

Kundetempen 2017



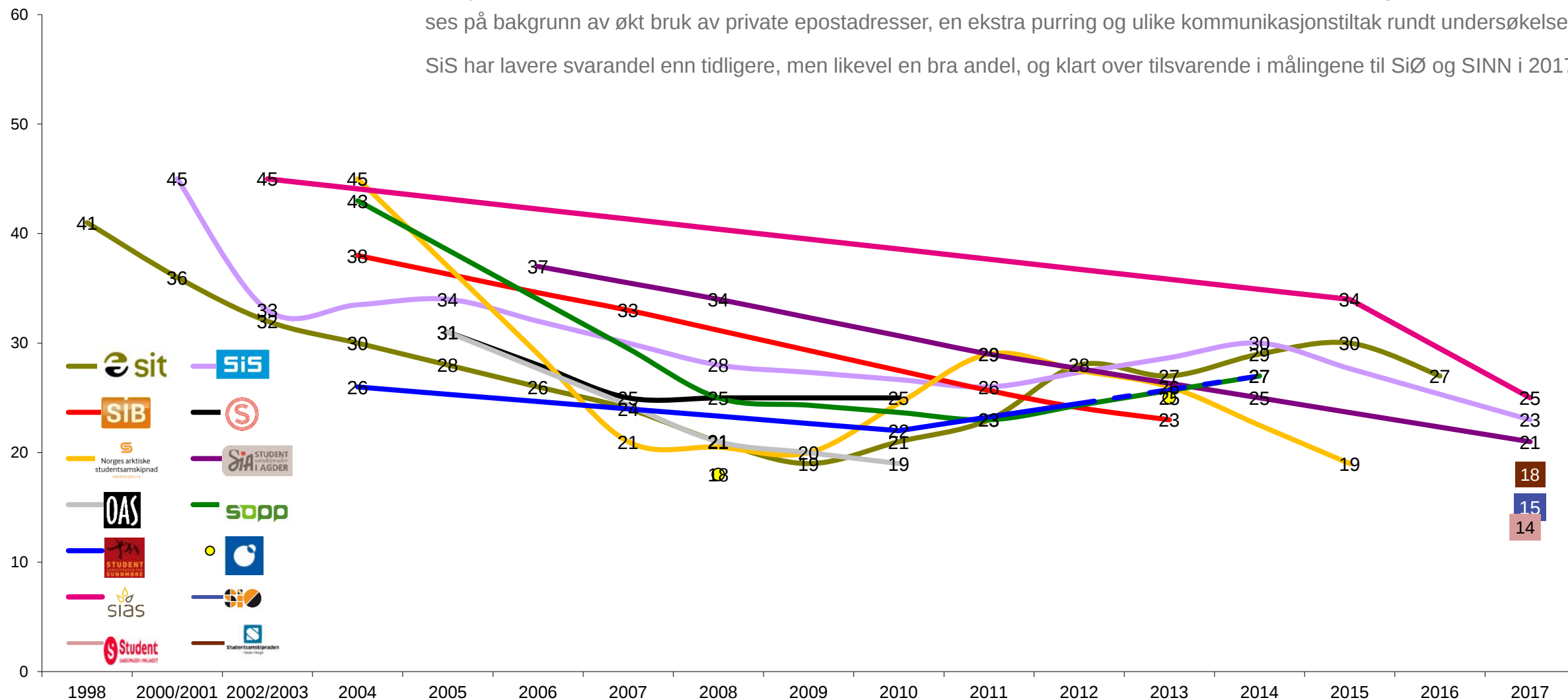
Om undersøkelsen

- 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.
- Første måling i 2000. Dette er 7. gang undersøkelsen gjennomføres.
- Totalltallene er vektet slik at de er representative for studentpopulasjonen når det gjelder kjønn, studiested og andelen som bor i hver av studentboligene hos SiS.
- Datainnsamlingen er gjennomført på Internett i perioden 14. februar til 14. mars 2017. Dette er om lag samme tidspunkt som for tidligere undersøkelser.
- Det ble sendt ut 4373 eposter med unike lenker til skjema, og purret 3 ganger. 1007 har svart, dvs. en svarandel på 23%. Effektiv intervjulengde var 10 minutter (median), som tidligere.

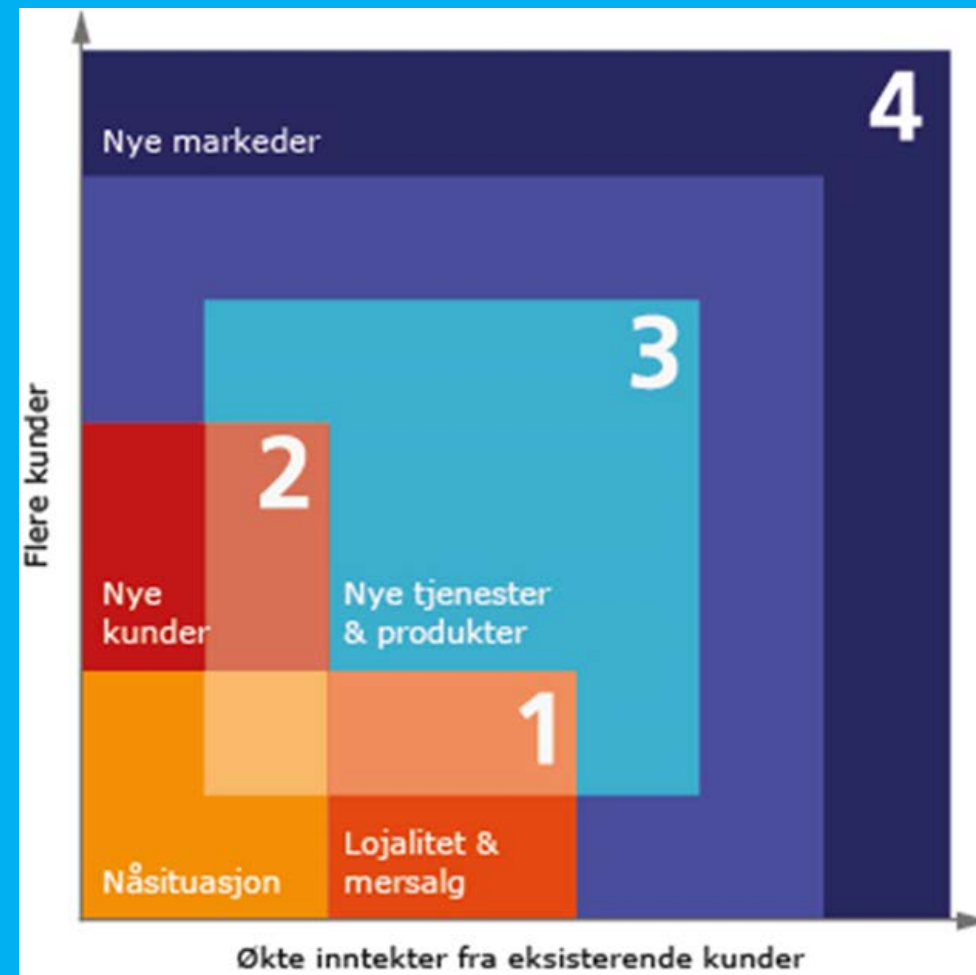
Studentundersøkelser og svarandeler

Svarprosentene hadde en fallende tendens det første tiåret av årtusenet. Etter dette hadde flere en stigende tendens. Det må ses på bakgrunn av økt bruk av private epostadresser, en ekstra purring og ulike kommunikasjonsiltak rundt undersøkelsene.

SiS har lavere svarandel enn tidligere, men likevel en bra andel, og klart over tilsvarende i målingene til SiØ og SINN i 2017.

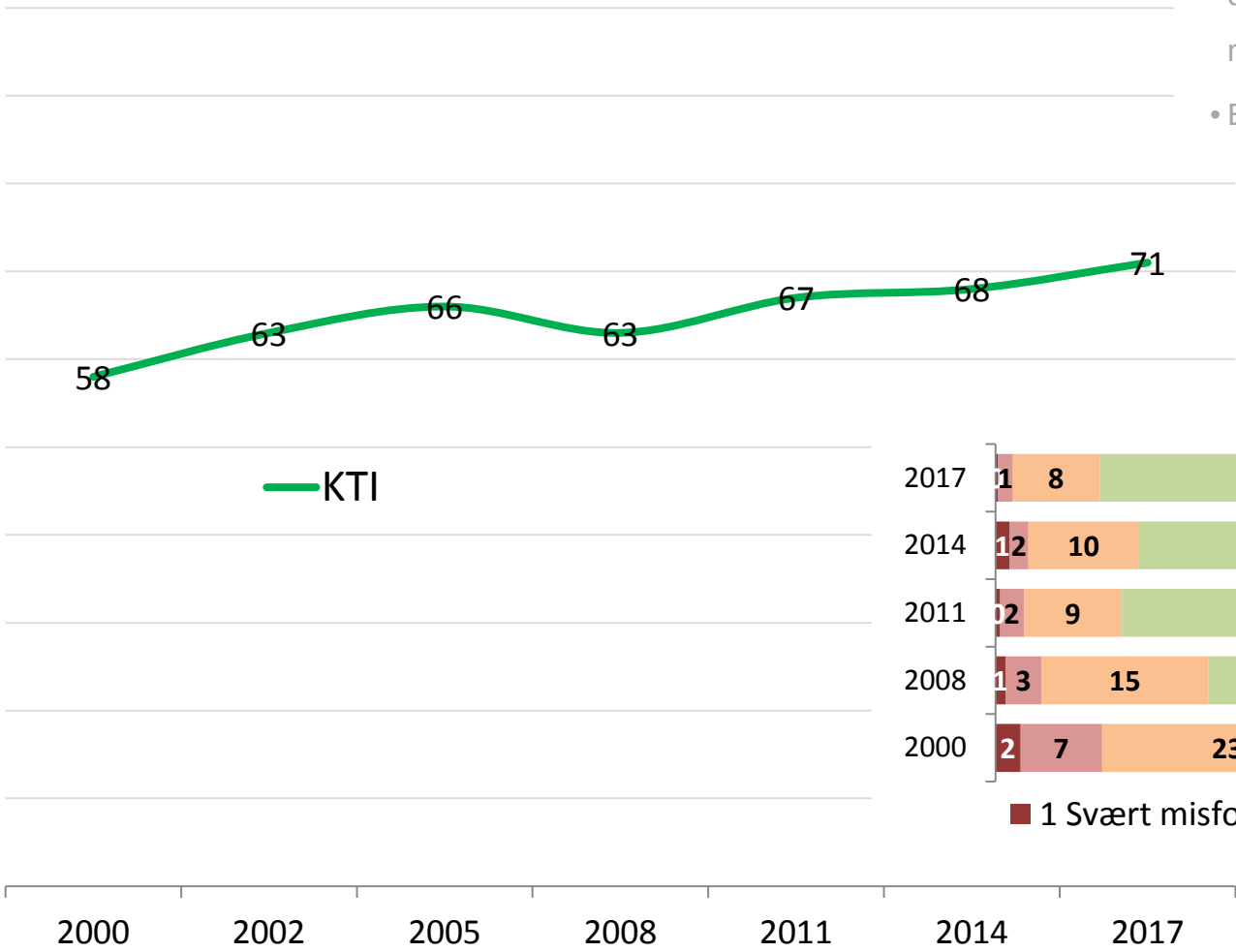


KTI



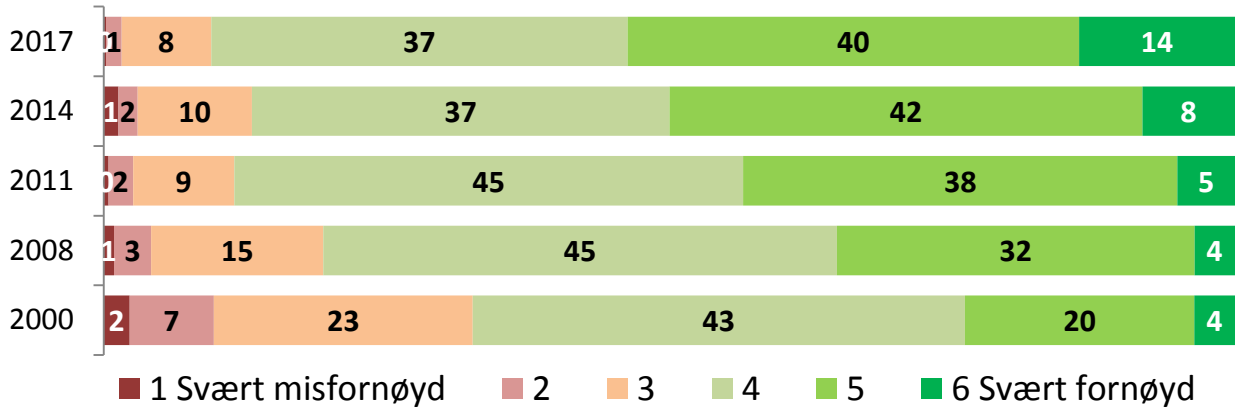
Kundetilfredshet, SiS

Skalagj.snitt 0- 100



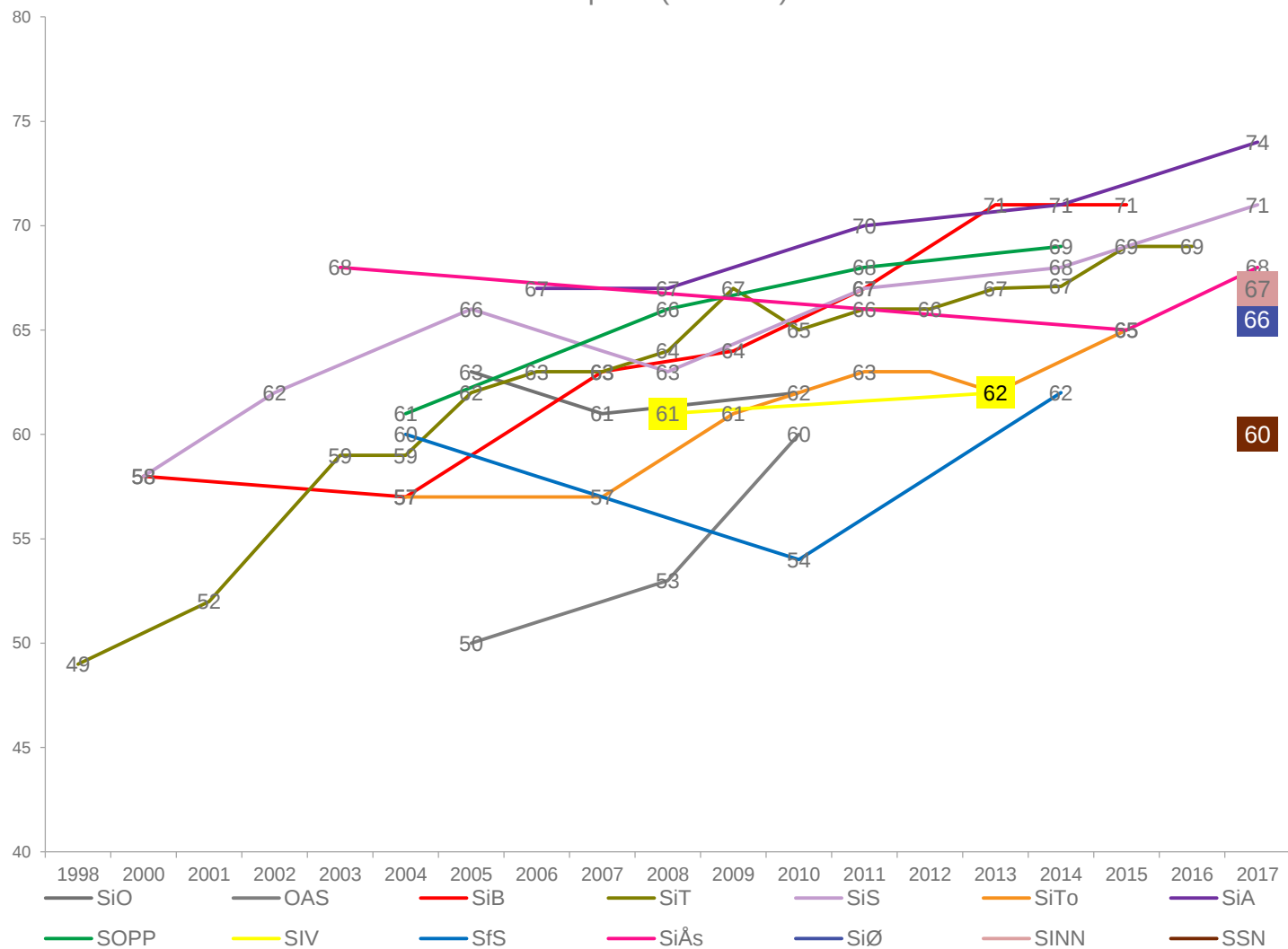
- Tilfredsheten med SiS er nå på et meget godt nivå, og det blir mer krevende å øke vesentlig. I tillegg kommer at studentenes forventninger til innholdet i tjenestene vil fortsette å øke. En hovedmålsetting på kort og mellomlang sikt bør derfor være å minst opprettholde det høye nivået, samt fortsatt unngå annet enn ren unntaksvis direkte misnøye med organisasjonen.
- En hovedutfordring er å ta tilfredsheten ut i økt preferanse og «forretning».

BI er inkludert i målingene fra 2011. Dette året var KTI 67 poeng også ekskl. BI, mens KTI i 2014 og 2017 er hhv. 69 og 72 poeng ekskl. dette lærestedet.

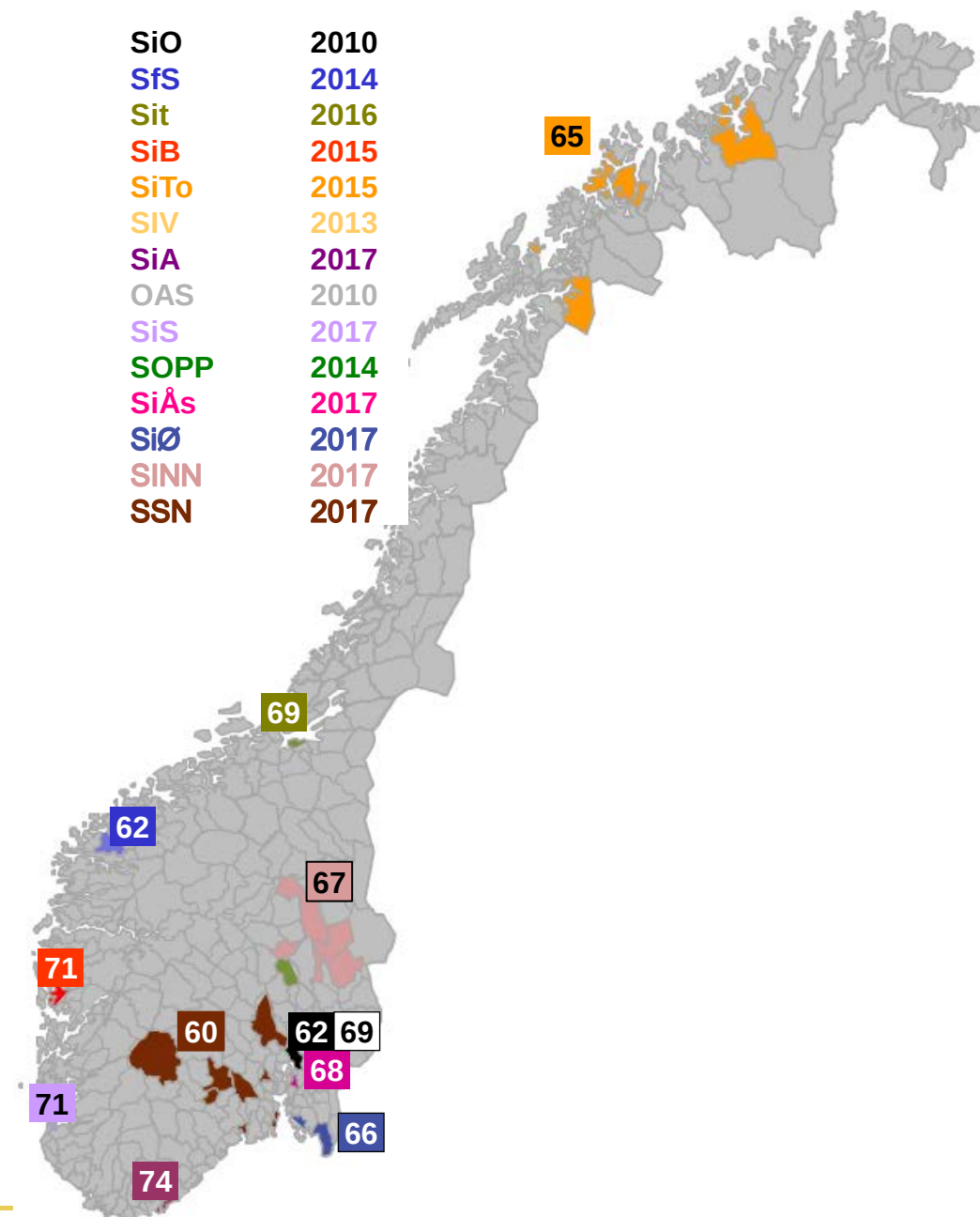


KTI studentsamskipnader, 1998 - 2017

- SiS oppnår sitt beste resultat noensinne i 2016, og er sammen med SiB nest beste samskipnad (etter SiA).



