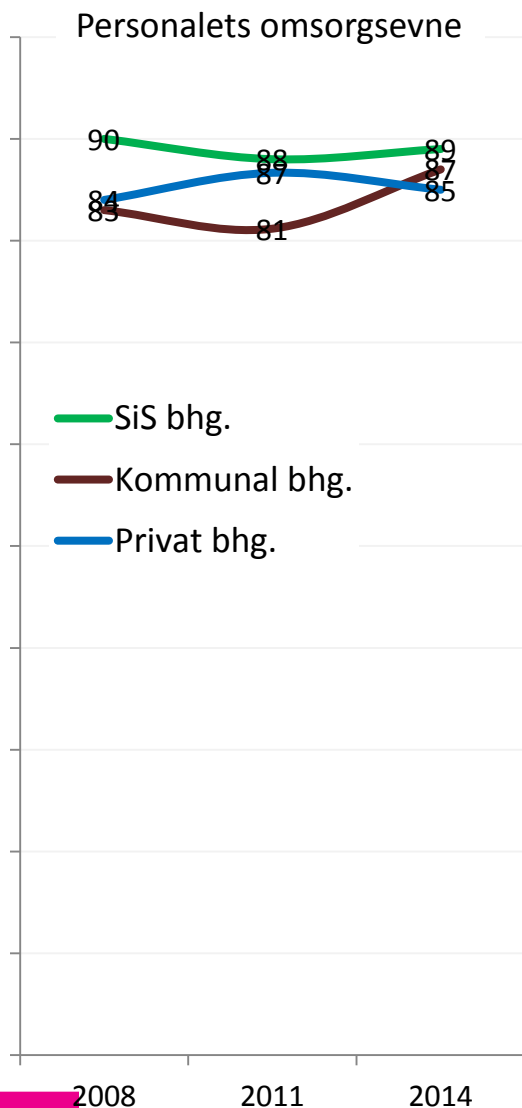


Tilfredshet med personalet i SiS barnehage



Tilfredshet med personalet i barnehager

Skalagj.snitt 0- 100



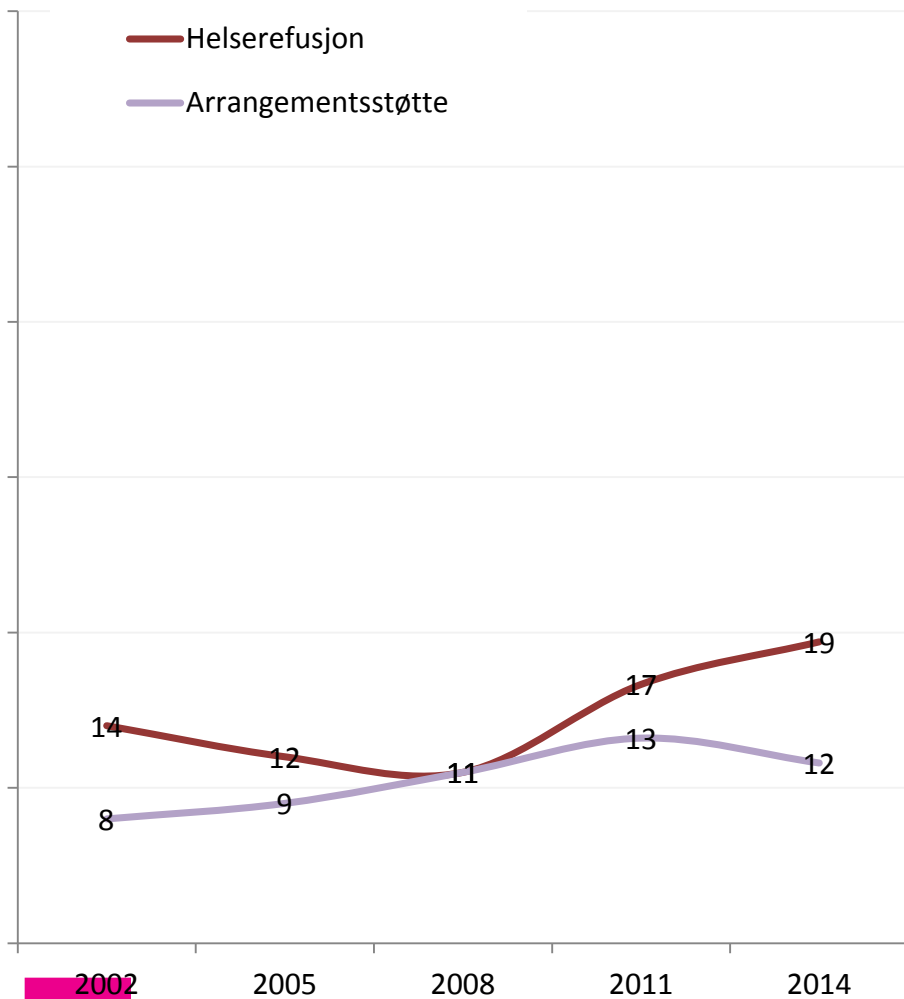
- Ansatte i SiS barnehage vurderes i enda større grad som omsorgsfulle og faglig dyktige enn ansatte i andre barnehager.