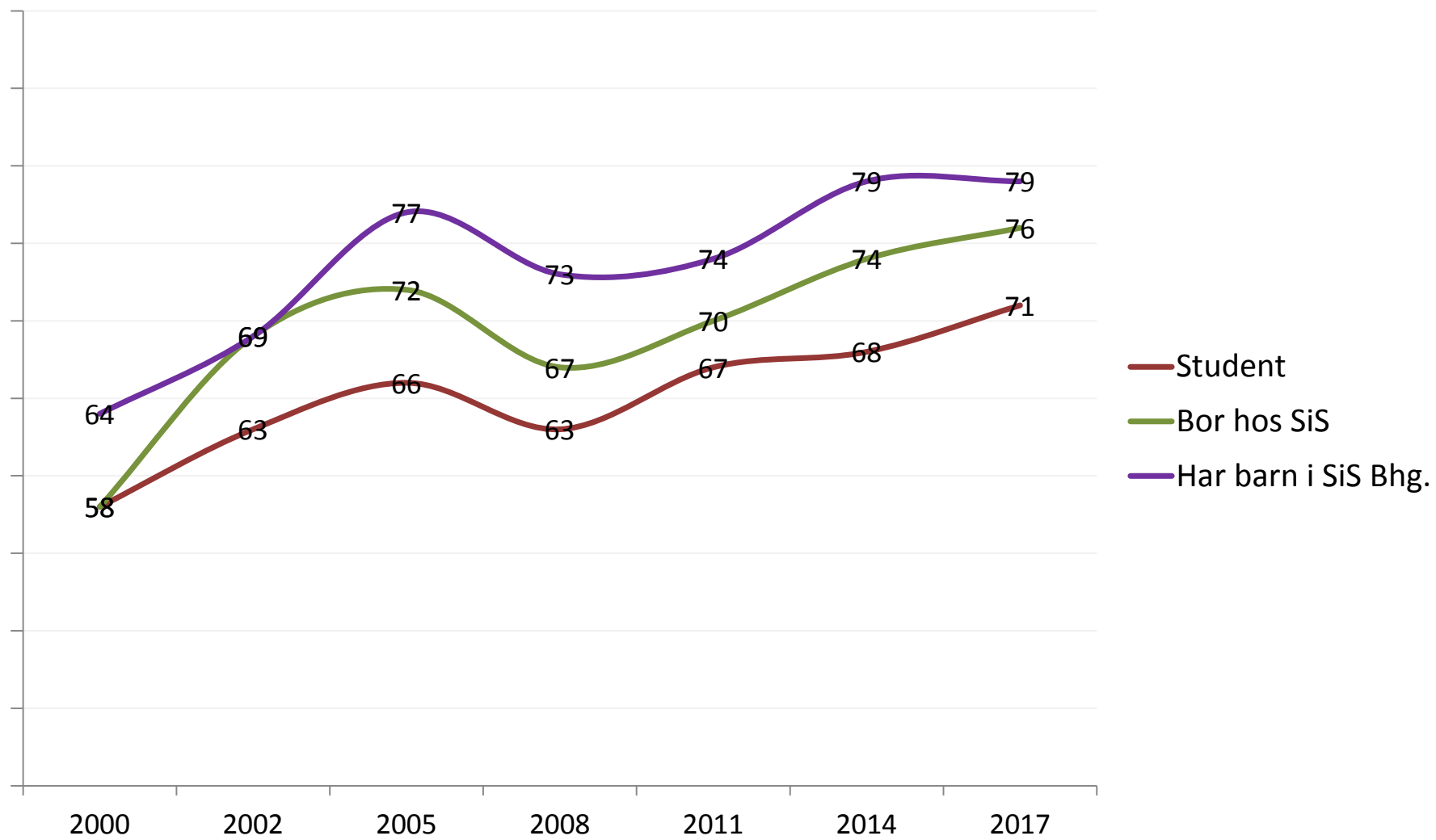
SiO	2010
SfS	2014
SiT	2016
SiB	2015
SiTo	2015
SIV	2013
SiA	2017
OAS	2010
SiS	2017
SOPP	2014
SiÅs	2017
SiØ	2017
SINN	2017
SSN	2017



KTI i hovedgrupper

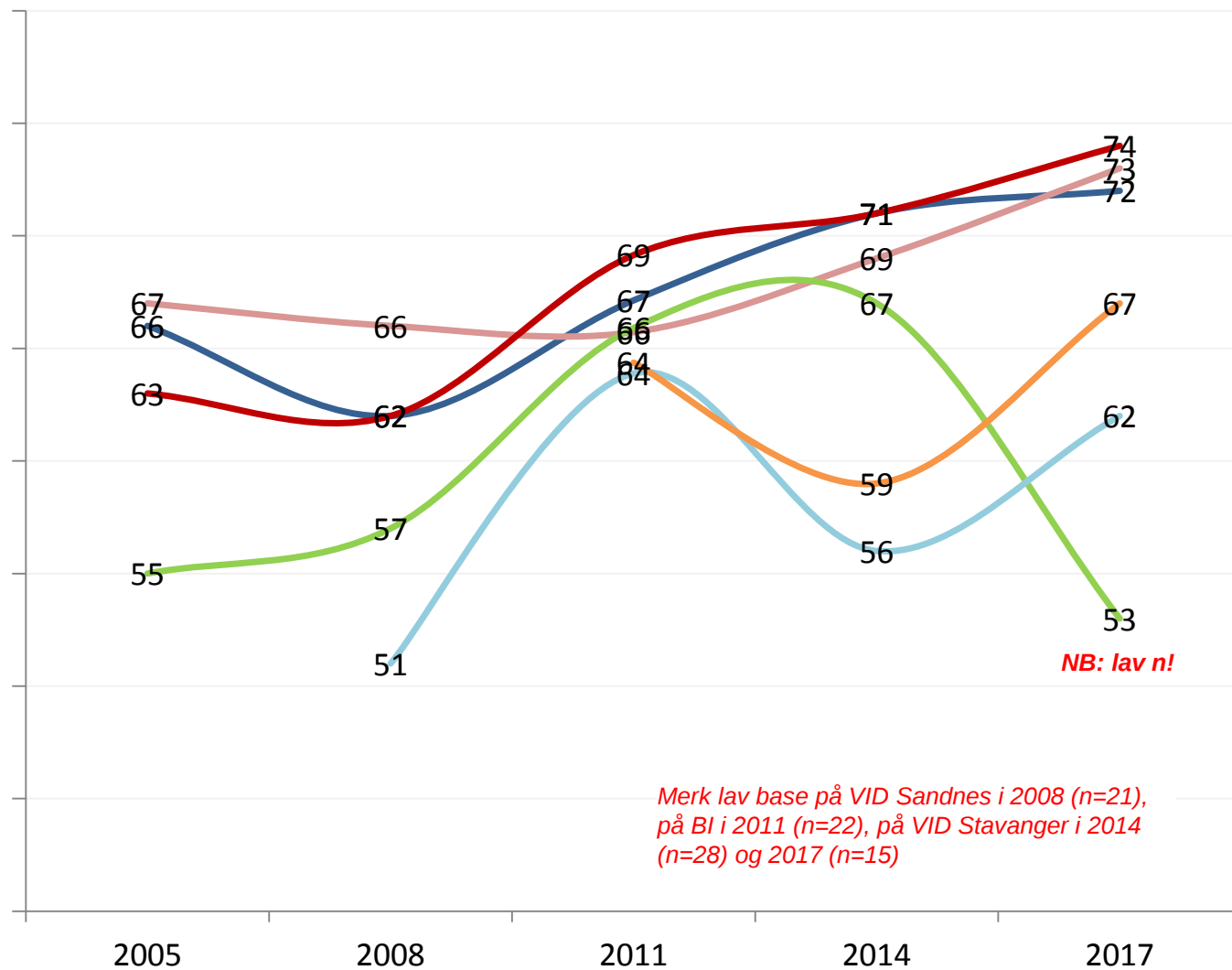
Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala

- Bakgrunnsdata viser at KTI også har økt blant studenter som ikke bor hos SiS, fra 66 poeng i 2011, til 67 poeng i 2014 og til 71 poeng i 2017.



KTI på studiesteder

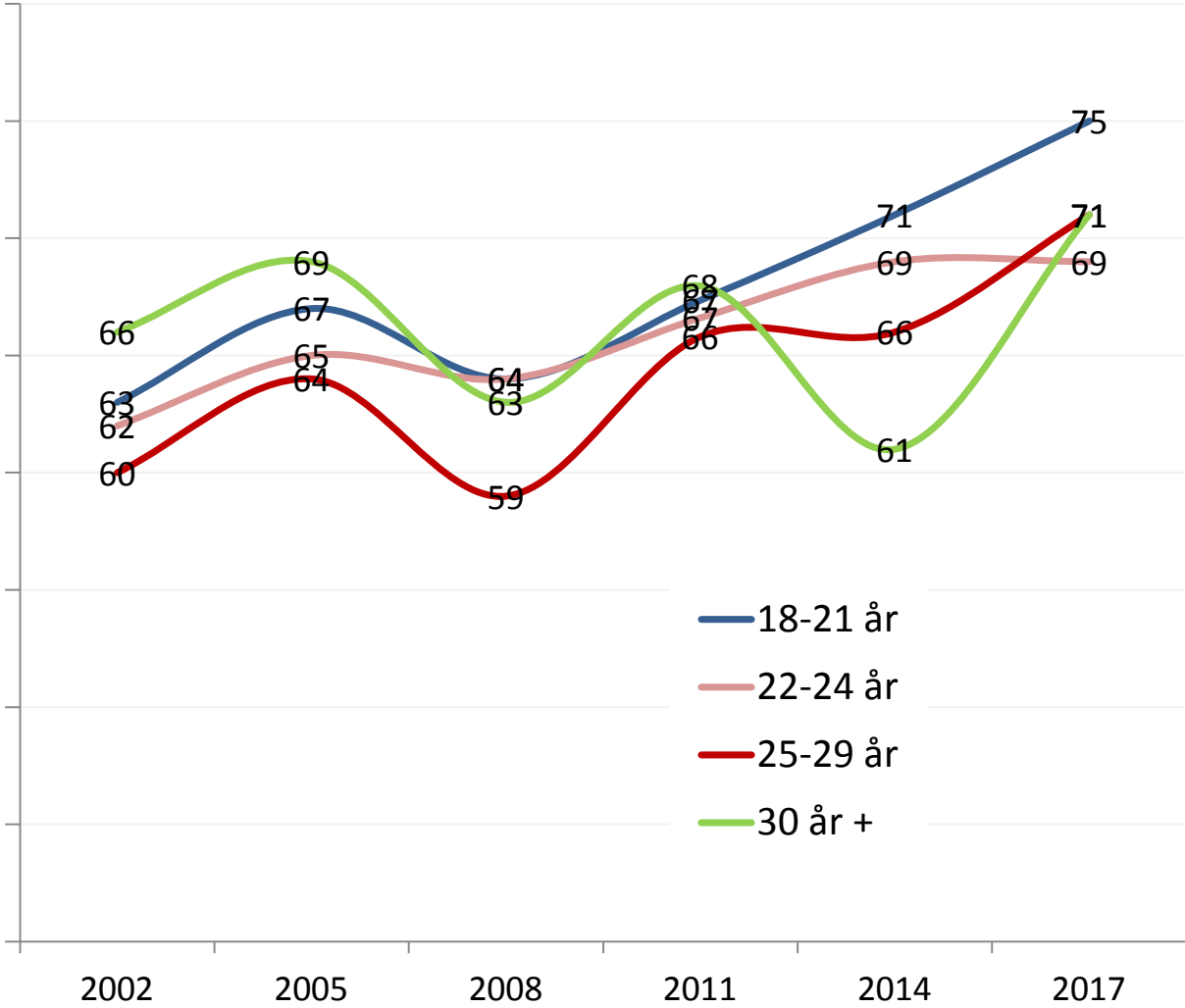
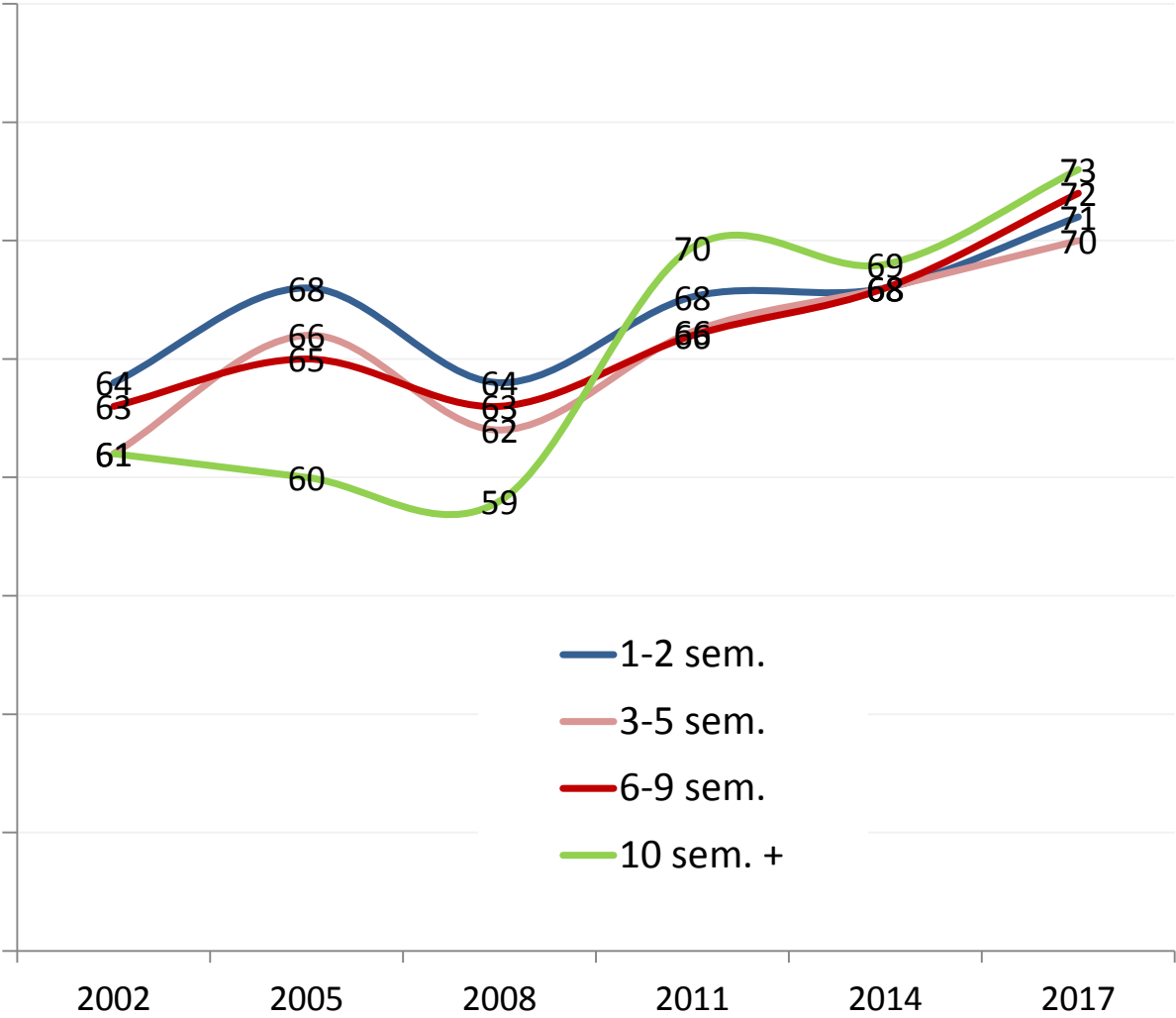
Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala



- Tilfredsheten på UiS fortsetter å øke, og er nå på et meget godt nivå. Det er små forskjeller mellom fakultetene.
- På BI øker tilfredsheten med SiS mye fra 2014, og nivået er bra.
- Tilfredsheten med SiS har også økt mye på VID Sandnes siden 2014, men nivået er fortsatt bare middels godt.
- På VID Stavanger er indikasjonen sterk nedgang i tilfredsheten med SiS i siste måling. Her er det imidlertid få respondenter (n=15), og dermed store feilmarginer. SiS bør tolke resultatet som en indikasjon, og følge opp på lærestedet for å finne ut mer omkring substansen i dette.
- Som vist ifm. betydningen av SiS for trivsel, så er det negative tilbakemeldinger på dette området på VID Stavanger.

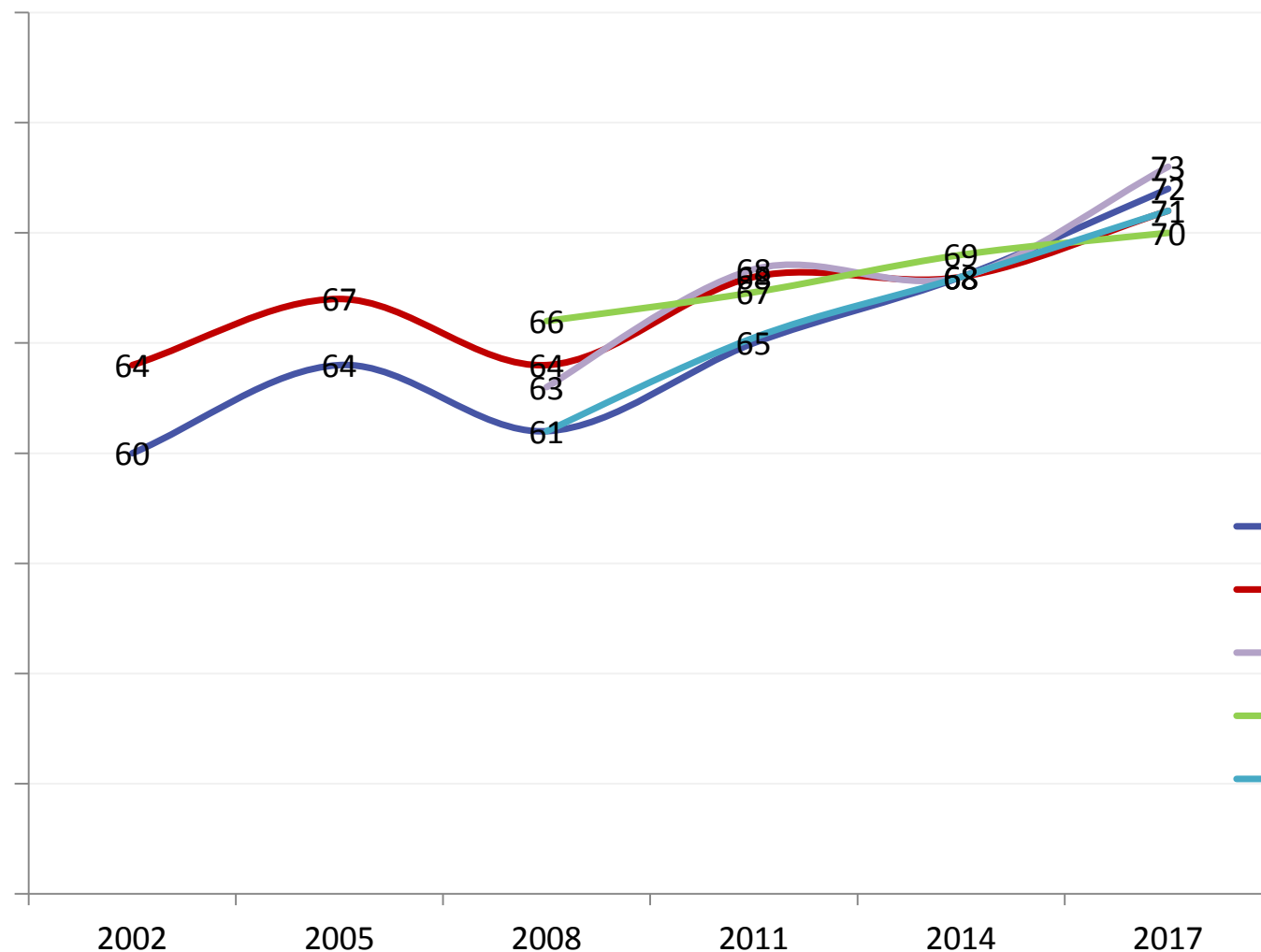
KTI og hhv. studieansiennitet og alder

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala



KTI avh. av kjønn og sivilstatus

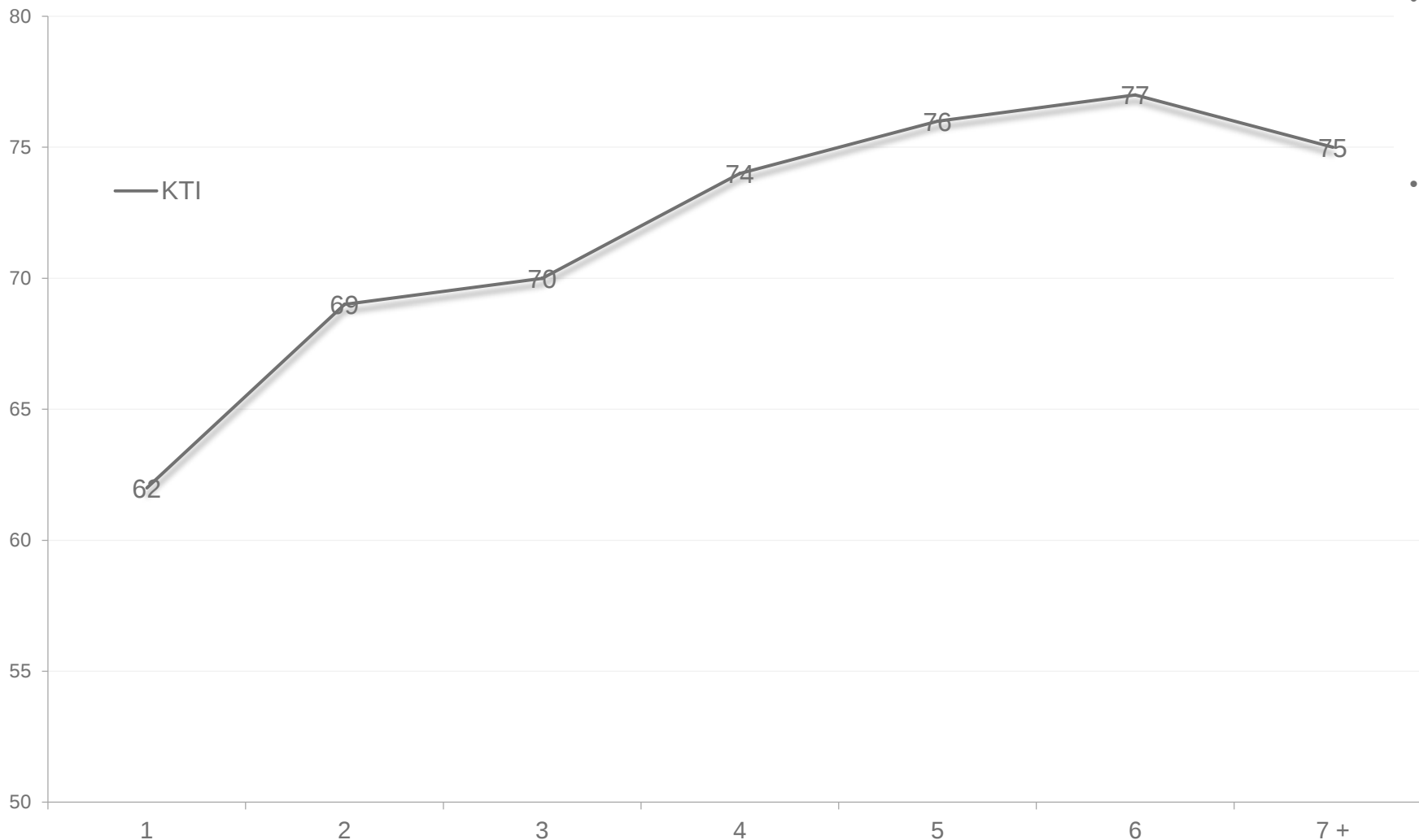
Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala



- Før 2014 lå kvinner systematisk over menn, men det er senere små forskjeller. Dette kan ikke ses helt uavhengig av at menn i større grad enn kvinner bor hos SiS.
- Enslige lå tidligere noe under de som lever i samliv eller har kjæreste, men heller ikke her er det forskjeller fra 2014.
- Disse forholdene er ikke uavhengig av hverandre. Andelen som er gift eller samboer er klart høyere blant kvinner (36 %) enn menn (28 %), og motsatt for andelen single (42% blant kvinner, 52% blant menn).

KTI avh. av antall tjenester som brukes, 2017

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala

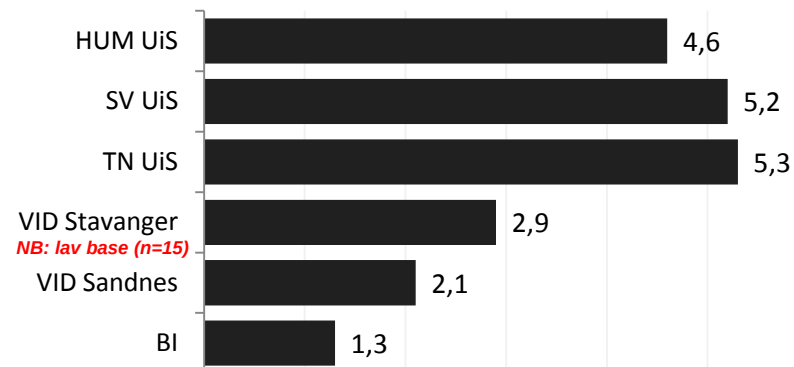
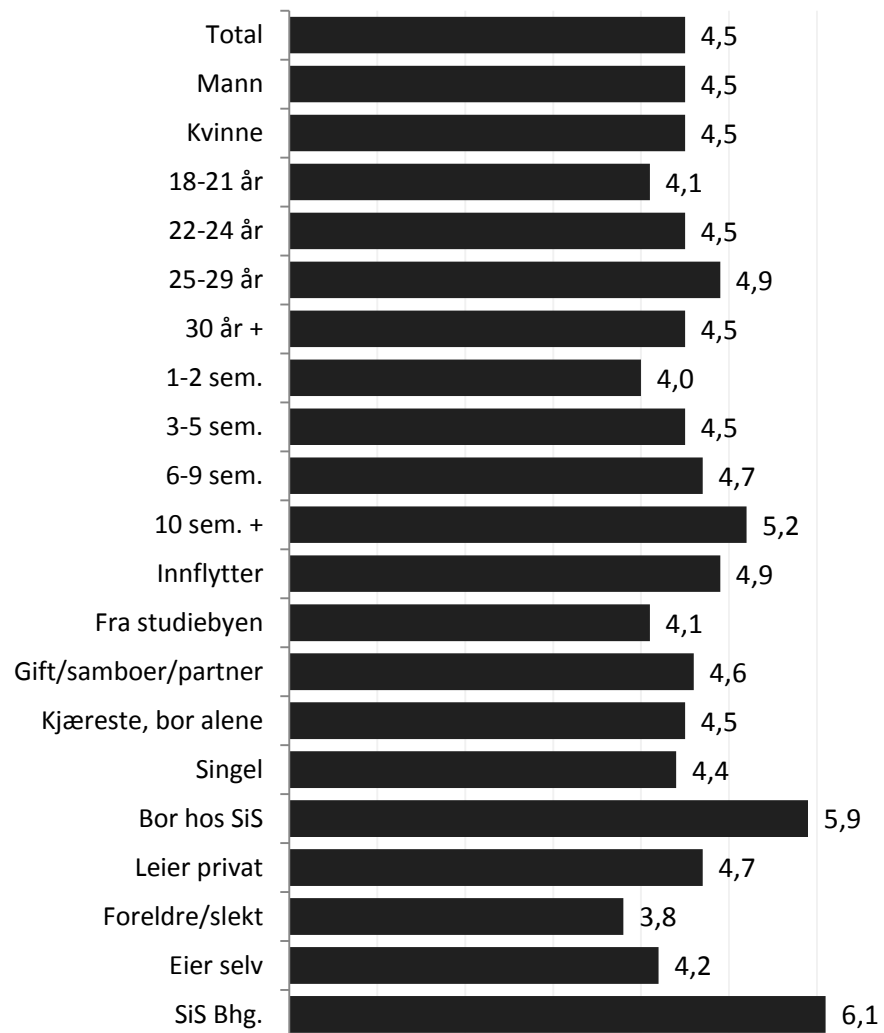


- Det er en naturlig sammenheng mellom bruksbredde (og indirekte; behov) og tilfredshet med SiS.
- De som bruker bare en tjeneste er middels fornøyde med SiS, og trekker totalresultatet litt ned. De som bruker bare en tjeneste er i relativt stor grad brukere av kafe (eller sportssenteret eller helserefusjon).
- Studenter med et bredt bruksmønster, definert som minst 4 bruksområder, har en meget positiv oppfatning av SiS. De utgjør samlet 44 % av studentene.

Bruksomfang	
1	15 %
2	19 %
3	22 %
4	21 %
5	12 %
6	7 %
7 +	4 %

Bruksomfang i undergrupper, 2017

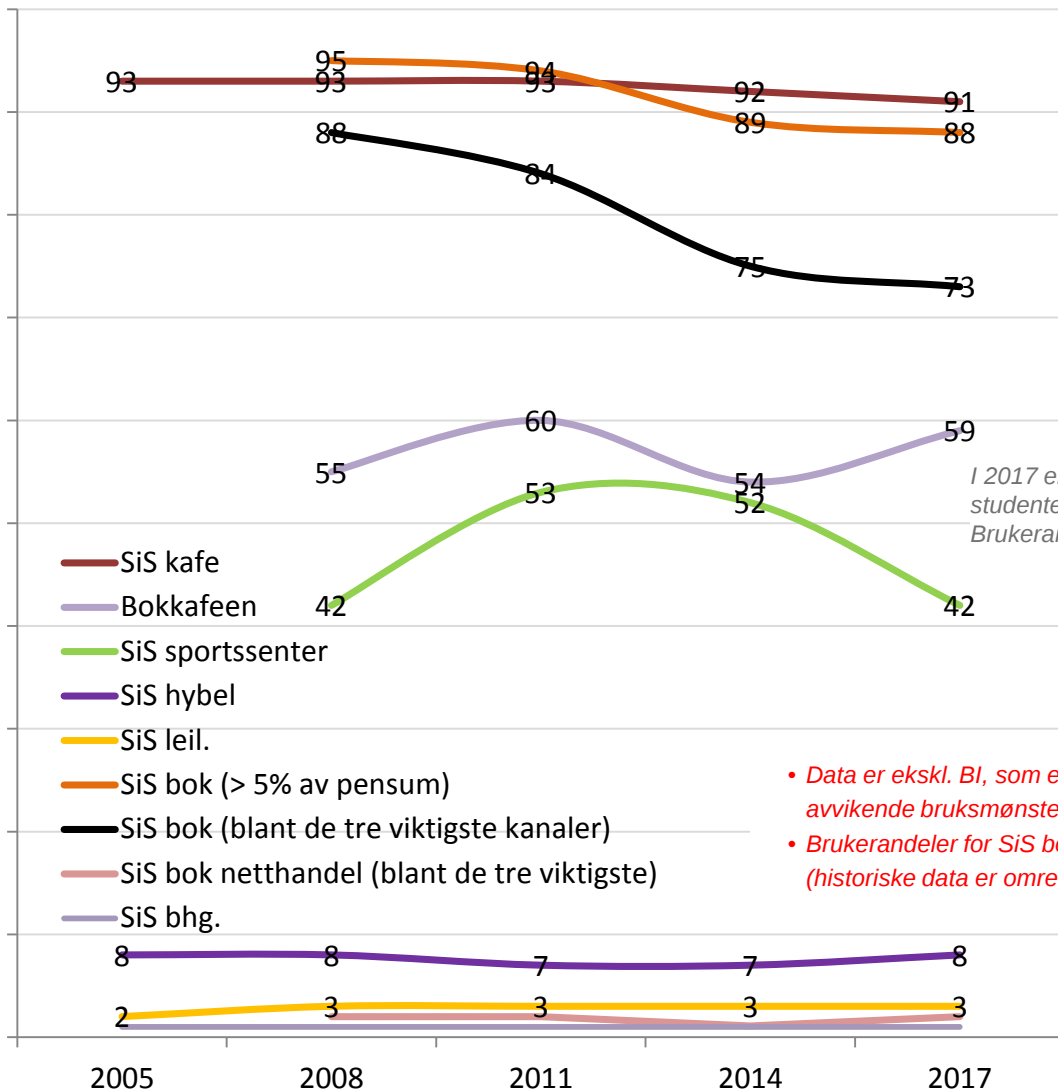
Snittskåre, der hver tjeneste teller som 1



- 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, og spesielt på BI.
- Innflyttere bruker i større grad enn andre SiS sine tjenester, blant annet som følge av mye høyere bolig-andel.

Tilfredshet med virksomhetsområder

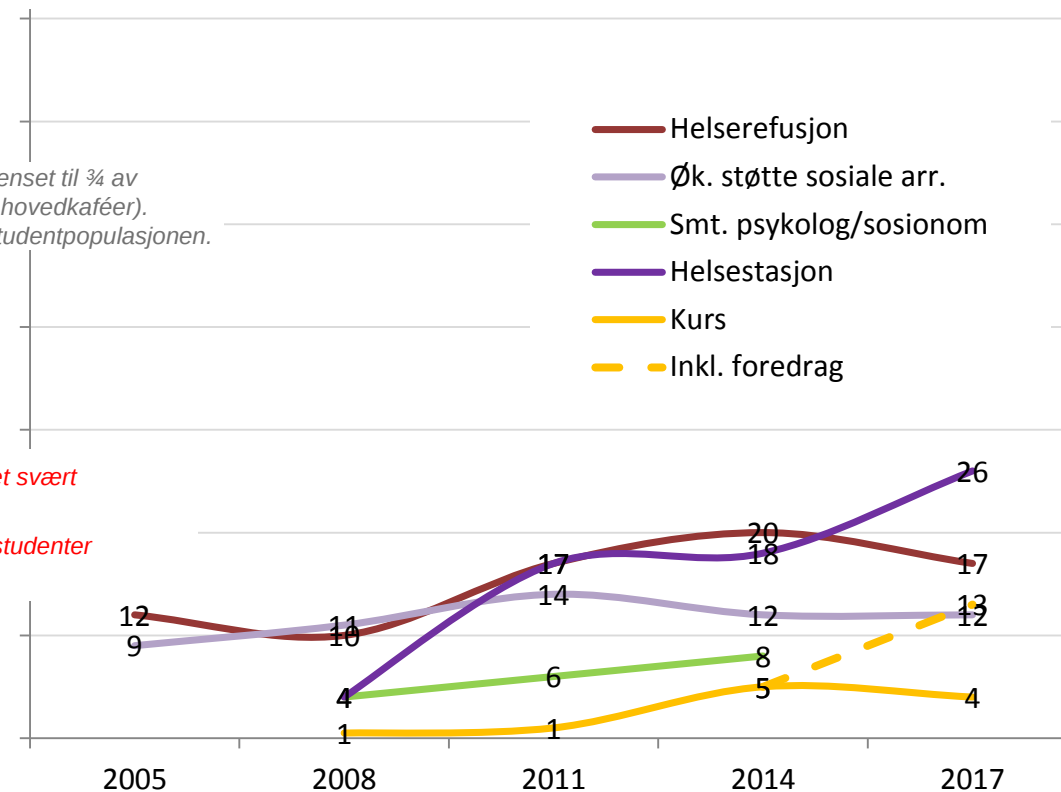
Brukerandeler (%)



- 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).

I 2017 er basen for Bokkafe avgrenset til ¼ av studentene (brukere av definerte hovedkaféer). Brukerandelen er 44 % av hele studentpopulasjonen.

- 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 og Bokkafeen gjelder andelen som har benyttet tilbudet i løpet av inneværende semester. Kaféområdet omfatter også kaféen på Lærerutdanningen (brukerandelen på kafe er 77 % eksklusive denne).
- Det er ikke spurt om psykolog/sosionom i 2017, av hensyn til personvernlovgivningen (sensitive opplysninger krever spesiell søknad).



Brukerandeler og tilfredshet på BI (%)

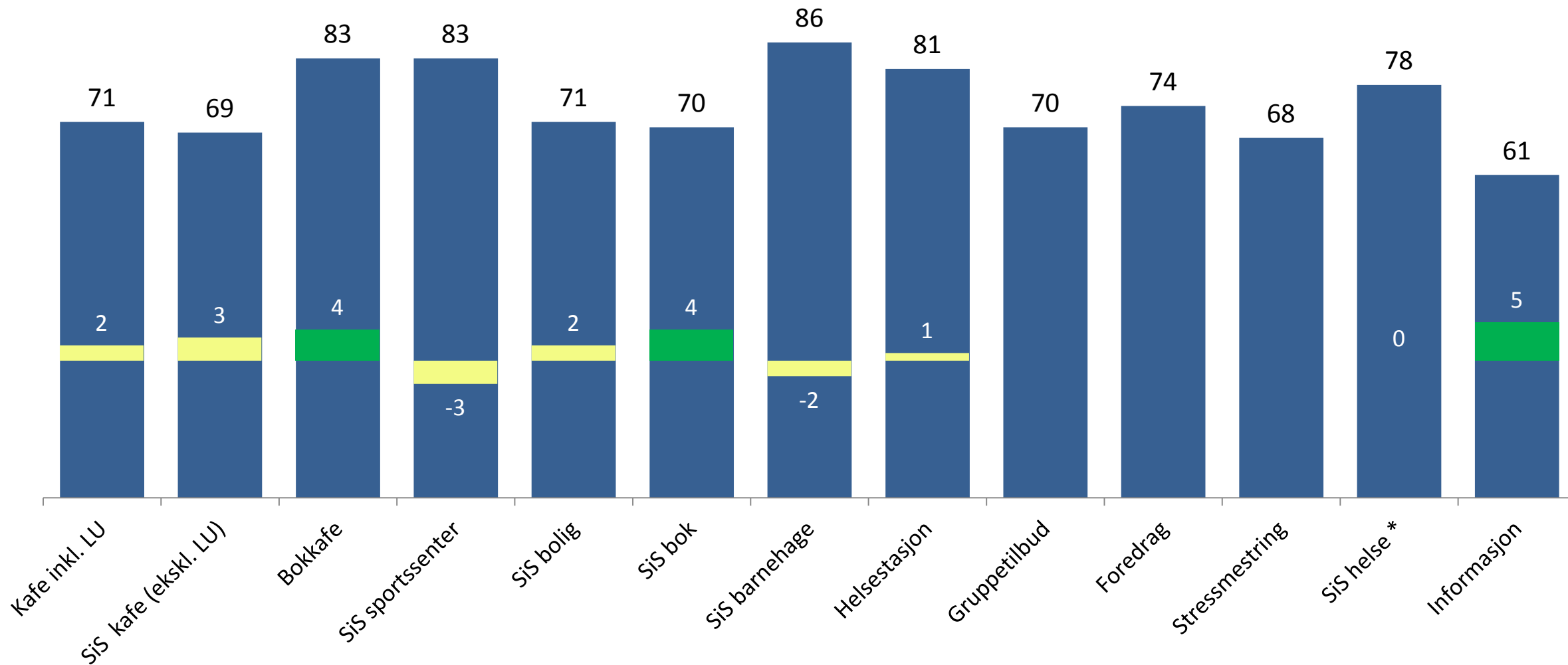
	Brukerandel BI (%)		Baser		Tilfredshet (0-100)	
	2014	2017	2014	2017	2014	2017
Kafe	23	14	N=10	N=14	68	65
Bokkafe	4	10				
Idrett	30	19	N=16	N=19	74	75
Bolig	6	2	N=8	N=7	74	80
Helserefusjon	14	21		N=20		
Arrangementsstøtte	19	10		N=9		
Helsestasjon	8	20		N=19		80
Kurs/foredrag		14		N=12		81
Gruppetilbud		6				
Foredrag		10		N=9		87
Stressmestring		6				
Informasjon			N=47	N=96	47	58

- 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 har økt fra et svært lavt – til et middels godt nivå på BI. Dette er hovedgrunnen til økt KTI på lærestedet.
- 19 % av studentene på BI oppgir SiS sportssenter som det mest brukte, mens 21 % ikke trener eller ikke trener inne. 55 % (opp fra 43 % i 2014) trener på private senter.

Tilfredsheten med SiS kafe er eksklusiv de som bruker kaféen på Lærerutdanningen.

Kunde-/brukertilfredshet 2017, og endring fra 2014

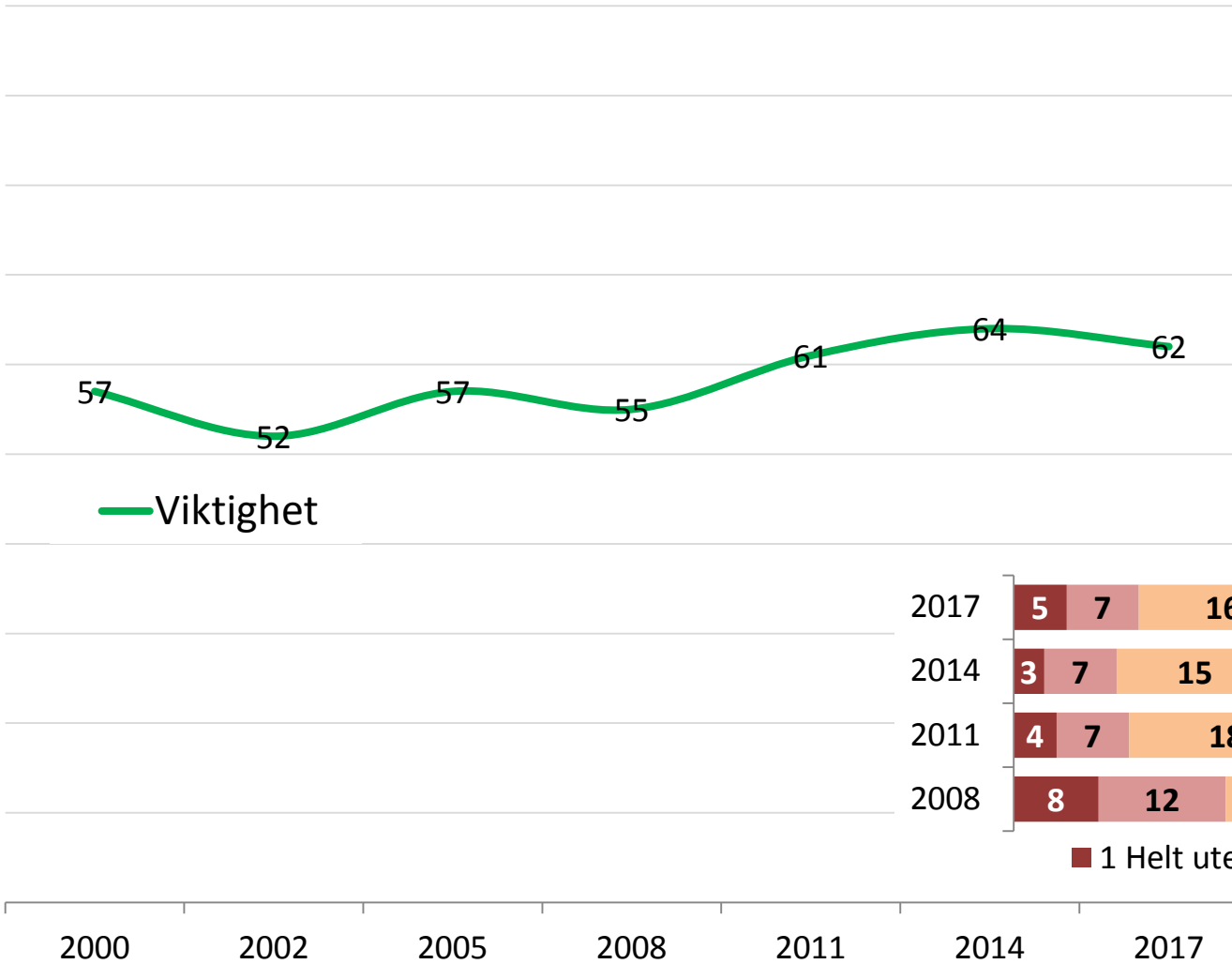
Skalagj.snitt 0 - 100



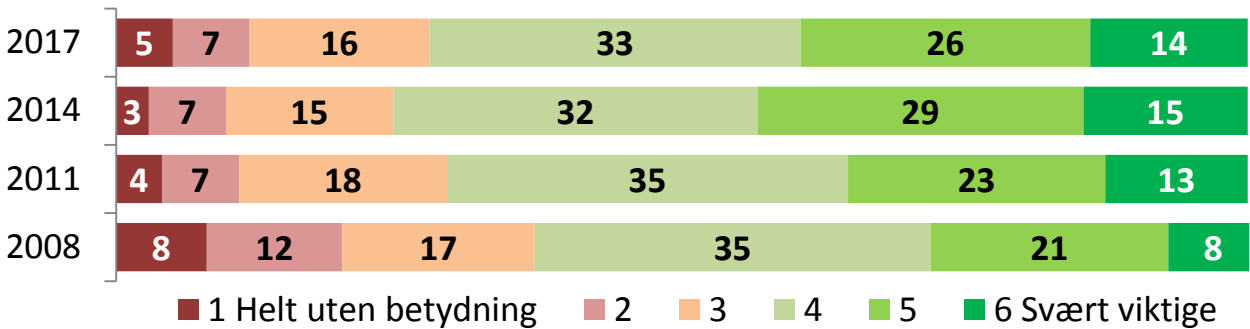
Betydningen av SiS for studentenes trivsel