Kjennskap til – og bruk av støtteordninger

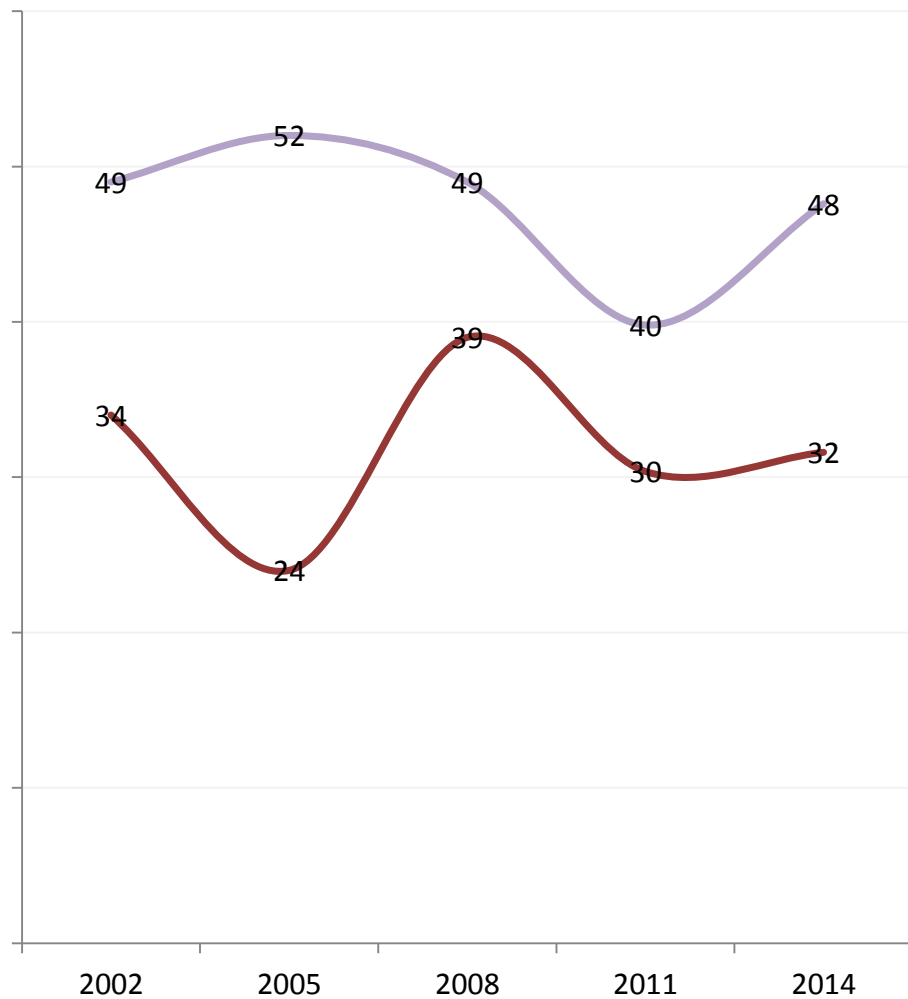
Kjennskap til – og bruk av støtteordninger (%)

- 'Arrangementsstøtte' ble før 2014 omtalt som 'Økonomisk støtte til sosiale arrangement for og av studenter'. Det kan ikke utelukkes at omformuleringen er årsaken til økning i andelen som ikke kjenner til støtteordningen.

Har benyttet



Kjenner IKKE til

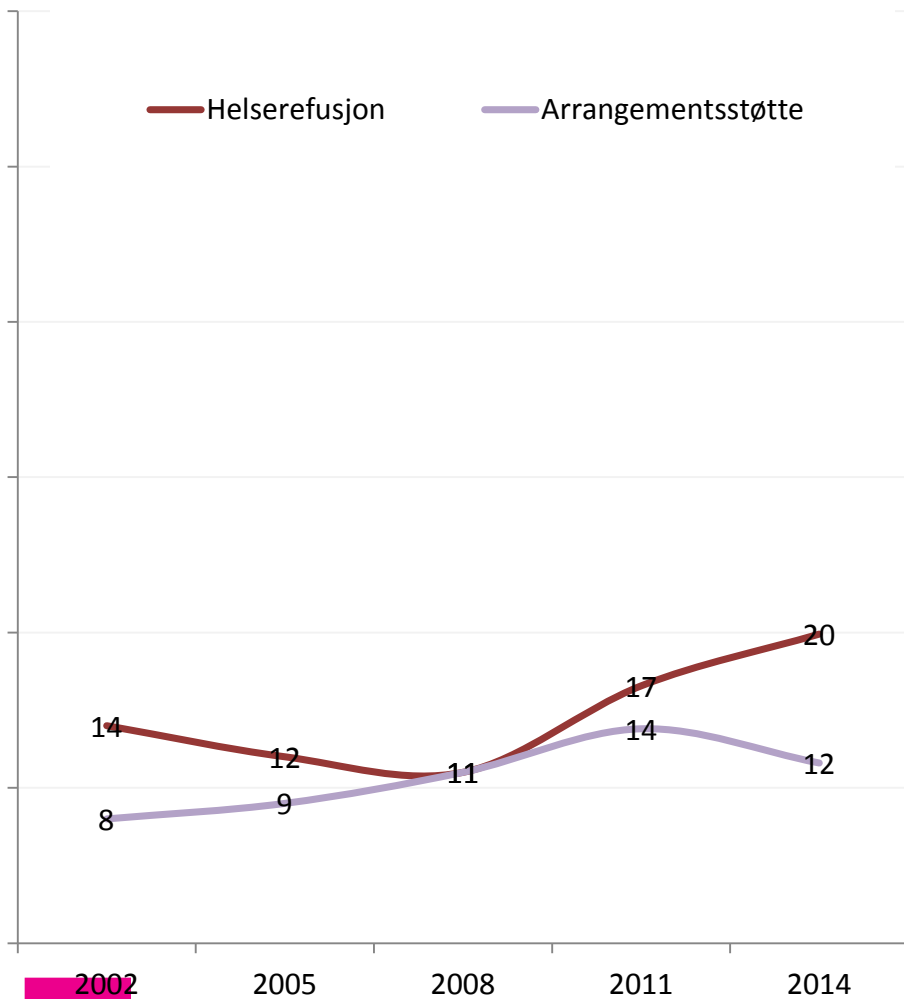


Kjennskap til – og bruk av støtteordninger (%)