Oppfattet viktighet av SiS sine tilbud for trivsel som student

Skalagj.snitt 0 - 100

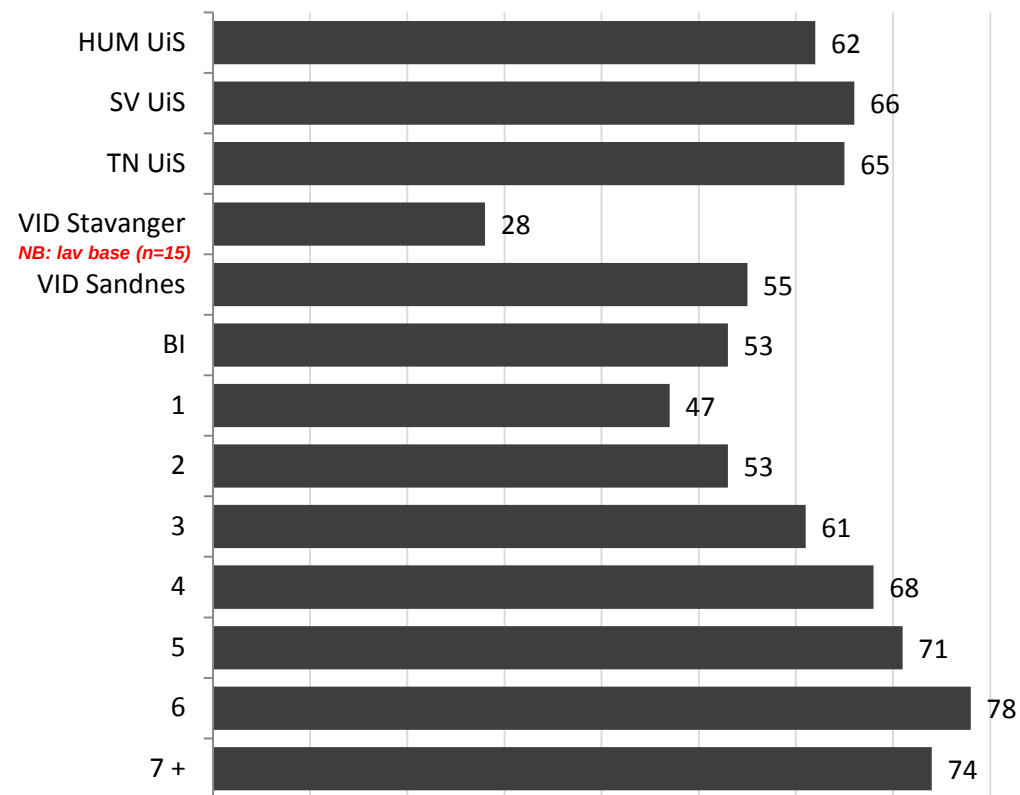
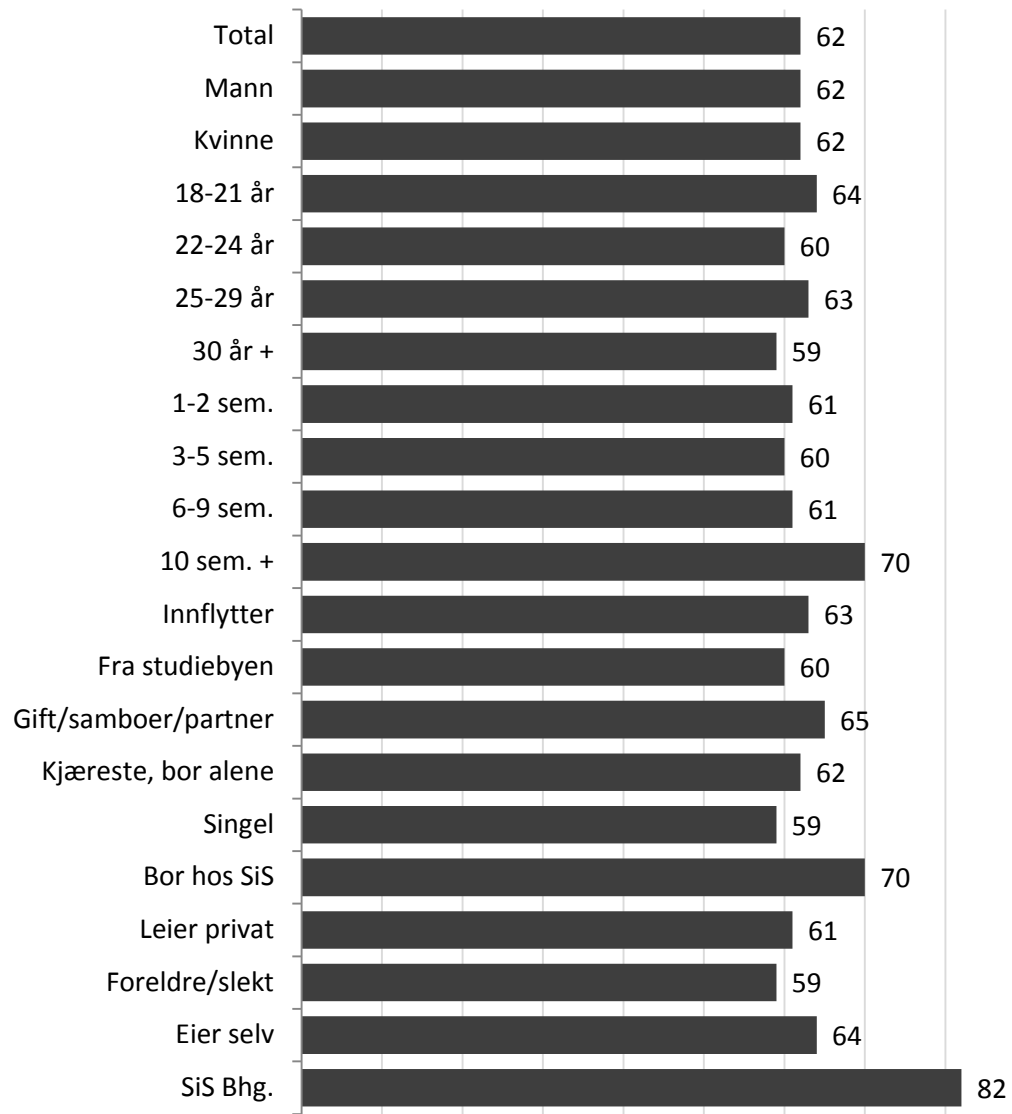


- Studentene er spurt om hvor viktige tilbudene fra SiS er for deres trivsel som studenter. Resultatene er inklusive BI.
- Denne oppfatningen økte klart i hver av målingene mellom 2008 og 2014. Dette hadde sammenheng med økt kundetilfredshet (KTI), men trolig i større grad med andre forhold som et dyrere 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.
- i 2017 går resultatet noe ned. Bakgrunnsdata viser at hovedårsaken er at BI-studentene er mer negative enn før, med en reduksjon fra 58 poeng i 2014 til 53 poeng i 2017. De er bedre informert om tilbudene enn før, og dette gir seg trolig utslag i en mer kritisk holdning til at ulike tilbud er mindre «tilgjengelige» for dem.

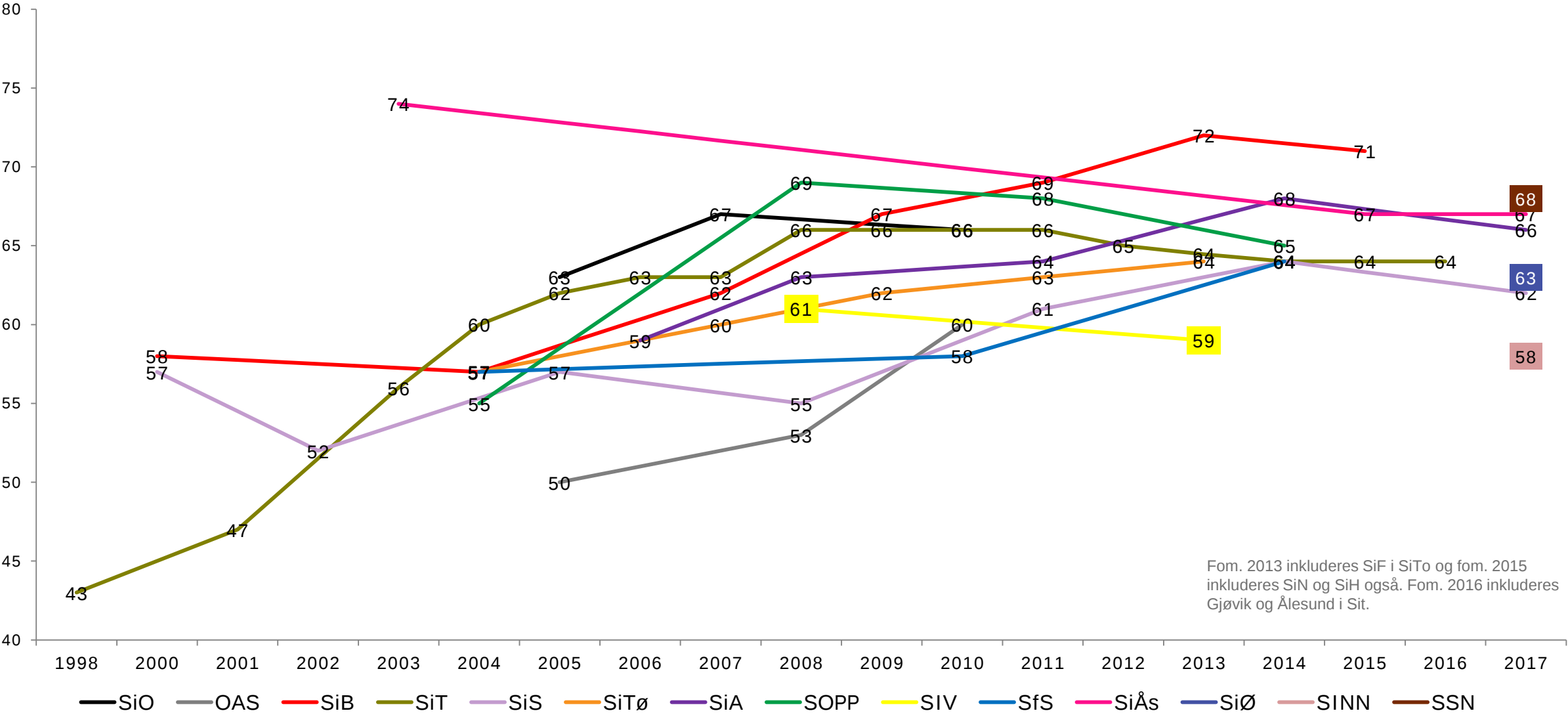


Viktigheten av SiS i undergrupper

Skalagj.snitt 0 - 100



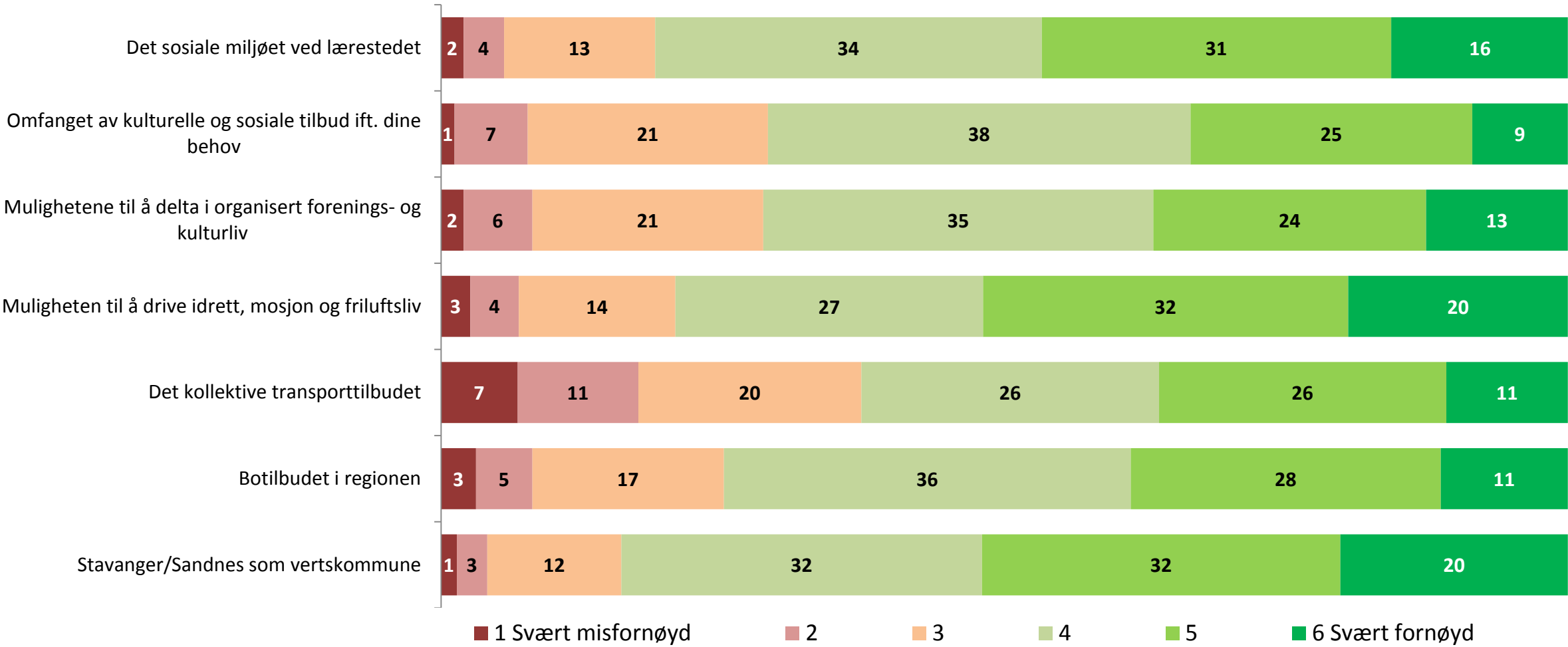
Referansetall – Samskipnadens betydning for trivsel som student



Stavanger/Sandnes som studieby

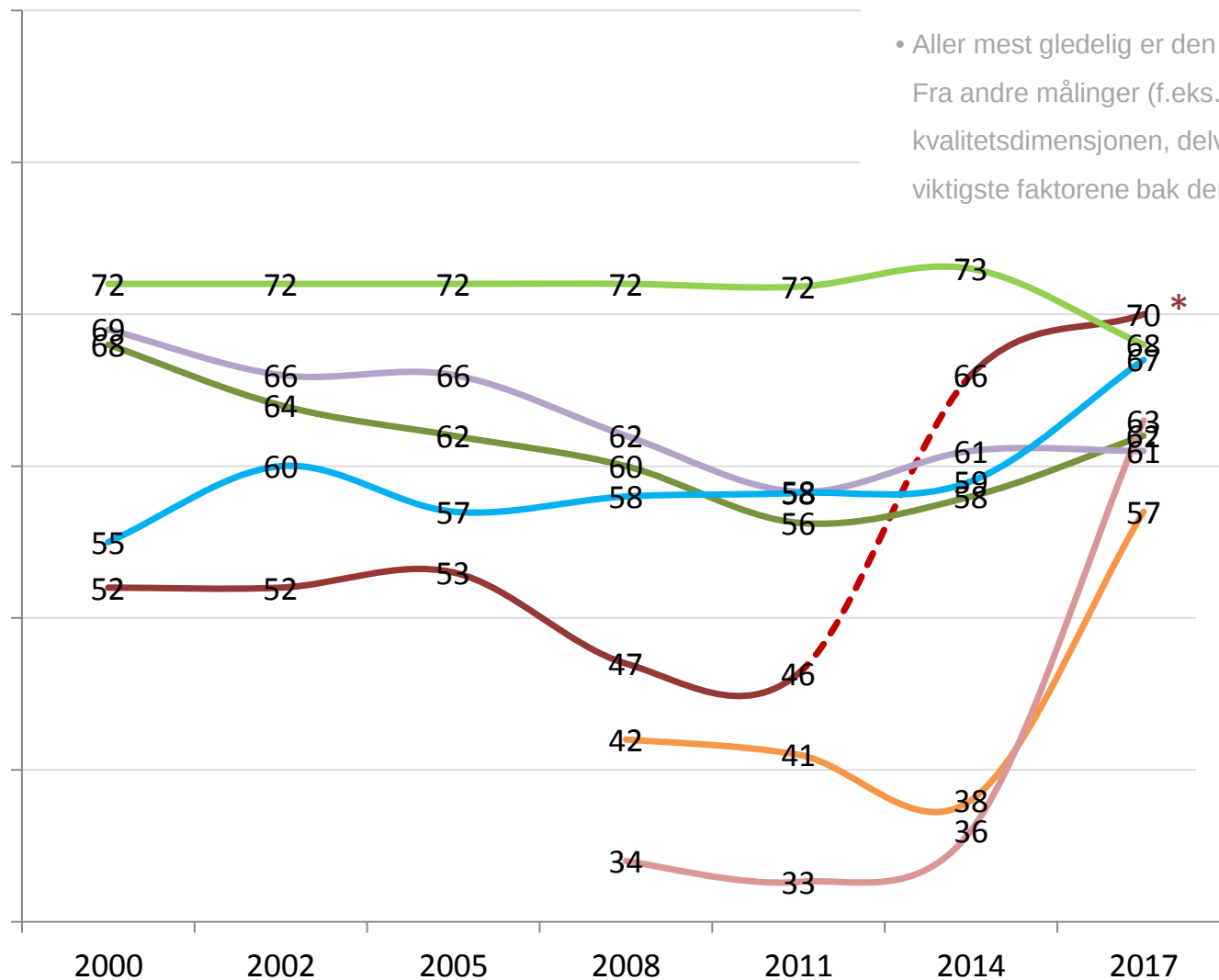
Stavanger/Sandnes som studieby (%)

Hvor fornøyd er du med følgende forhold ved studenttilværelsen?



Stavanger/Sandnes som studieby

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala



* Endret formulering:

Stavanger/Sandnes som vertskommune (fra 2014)

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

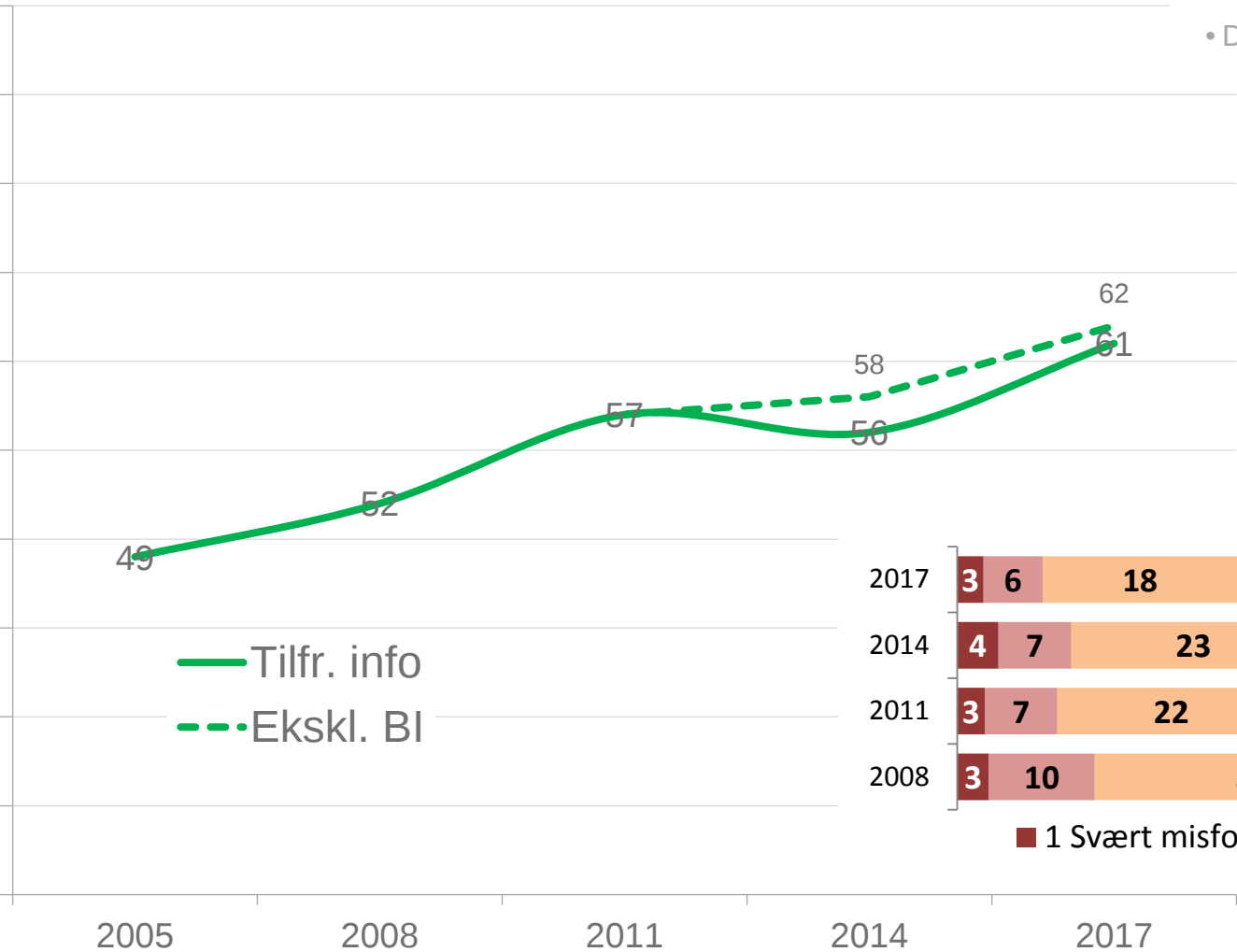
- Vertskommunen
- Organisert forenings-/kulturliv
- Idrett og friluftsliv
- Kulturelle og sosiale tilbud
- Sosialt miljø lærested
- Kollektivt transporttilbud
- Botilbudet i regionen

- Vurderingen av botilbudet og kollektivtransporttilbudet har blitt klart mer positivt siden 2014.
- 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. Denne trenden er siden snudd.
- Aller mest gledelig er den positive endringen i vurderingen av det sosiale miljøet på lærestedet siden 2014. Fra andre målinger (f.eks. SHoT) vet vi at Stavanger tradisjonelt har ligget relativt lavt på denne kvalitetsdimensjonen, delvis som følge av relativt lav andel innflyttere. Vi vet også at dette er blant de aller viktigste faktorene bak den generelle vurderingen av studiebyen.