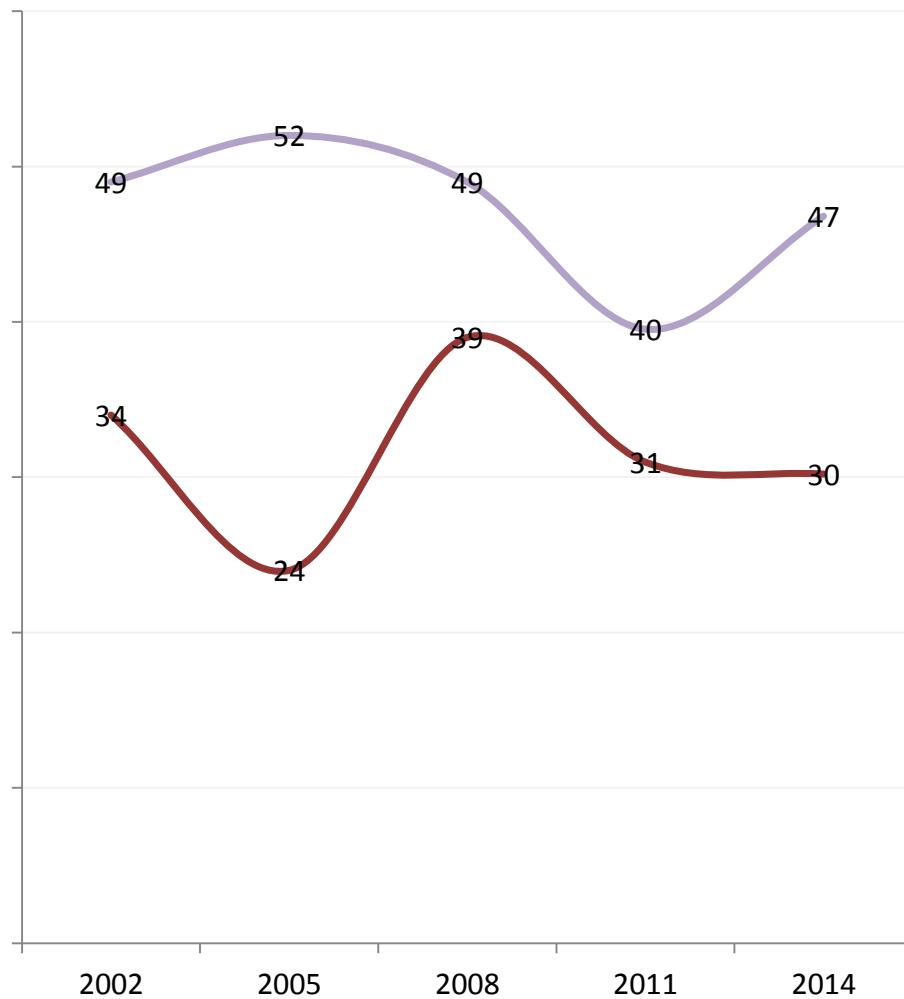
Ekskl. BI (ny i 2011)

- 'Arrangementsstøtte' ble før 2014 omtalt som 'Økonomisk støtte til sosiale arrangement for og av studenter'. Det kan ikke utelukkes at omformuleringen er årsaken til økning i andelen som ikke kjenner til støtteordningen.

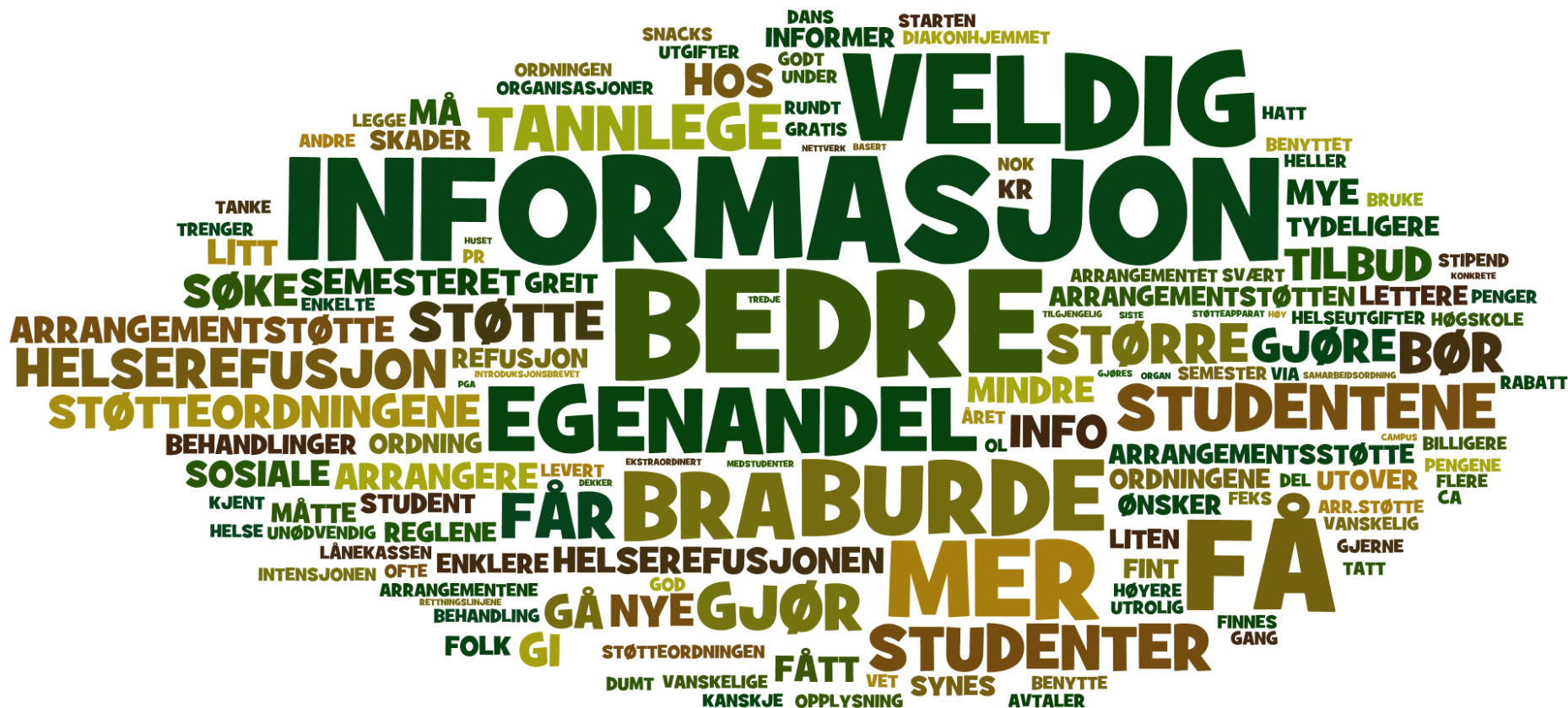
Har benyttet



Kjenner IKKE til



Har du innspill vedrørende de økonomiske støtteordningene?