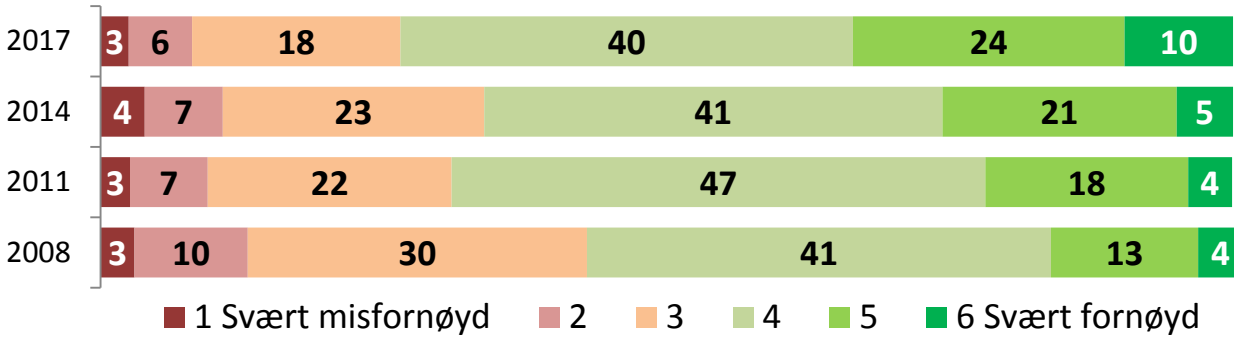
Informasjon

Tilfredshet med informasjonen fra SiS

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala

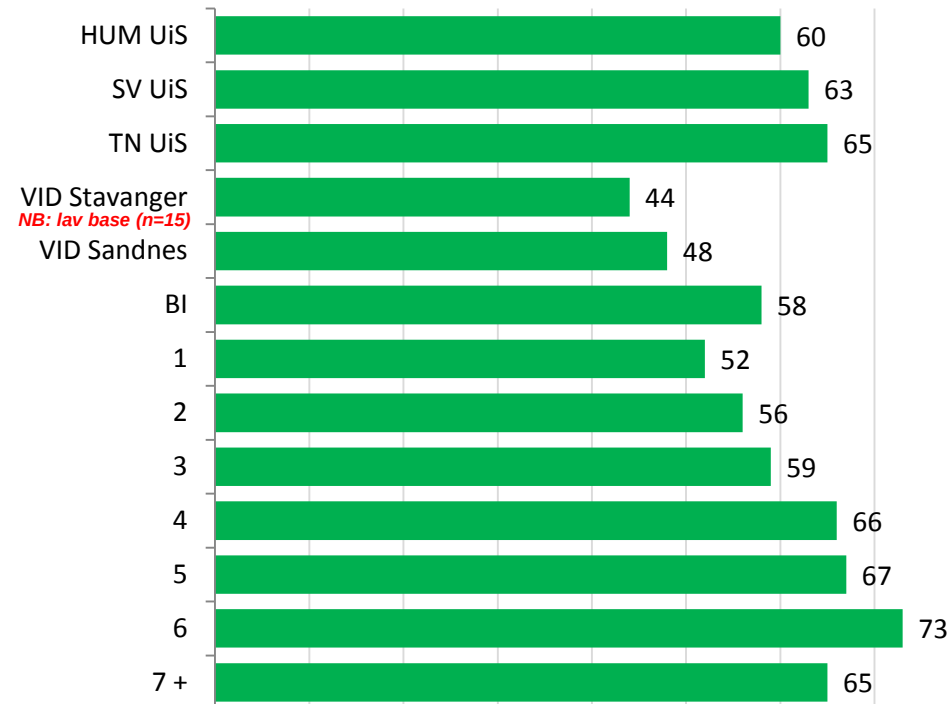
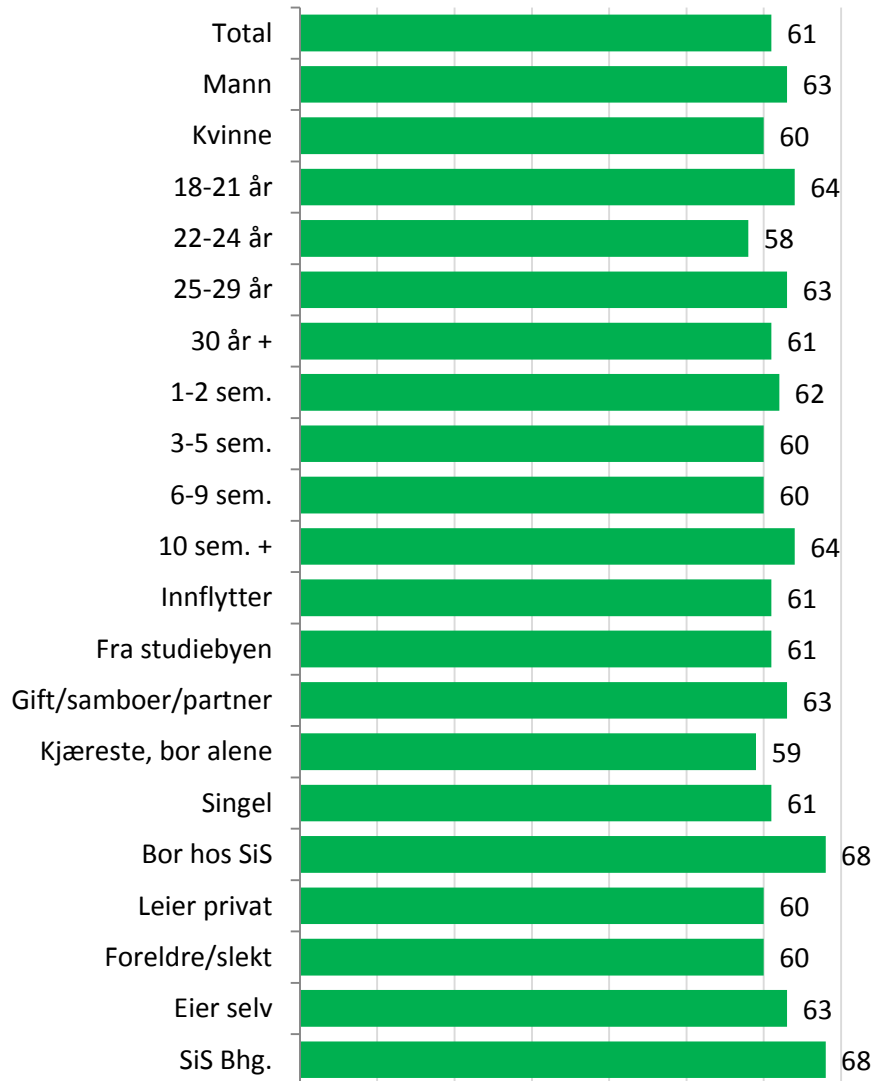


- Økt tilfredshet med informasjonen fra SiS er en vesentlig forklaring på økt KTI. Studentene vet i større grad hvem de har med å gjøre, og kjenner i større grad til SiS sine tilbud.
- Det er fortsatt en hovedutfordring å bli enda mer synlig og profilert.



Tilfredshet med informasjonen fra SiS i undergrupper

Skalagj.snitt 0 – 100

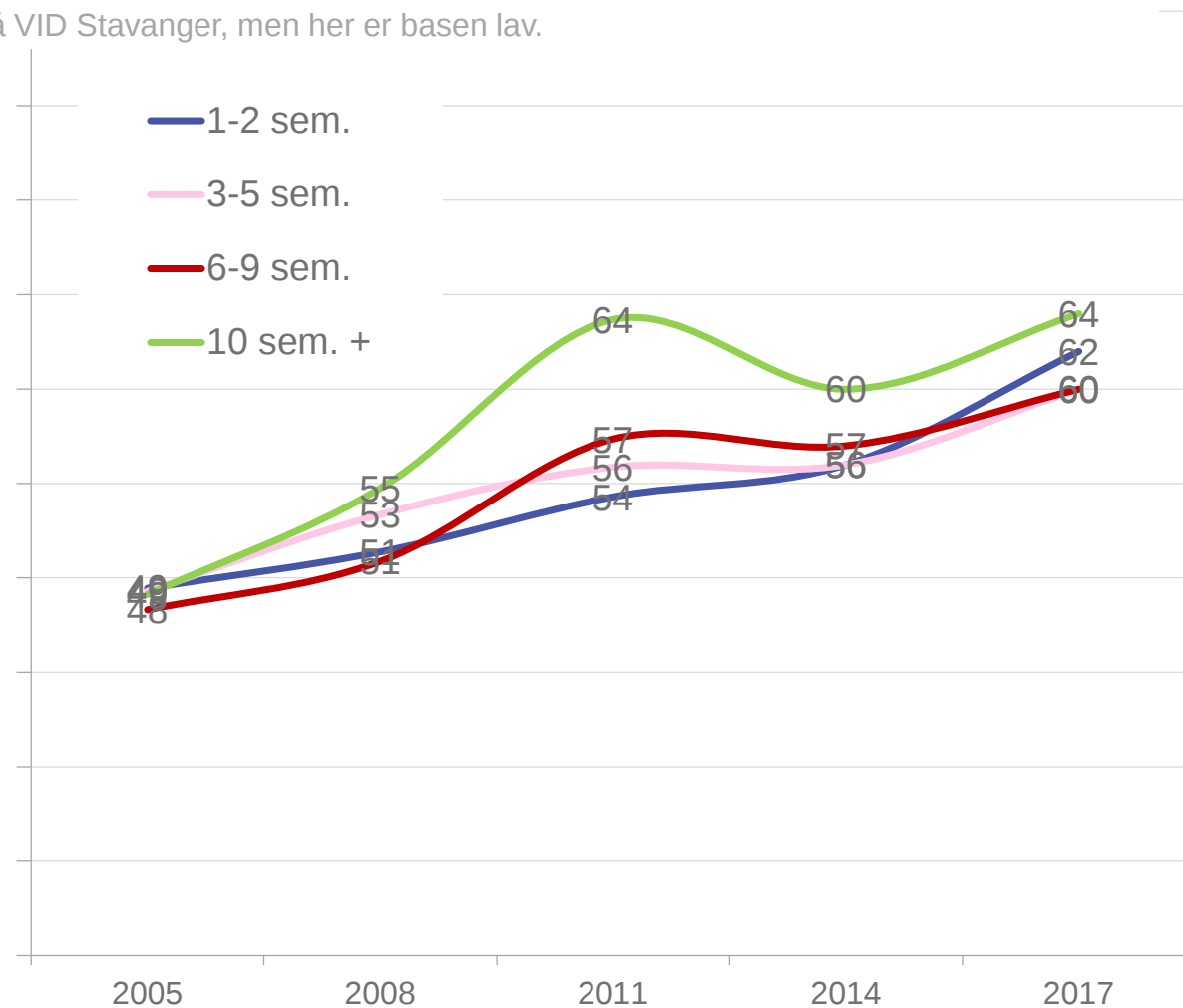
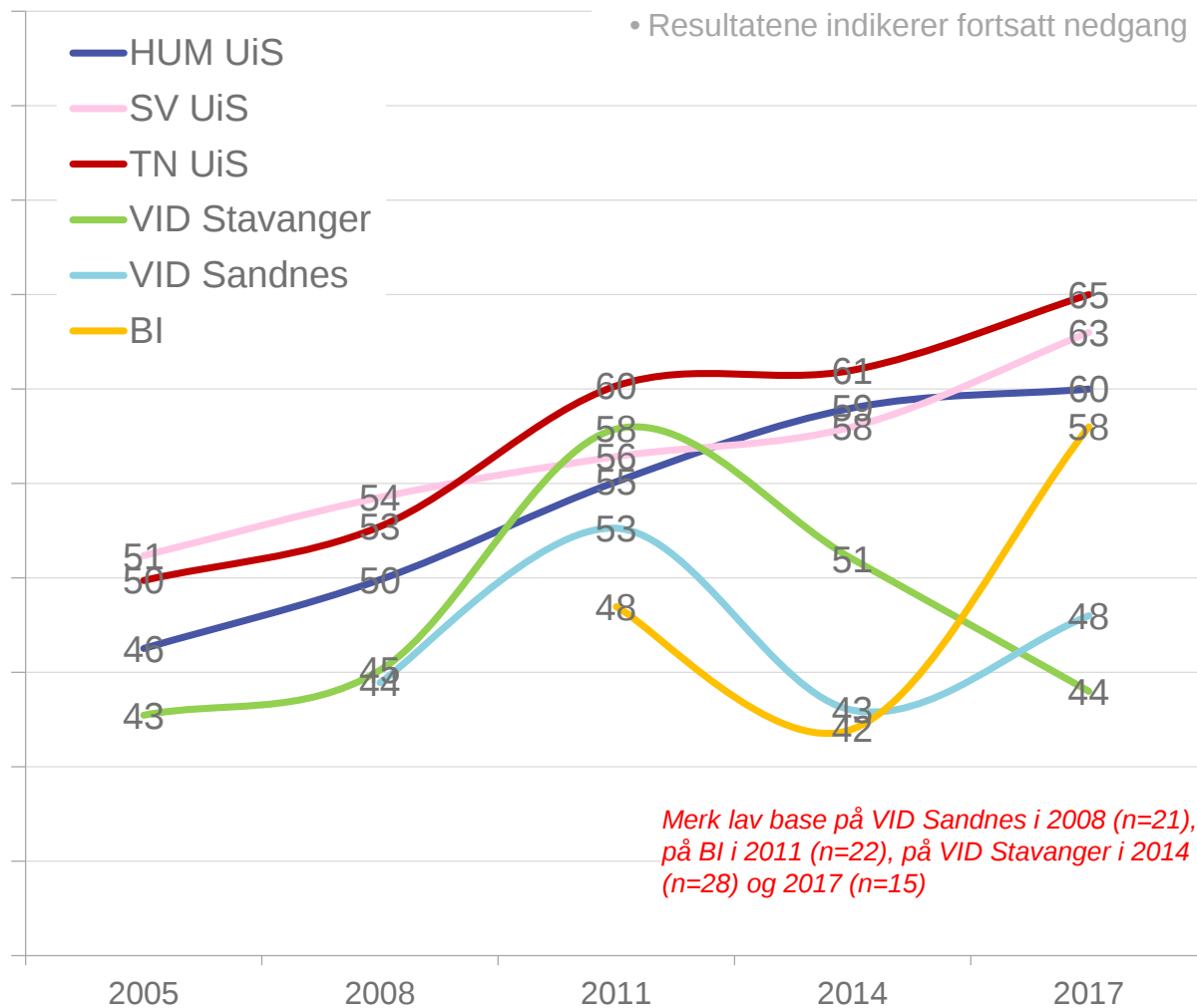


- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS er klart lavest på VID.
- Tilfredsheten med informasjonen fra SiS varierer ellers overraskende lite med demografi, selv om den er høyest blant de mest erfarne studentene.
- Tilfredsheten er naturlig relativt høy blant studenter som bor hos SiS og/eller har barn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

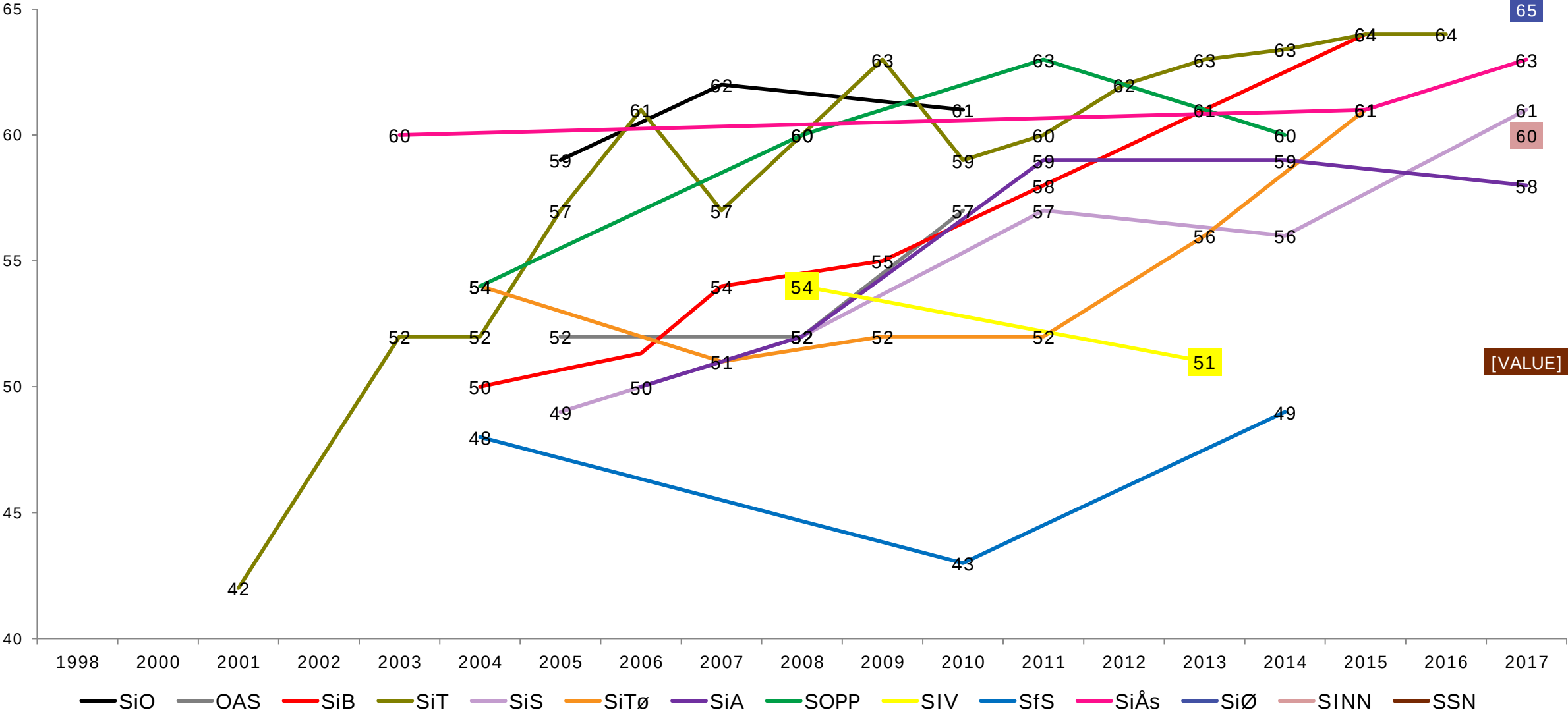
Tilfredshet med informasjonen fra SiS i undergrupper

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala

- Det var klar nedgang på lærestedene utenfor UiS fra 2011 til 2014.
- I 2017 registreres stor økning på BI. Det er også en positiv endring på VID Sandnes, men nivået er fortsatt meget lavt.
- Resultatene indikerer fortsatt nedgang på VID Stavanger, men her er basen lav.

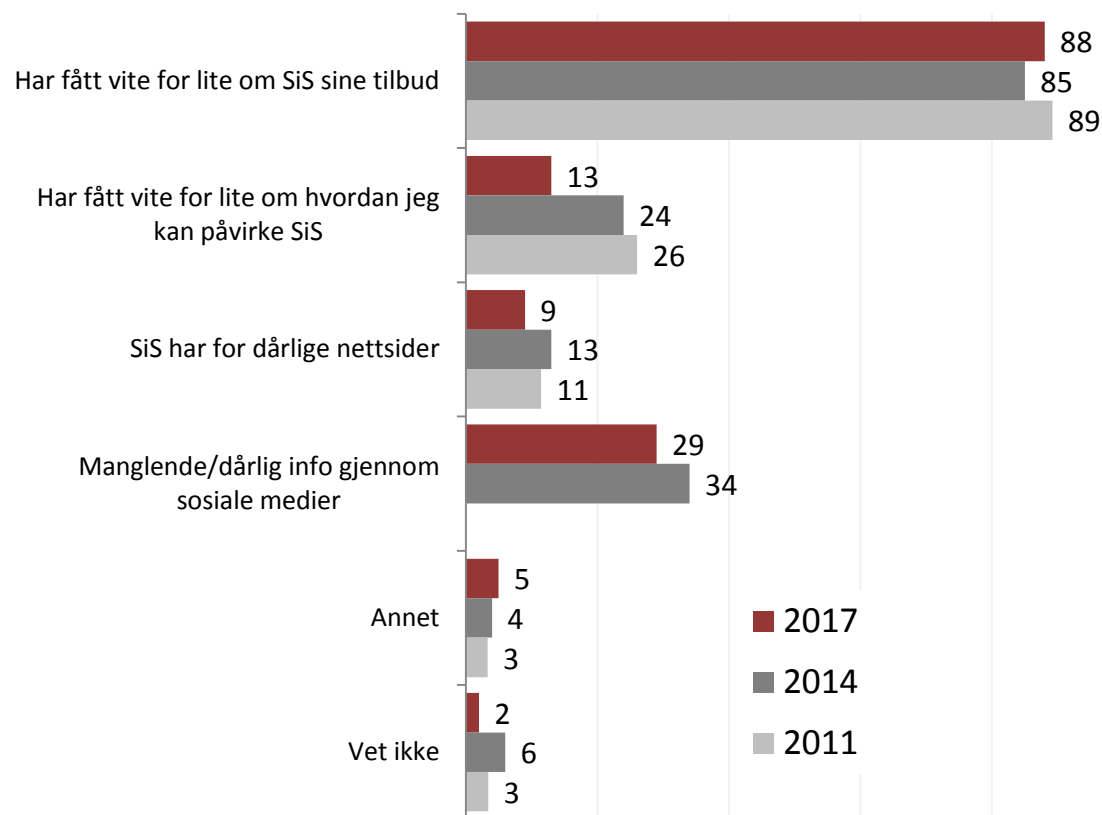


Referansetall – Informasjon

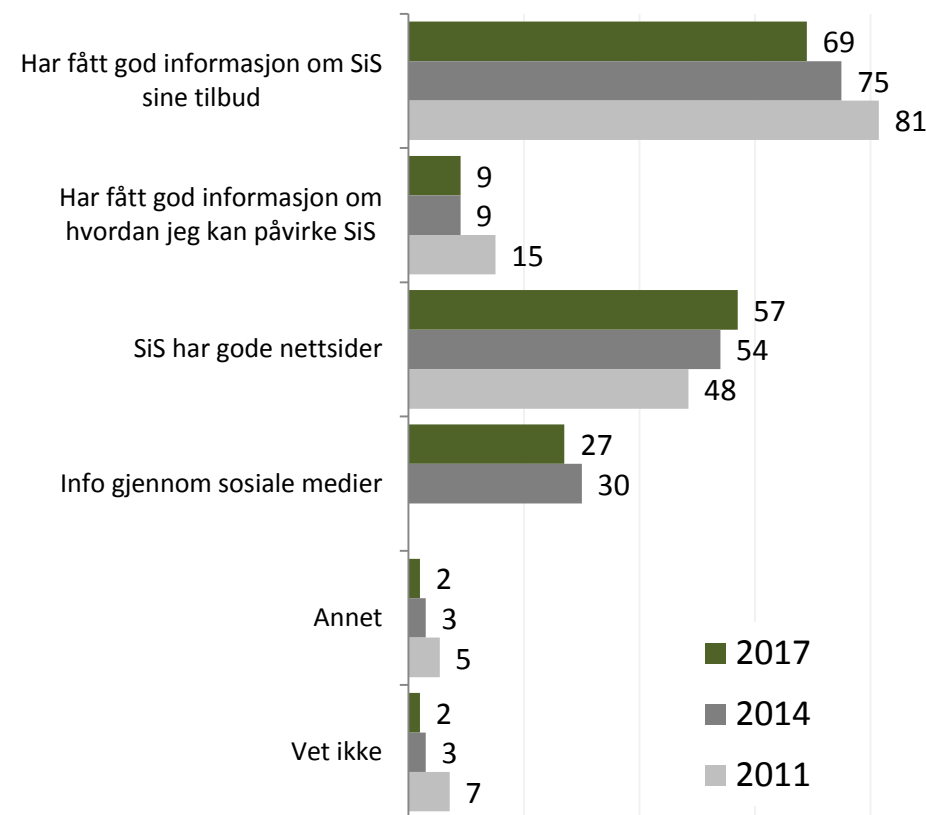


Årsaker bak holdning til informasjon fra SiS (%)

Hva er hovedgrunnen til at du er misfornøyd med informasjonen fra SiS?



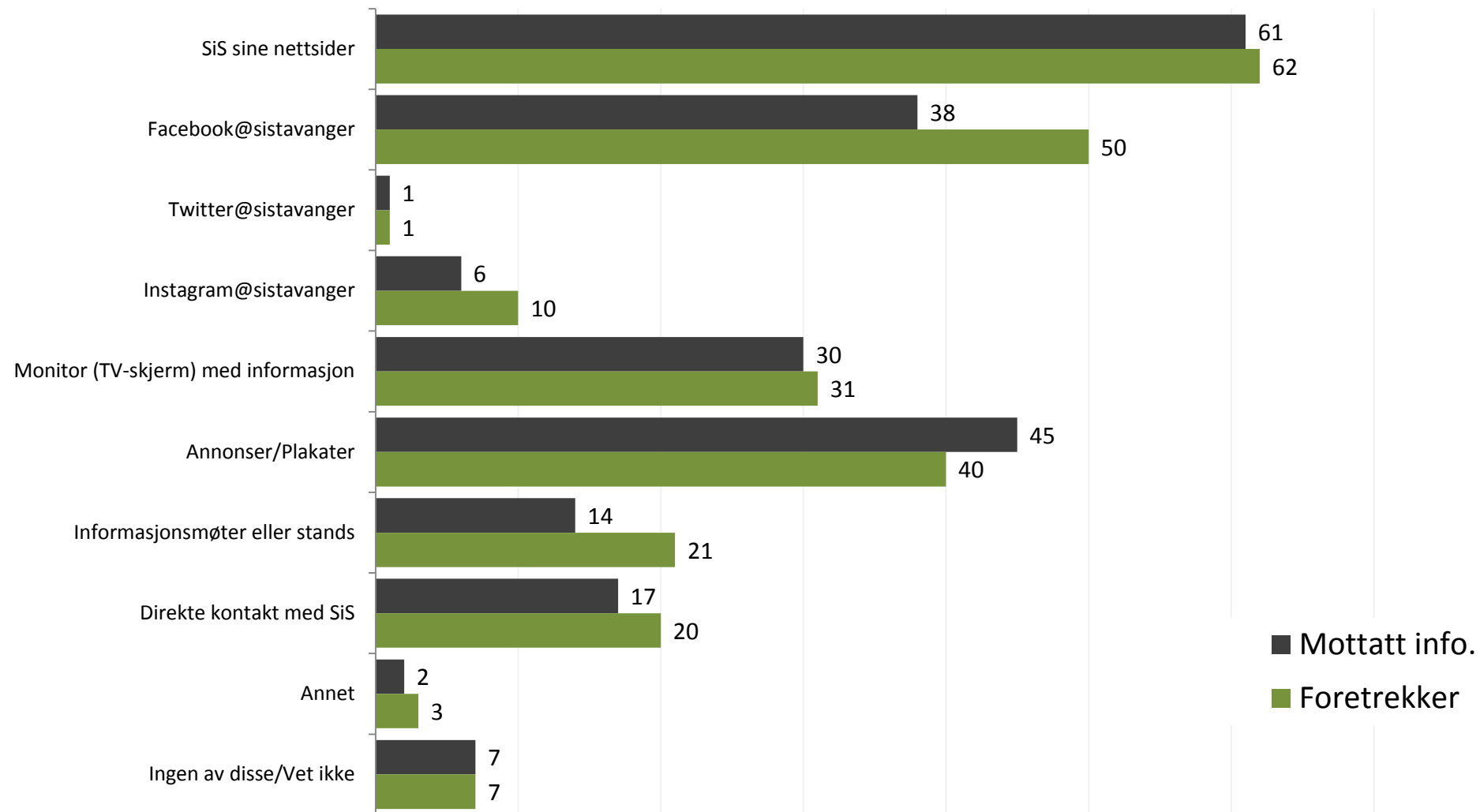
Hva er hovedgrunnen til at du er fornøyd med informasjonen fra SiS?



- Basen for venstre figur er de som er misfornøyd med informasjonen fra SiS (svar 1-3), og basen for figuren til høyre er de som er fornøyd (svar 5-6).
- Et svaralternativ som gjelder informasjon om hvordan studentene kan påvirke SiS er tatt ut fra spørreskjemaet i 2017.
- 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 informasjon gjennom sosiale medier som årsak til misnøye, og gode nettsider som årsak til fornøydhet.

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

Gjennom hvilke av følgende kanaler foretrekker du å få informasjon om/fra SiS? 2017 (%)

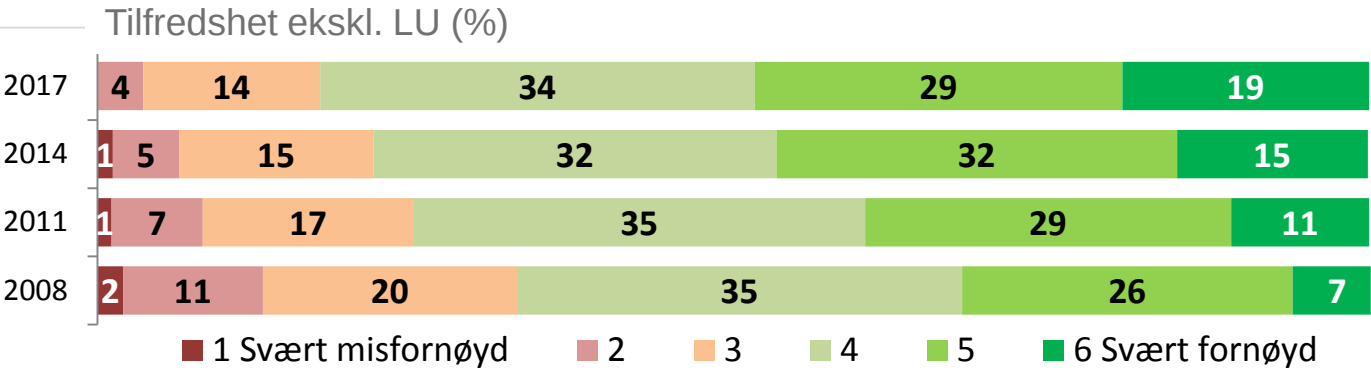
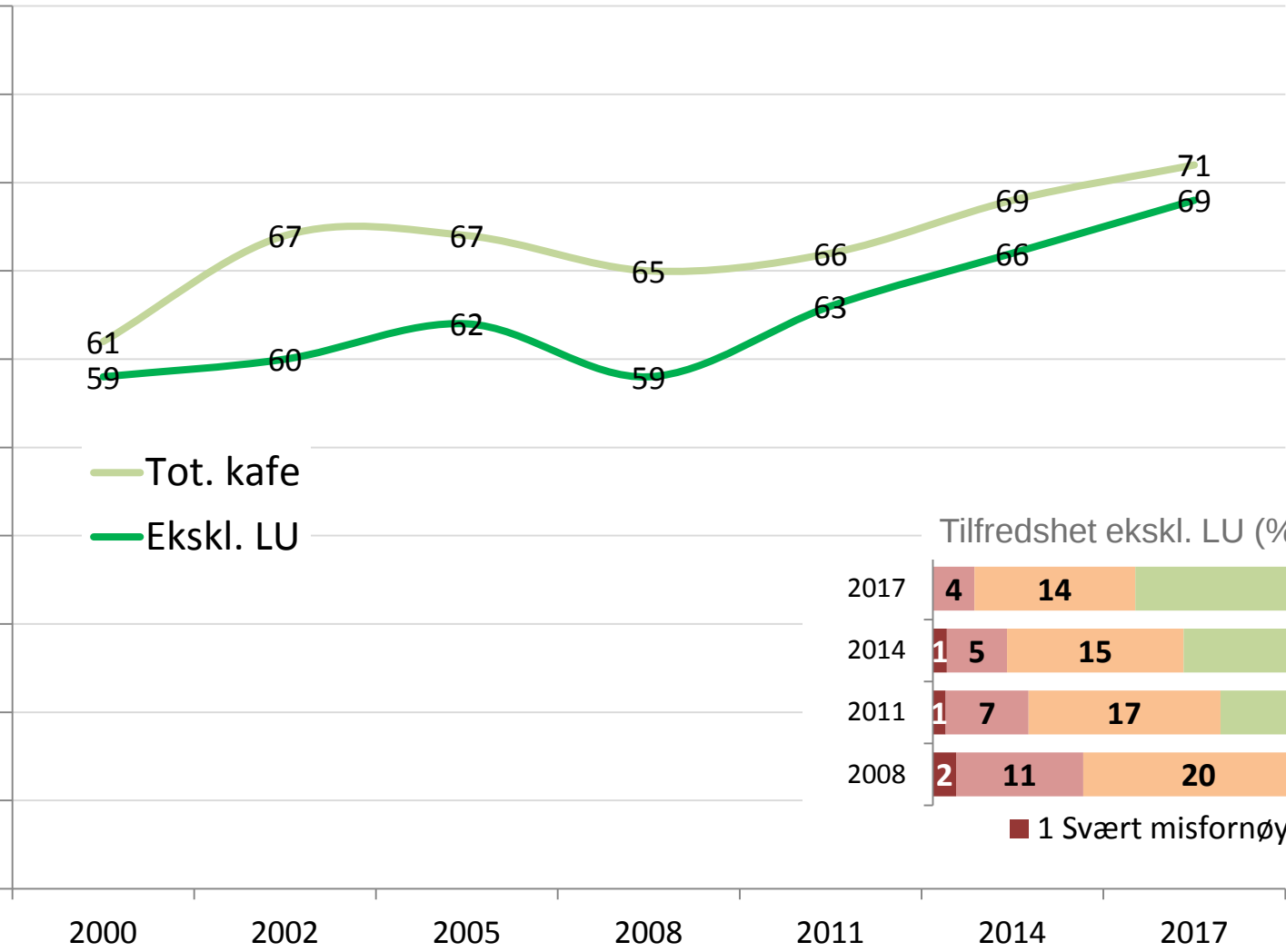


Studentkaféene

Tilfredshet med studentkafeene

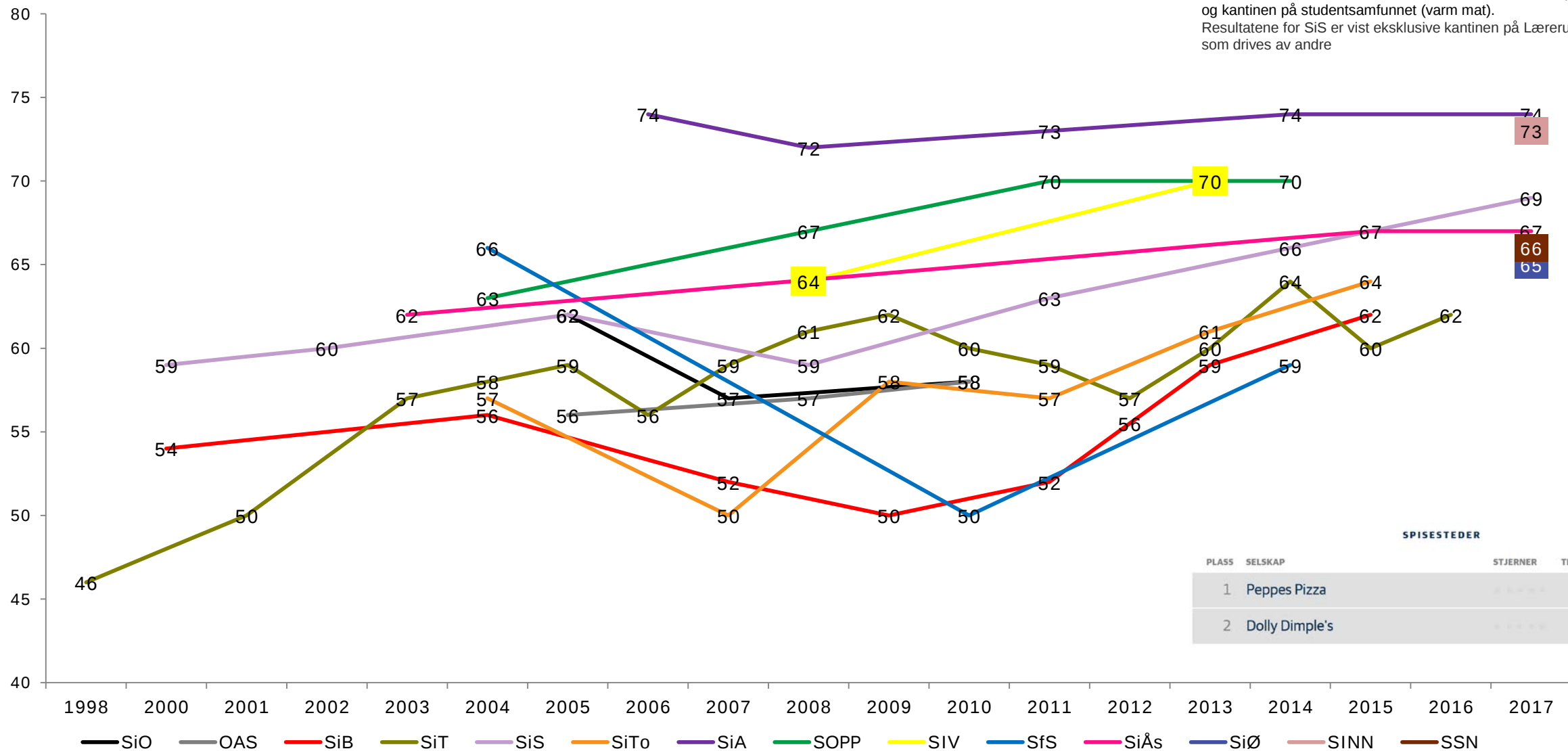
Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala

• Tilfredsheten med SiS sine kafeer har økt siden 2008, og nivået i 2017 er det klart høyeste i måleperioden.



Referansetall – Studentkafé/kantine

Fra og med 2016 inkluderer tallene til Sit Gjøvik, Ålesund og Trondheim. Tallene for SiTo inkluderer Finnmark (fra 2013) og Narvik/Harstad (fra 2015).
 Resultatet for SiÅs er snittet av kantinen de bruker mest på campus, og kantinen på studentsamfunnet (varm mat).
 Resultatene for SiS er vist eksklusive kantinen på Lærerutdanningen, som drives av andre

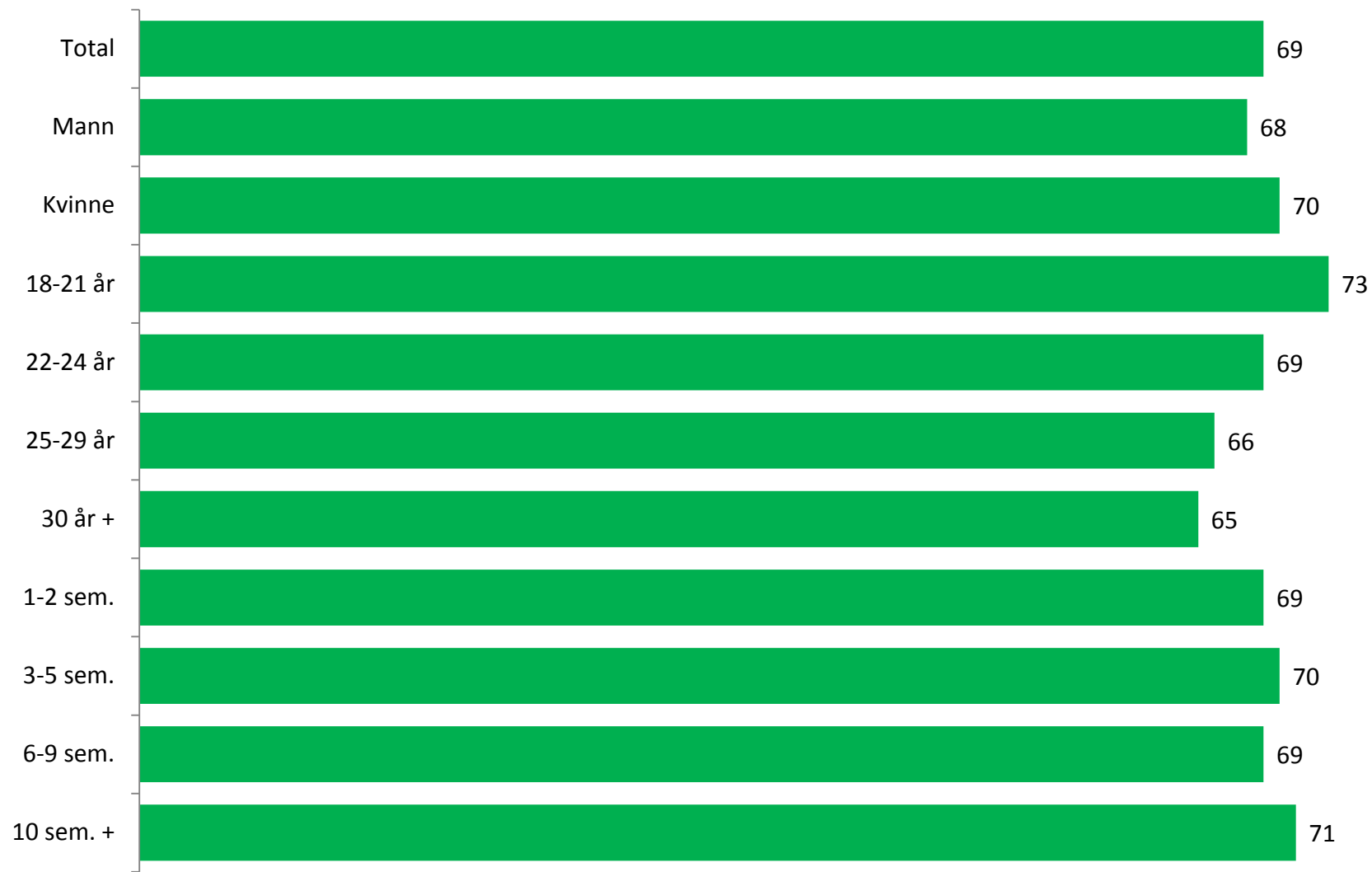


SPISESTEDER			
PLASS	SELSKAP	STJERNER	TILFREDSHET
1	Peppes Pizza	★★★★★	67,3
2	Dolly Dimple's	★★★★☆	62,9

Tilfredshet med kafeen de bruker mest i undergrupper

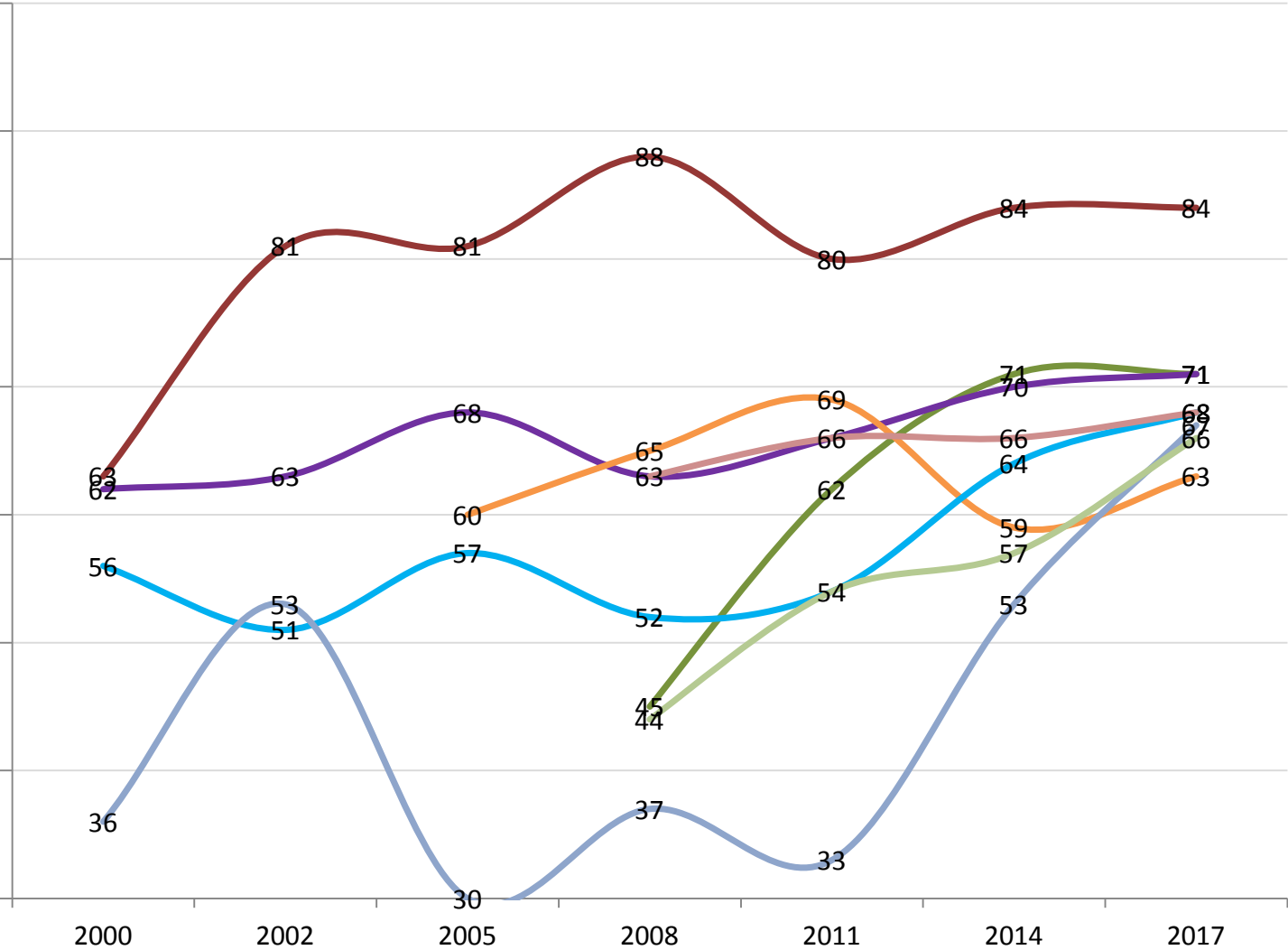
Skalagj.snitt 0 – 100. Eksklusive kafeen ved LU

- Tilfredsheten med kafeene er høyest blant de yngste studentene, og synker opp mot de eldste. Dette er også et typisk bilde fra tidligere, og fra mange andre samskipnader.