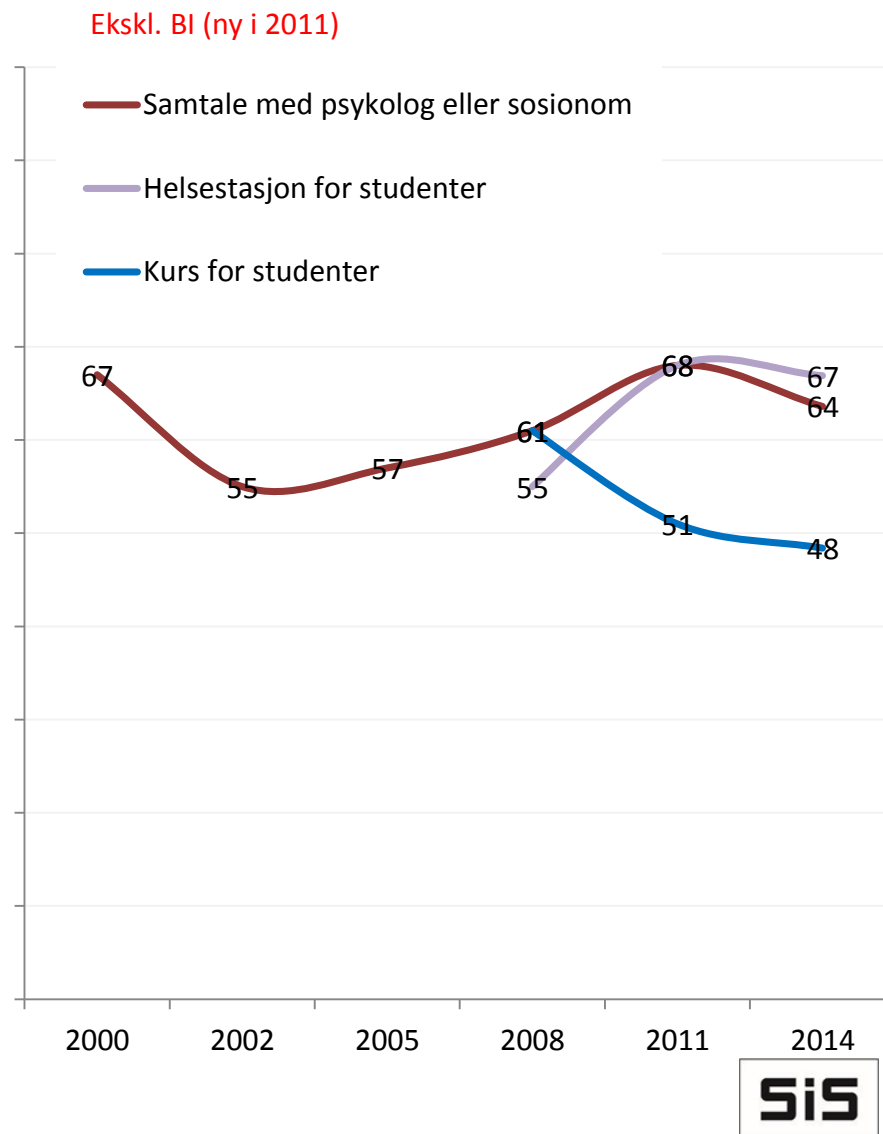
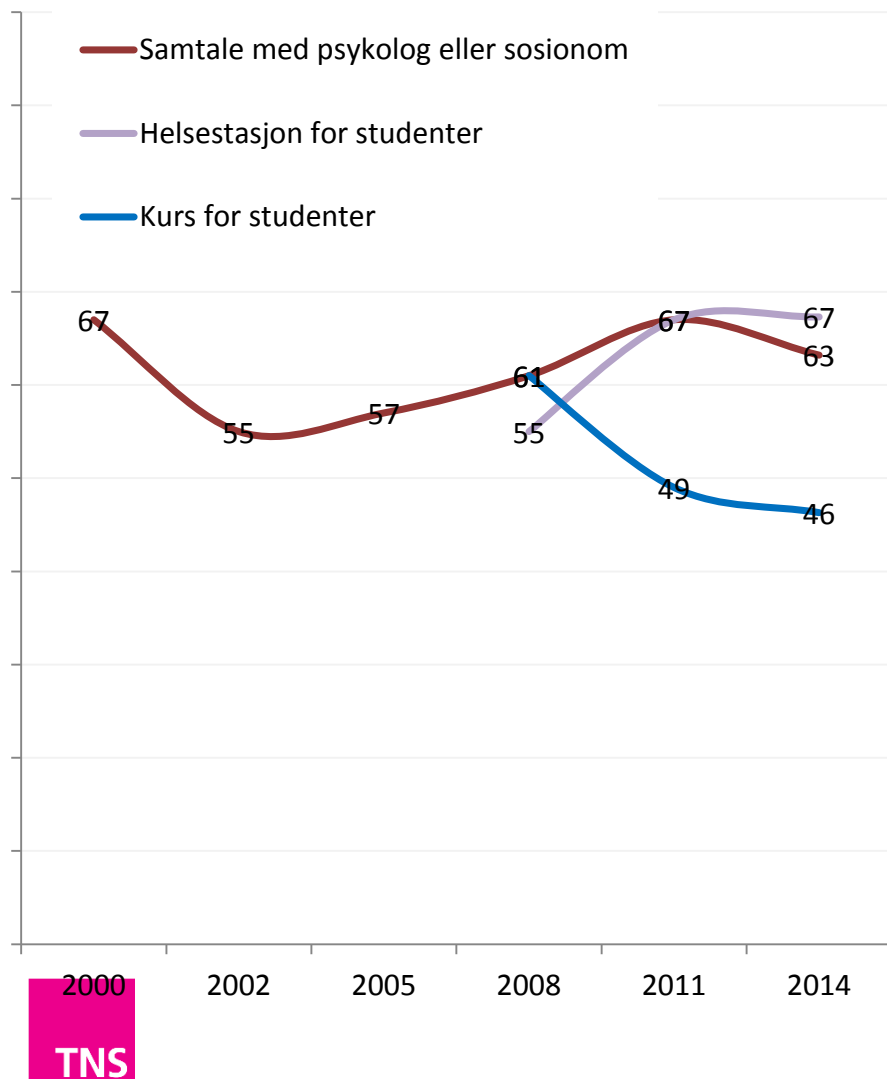


SiS helse

Kjennskap til tilbud fra SiS helse (%)