Tilfredshet med studentkafeer

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala

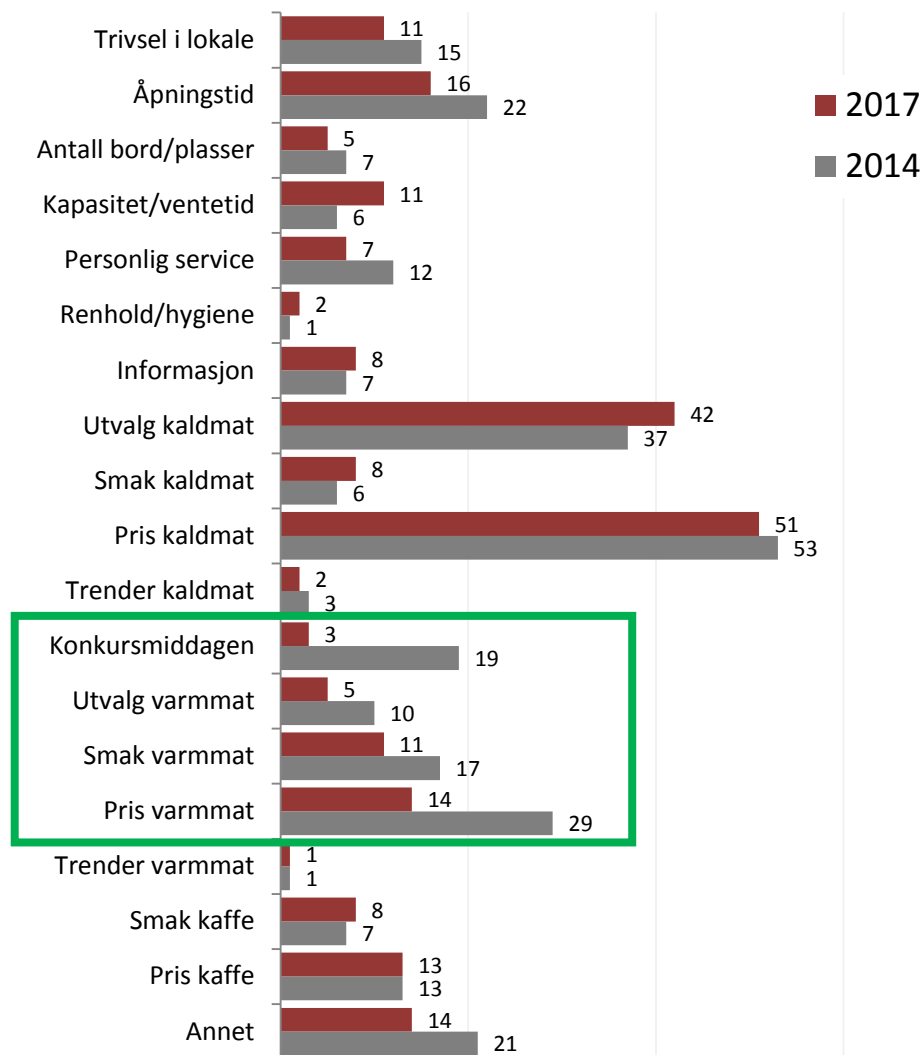


- Det er fortsatt betydelige forskjeller i kundenes oppfatning av SiS-kafeen de bruker mest, men klart mindre enn før. Kvaliteten oppfattes altså som jevnere, sett ift. forventningene.
- Tilfredsheten med Musikanten, Humanisten, Piaget og Entusiasten øker fra 2014. Dette var kafeene som da lå lavest, og er slik sett ekstra positivt.
- Musikanten, Entusiasten og Piaget har nye toppnoteringer for hele måleperioden, Det gjelder også for Optimisten, som er opp 1 poeng fra 2014, og Sentralen som er opp med 2 poeng. Misjonæren ligger stabilt på toppnivået fra 2014.
- Alt i alt gode resultater, og meget gode utviklingstrekk.

	Antall svar			
	2008	2011	2014	2017
Optimisten	N=143	N=343	N=340	N=414
Entusiasten	N=60	N=68	N=134	N=73
Musikanten	N=18	N=18	N=23	N=39
Lærerutd.	N=98	N=104	N=150	N=119
Humanisten	N=23	N=34	N=41	N=39
Misjonæren	N=28	N=39	N=32	N=15
Sentralen	N=86	N=140	N=176	N=104
Piaget Lunchbar	N=17	N=49	N=48	N=39

Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med kafe (%)

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

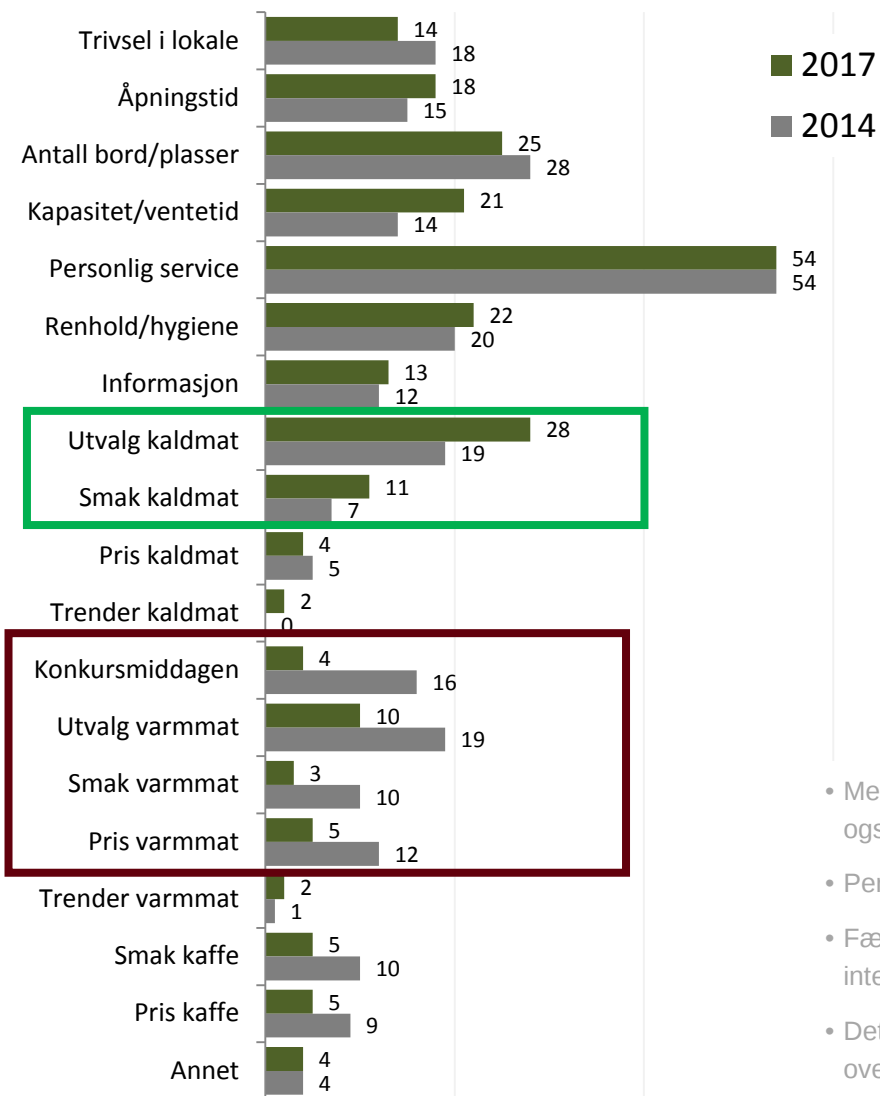


	Optimisten	Entusiasten	Musikanten	Lærerutd.	Humanisten	Misjonæren	Sentralen	Plaget
Base (N)	N=53	N=12	N=7	N=6	N=10	N=3	N=24	N=7
Trivsel i lokale	25	0	0	0	0	23	2	0
Åpningstid	5	7	93	0	24	23	39	9
Antall bord/plasser	5	2	0	0	0	0	17	0
Kapasitet/ventetid	7	4	0	14	0	0	19	38
Personlig service	11	4	0	14	12	0	0	0
Renhold/hygiene	5	0	0	0	0	0	0	0
Informasjon	4	29	0	14	0	0	15	0
Utvalg kaldmat	31	58	54	34	77	23	39	52
Smak kaldmat	8	0	0	14	0	0	2	38
Pris kaldmat	56	59	44	45	20	77	38	60
Trender kaldmat	0	7	0	0	11	0	0	0
Konkursmiddagen	8							
Utvalg varmmat	12							
Smak varmmat	28							
Pris varmmat	34							
Trender varmmat	2							
Smak kaffe	5	0	0	0	12	0	6	38
Pris kaffe	18	8	0	0	8	0	3	40
Annet	9	14	58	21	8	0	31	4

- Merk at svaralternativene om varmmat i 2017 kun har gått til studenter som bruker Optimisten mest. Dataene fra 2014 er også omregnet ift. dette, slik at resultatene er direkte sammenlignbare.
- Prisen på – og utvalget av kaldmat er de klart hyppigst nevnte årsakene til misnøye med SiS kafe.
- Det er stor nedgang i andelen som begrunner misnøyen med varmmaten (blant kjernekundene på Optimisten), og det er naturligvis svært positivt. Det har likevel ikke gitt stor økning i tilfredsheten med KTI for Optimisten totalt, men er trolig forklaringen på den økningen som er. Tilfredsheten med kafeen er i utgangspunktet meget god, og få er misfornøyd (14 % svarer 1-3). Endringer blant disse påvirker derfor totalen i begrenset grad.

Årsaker til tilfredshet med kafe (%)

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



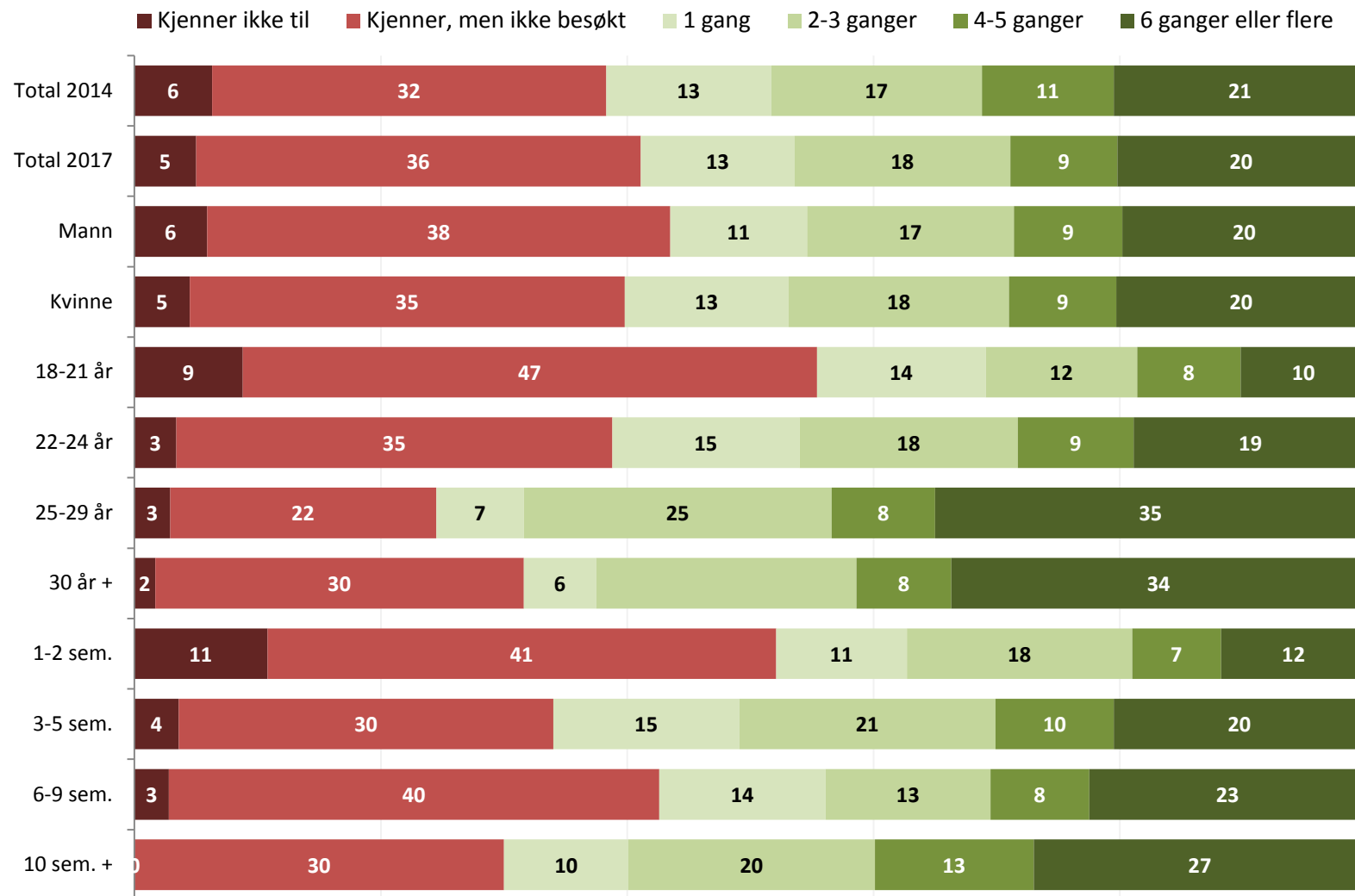
	Optimisten	Entusiasten	Musikanten	Lærerutd.	Humanisten	Misjonæren	Sentralen	Piaget
	Base (N) N=208	N=32	N=15	N=93	N=16	N=7	N=43	N=21
Trivsel i lokale	10	14	2	20	8	26	21	0
Åpningstid	27	8	0	14	0	10	12	3
Antall bord/plasser	29	37	17	15	30	0	33	3
Kapasitet/ventetid	23	29	9	6	44	10	17	51
Personlig service	35	40	51	83	68	100	63	71
Renhold/hygiene	13	26	56	16	21	34	45	62
Informasjon	6	7	13	25	13	0	18	31
Utvalg kaldmat	30	39	28	22	5	0	30	34
Smak kaldmat	10	10	5	7	11	30	13	31
Pris kaldmat	3	0	3	8	0	26	2	1
Trender kaldmat	1	0	0	2	0	0	8	3
Konkursmiddagen	8							
Utvalg varmmat	23							
Smak varmmat	6							
Pris varmmat	12							
Trender varmmat	5							
Smak kaffe	6	9	5	1	13	0	0	0
Pris kaffe	6	3	5	4	0	10	4	0
Annet	2	1	0	15	0	0	1	3

- Merk at svaralternativene om varmmat i 2017 kun har gått til studenter som bruker Optimisten mest. Dataene fra 2014 er også omregnet ift. dette, slik at resultatene er direkte sammenlignbare.
- Personlig service er den stabilt klart hyppigst nevnte årsaken til fornøydhet med SiS kafe.
- Færre av kjernekundene på Optimisten begrunner tilfredsheten med varmmaten. Her kan det være at «nyhetens interesse» har lagt seg, eller at man har blitt vant til det gode varmmattilbudet og justerer forventningene ift. dette.
- Det er gledelig at flere begrunner tilfredshet med utvalget av – og smaken på kaldmaten. Forbedringer kan dra mer fokus over på dette området.

Bokkafe

Besøk Bokkafe (%)

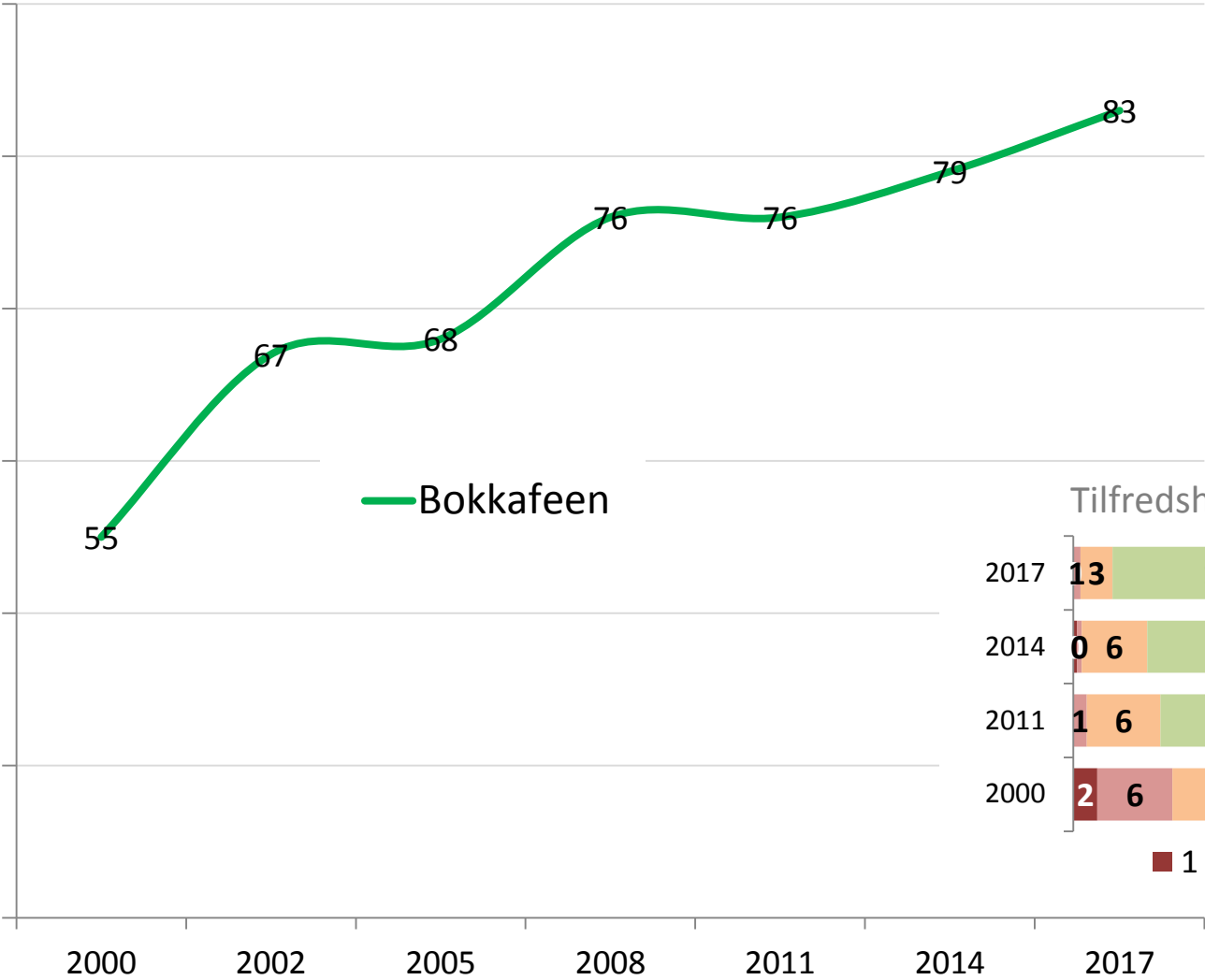
Har du besøkt Bokkafeen dette semesteret?



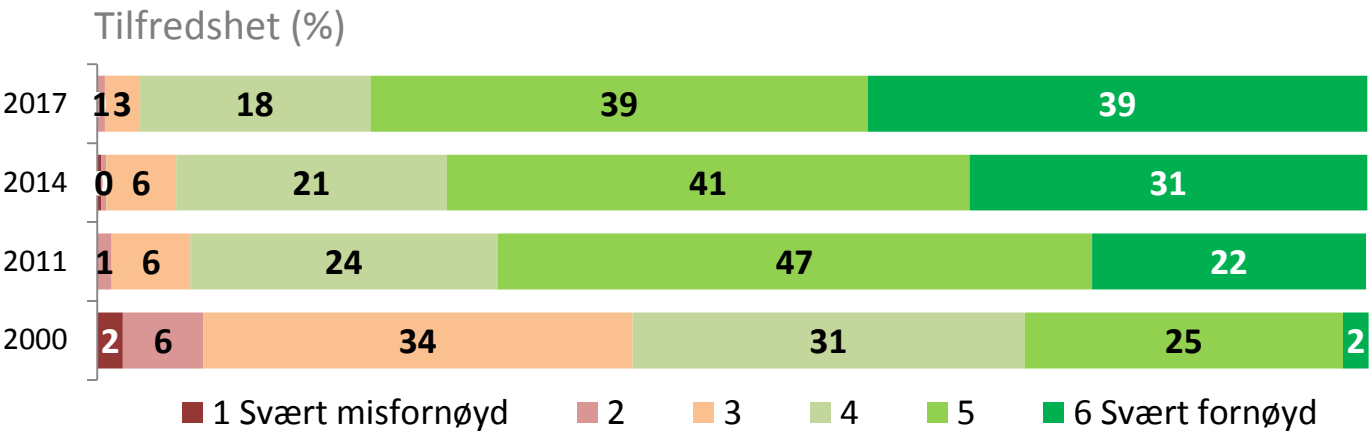
- I 2017 ble dette spørsmålet kun stilt til studenter som tidligere i undersøkelsen oppga en av følgende kafeer som den mest brukte: Optimisten, Entusiasten, Lærerutdanningen, Humanisten og Sentralen.
- Data fra 2014, med samme avgrensing i målgruppa, er lagt inn som øverste stolpe i figuren. Det er ikke store endringer mellom målingene.
- De aller fleste kjenner til Bokkafeen. 6 av 10 har brukt den i inneværende semester. Hver femte student i denne målgruppen er «faste kunder» (besøkt Bokkafeen minst 6 ganger i løpet av inneværende semester).
- Brukshyppighet varierer med alder og studieansienitet. Tilbudet er mest brukt av de eldre – og mest erfarne studentene.