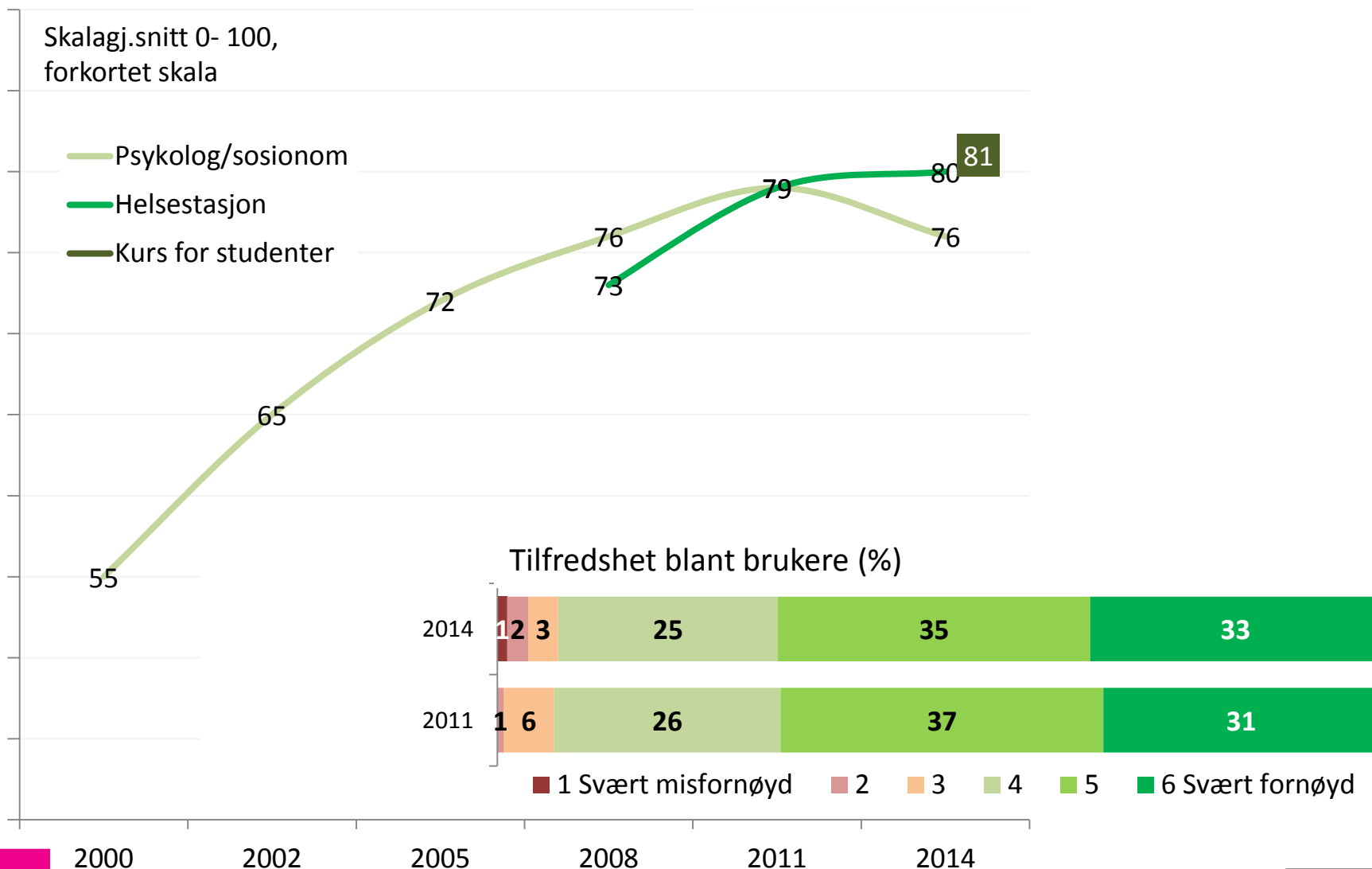
- 'Kurs for studenter' var før 2014 formulert spesifikt som 'Tørre ta ordet-kurs'.
- Relativt stabil kjennskap mellom de to siste målingene.

Andel som kjenner tilbudene

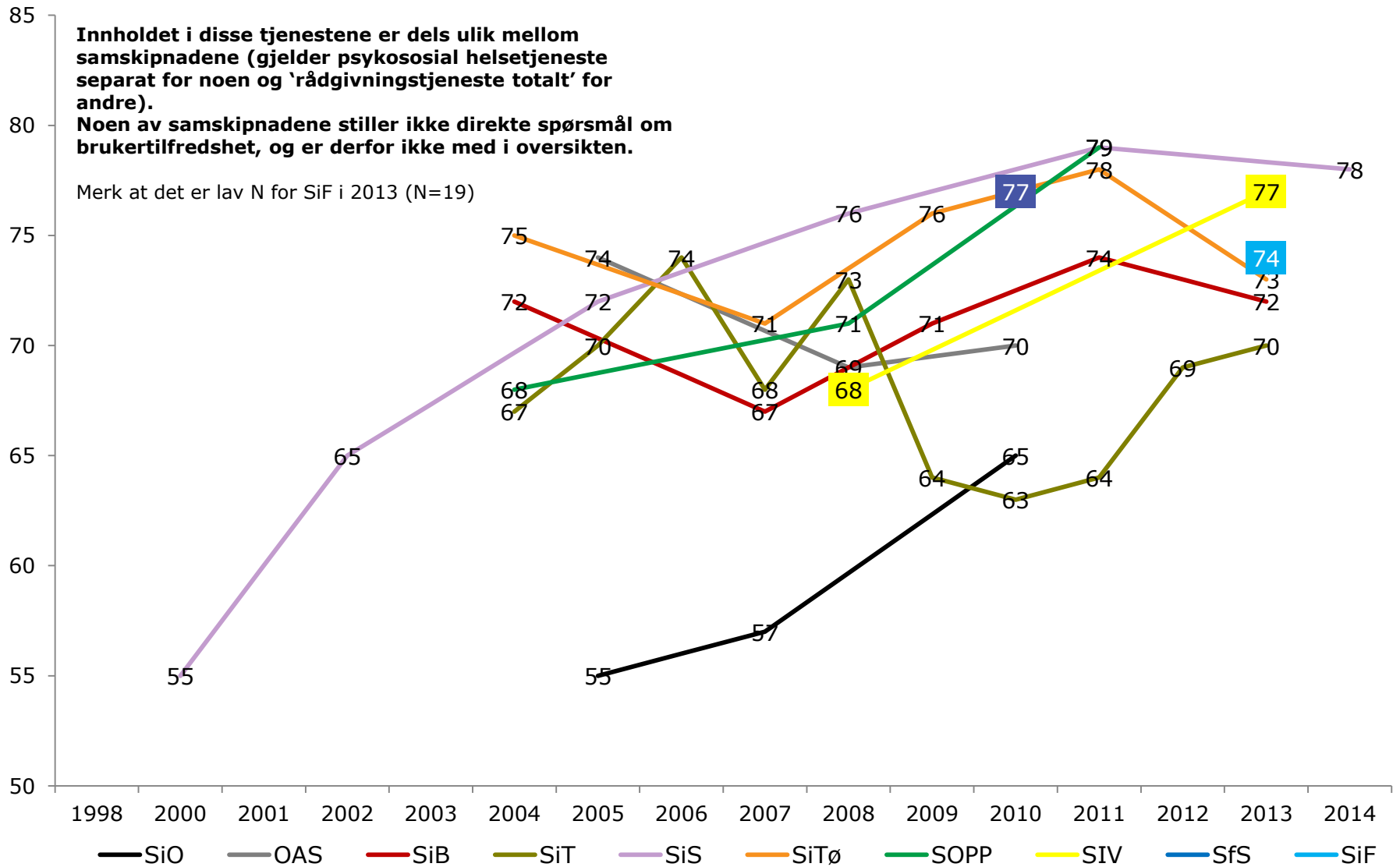


Tilfredshet med SiS helse

- Brukertilfredsheten med helse- og kurstilbudet er meget høyt, etter systematisk økning i perioden 2000 - 2011. Målingen i 2014 bekrefter det høye nivået i 2011.



Referansetall – Rådgivningstjenesten



Årsaker til at studenter som kjenner tilbud ikke har benyttet dem (%)

Basen er de som ikke har brukt tilbud fra SiS helse, men som kjenner til minst ett av dem