Tilfredshet med Bokkafeen

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala



- Tilfredsheten med Bokkafeen har økt svært mye siden den første målingen i 2000. Kundene er nå bare rent unntaksvis misfornøyd, og de aller fleste er meget – eller svært fornøyd med dette tilbudet. Andelen svært fornøyd øker fortsatt mye.
- Økningen i 2017 kommer på toppen av et nivå som allerede var svært godt i 2014.
- Dette skyldes ikke endringer i målgruppa (avgrensing til studenter som bruker bestemte kafeer mest). Resultatet fra 2014 er det samme selv om brukerne avgrenses til samme målgruppe som i 2017.



Årsaker bak oppfatning av Bokkafeen (%)

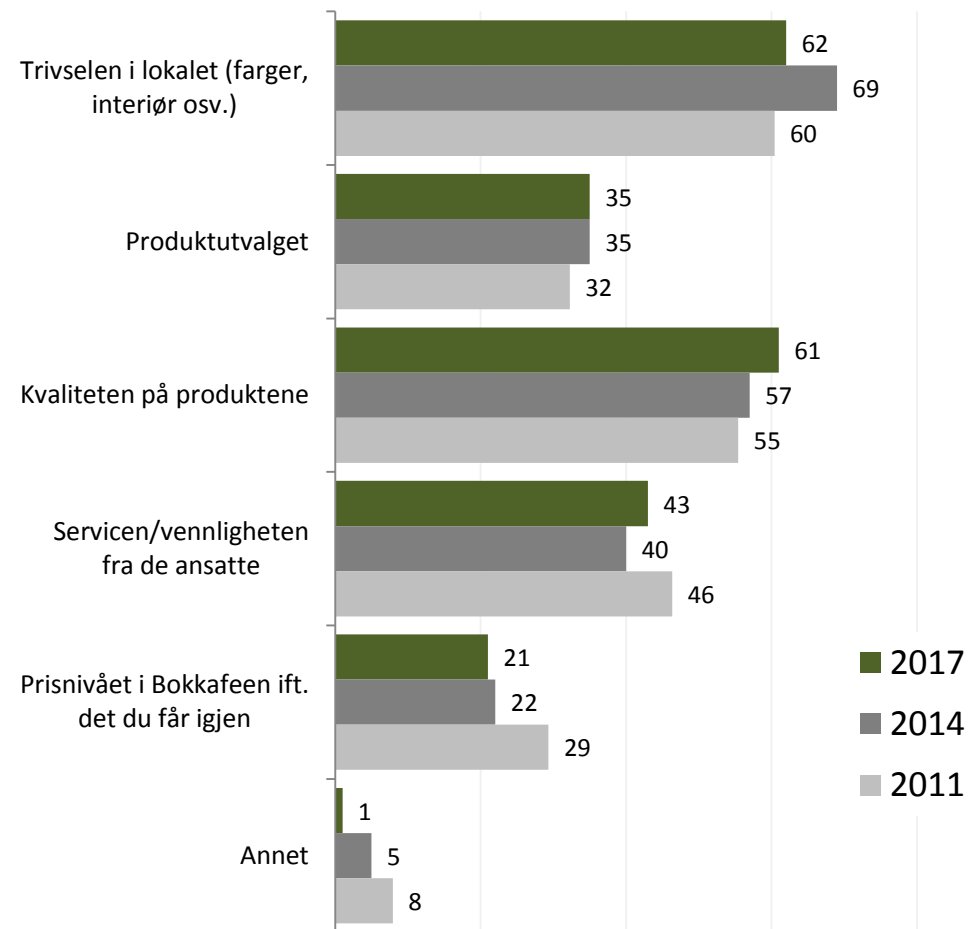
De som ikke er fornøyde (svar 1-3)
(n=36 i 2011, n=33 i 2014 og n=14 i 2017)



• Kun 14 studenter i utvalget er misfornøyde kunder i Bokkafeen.

• Årsakene bak fornøydhet gjelder mange sider ved tilbudet, og hovedbildet er det samme over tid.

De som er meget fornøyde (svar 5-6)



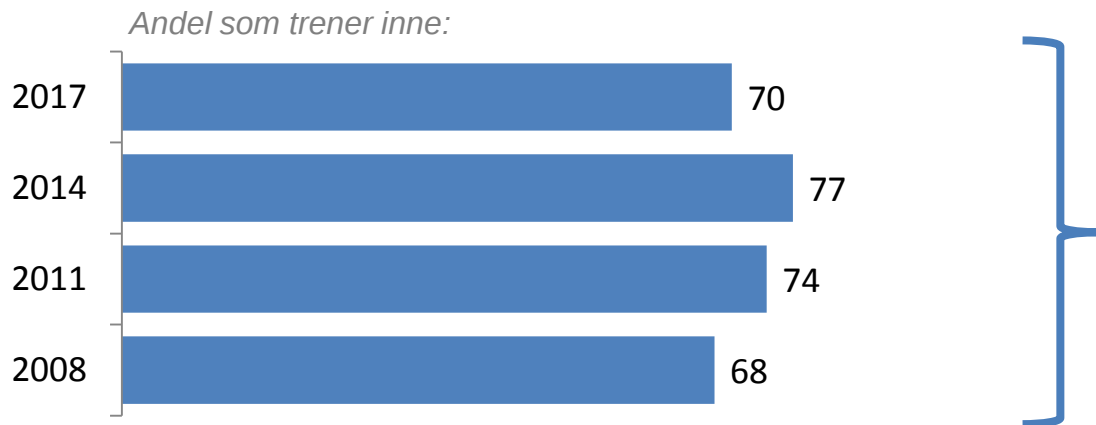
Referansetall – 'kaffebarer'



Idrett

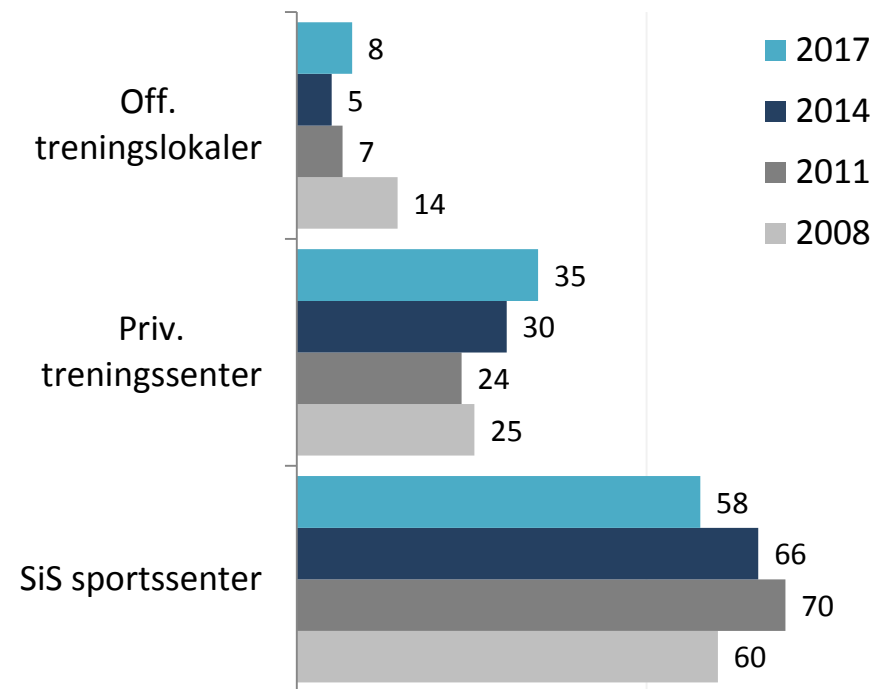
'Markedsandeler' idrettssenter (%)

Hvilket av følgende treningssenter/idrettsbygg bruker du oftest?



	Total	Mann	Kvinne	18-21 år	22-24 år	25-29 år	30 år +	HUM UiS	SV UiS	TN UiS	VID Stav. n=15	VID Sandnes	BI
SiS sportssenter	40	43	39	35	45	44	31	39	43	56	14	15	19
Privat senter	24	23	25	26	23	23	29	22	21	13	31	45	55
Offentlige lokaler	6	5	6	5	5	5	9	5	4	6	17	13	5
Trener ikke inne	17	18	16	17	15	19	21	15	19	16	31	6	16
Trener ikke	13	11	15	17	12	10	9	19	13	10	7	21	4

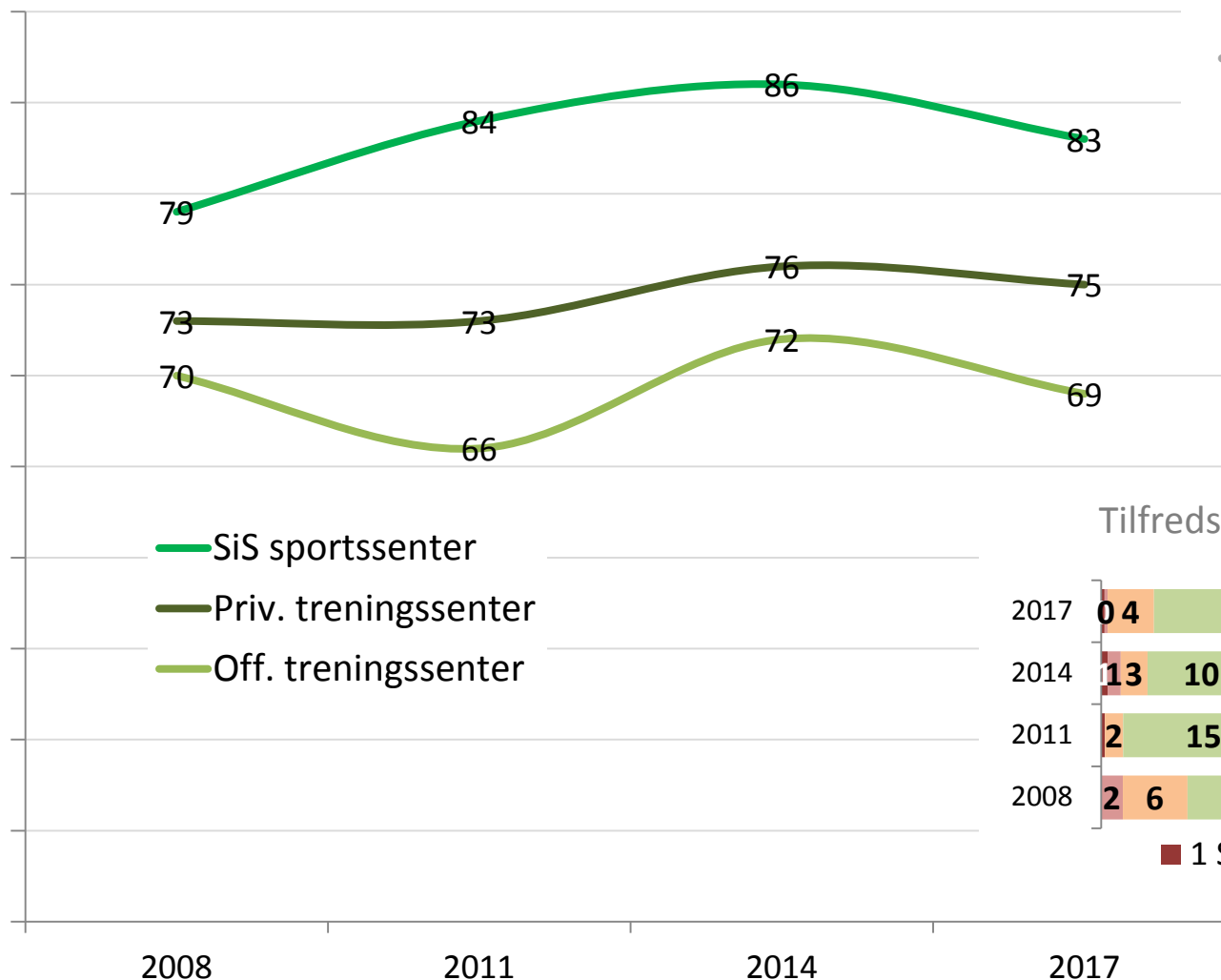
'Markedsandel' – mest brukte:



- Andelen som trener (inne) økte fram til 2014, for deretter å avta. Det er de yngste studentene, og studenter på HUM som står bak nedgangen i andelen som trener generelt.
- SiS Sportssenter tok 'markedsandeler' fra private – og offentlige treningssenter mellom 2008 og 2011, mens private treningssenter har tatt andeler mellom de tre siste målingene. Økningen i den siste perioden har trolig dels sammenheng med åpning av nye rimelige «selvbetjente» private senter, eller senter uten organiserte treningstilbud.
- Markedsandelen til SiS sportssenter øker med 2-3 prosentpoeng hvis BI ekskluderes fra beregningsgrunnlaget i 2011 og 2014, og er 62 % eksklusive BI i 2017.

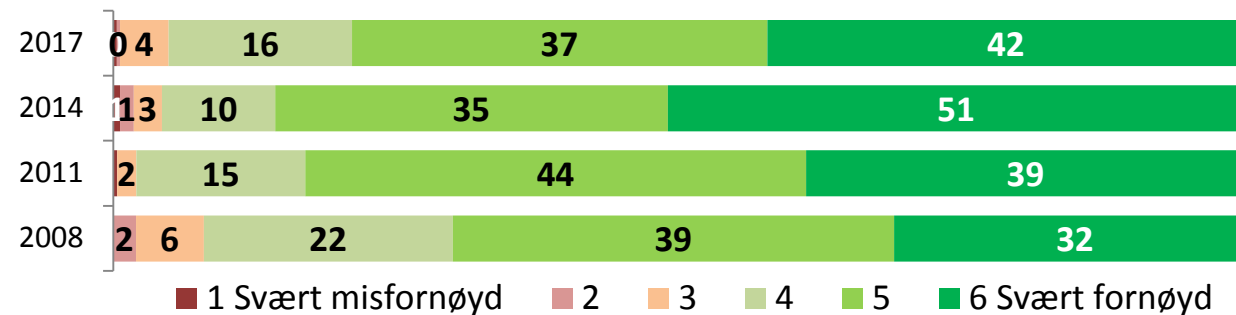
Tilfredshet med treningssenter

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala



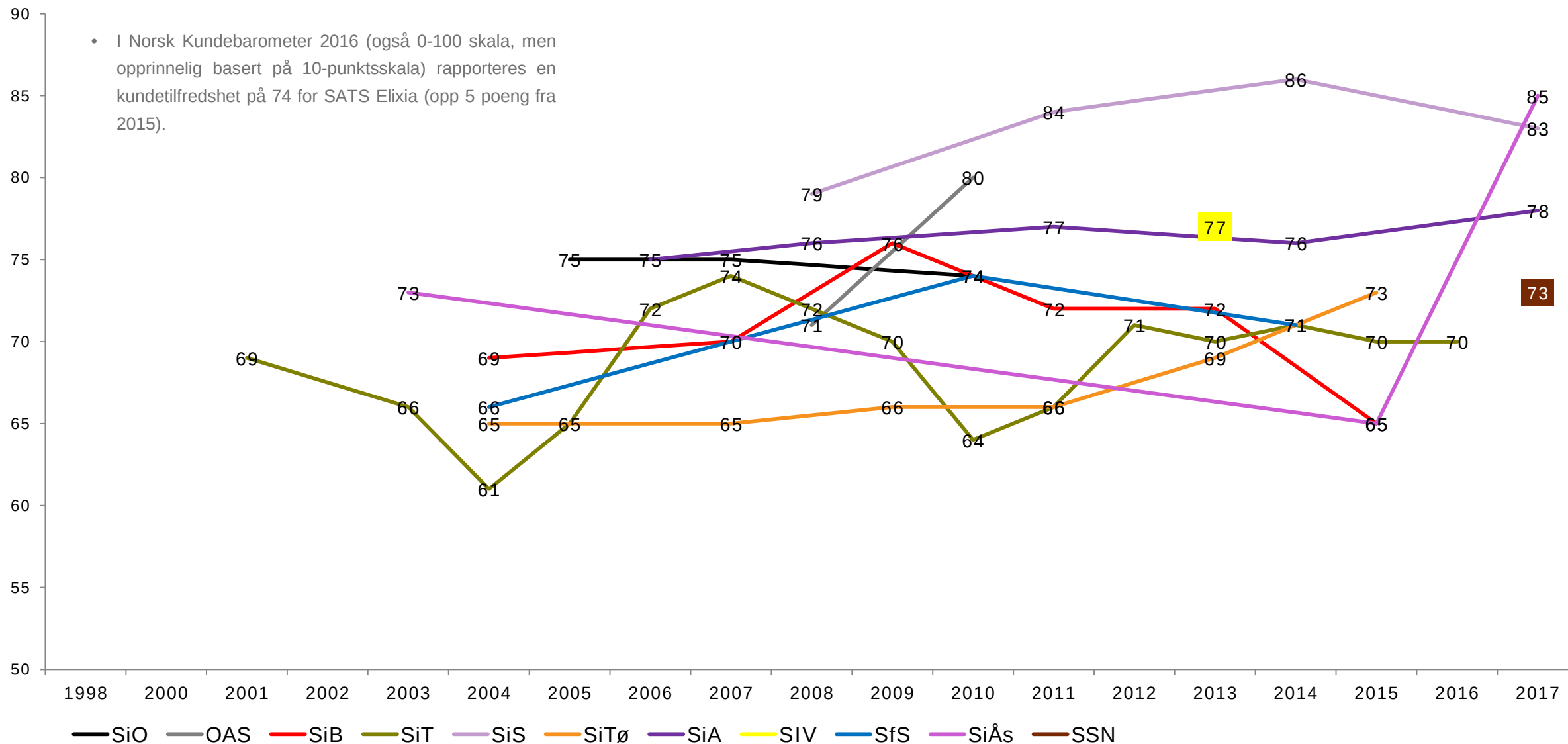
- Tilfredsheten med SiS sportssenter økte mye fram til 2014, men går i år tilbake til om lag samme nivå som i 2011. Dette er likevel fortsatt et svært høyt tilfredshetsnivå.
- Brukerne av SiS sportssenter er fortsatt klart mer fornøyd med tilbudet enn de som bruker private – eller offentlige treningssenter.

Tilfredshet SiS sportssenter (%)



Referansetall – Idrett

- I Norsk Kundebarometer 2016 (også 0-100 skala, men opprinnelig basert på 10-punktsskala) rapporteres en kundetilfredshet på 74 for SATS Elixia (opp 5 poeng fra 2015).

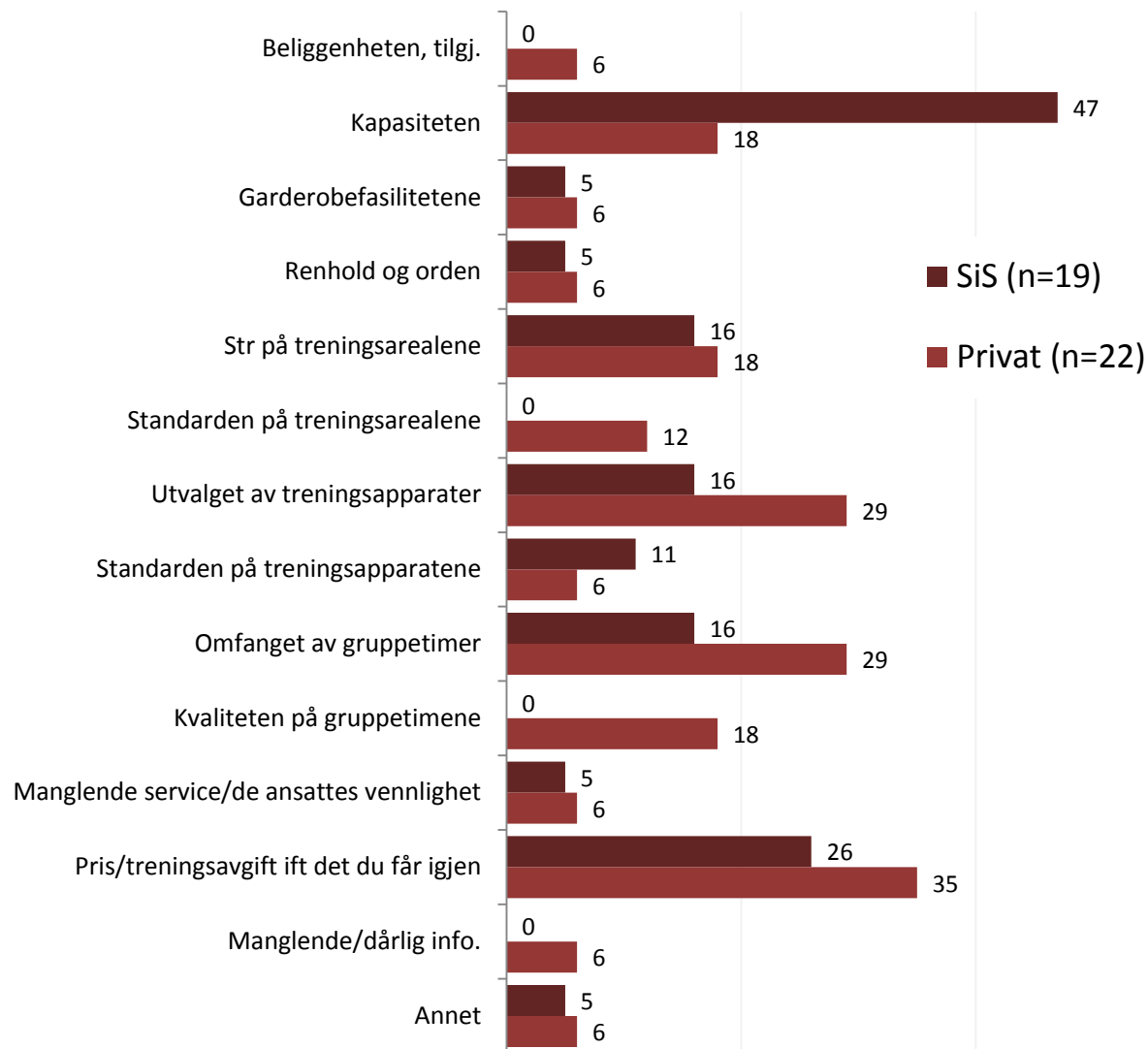


Referansetall – Treningssenter



Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med treningstilbud (%)

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

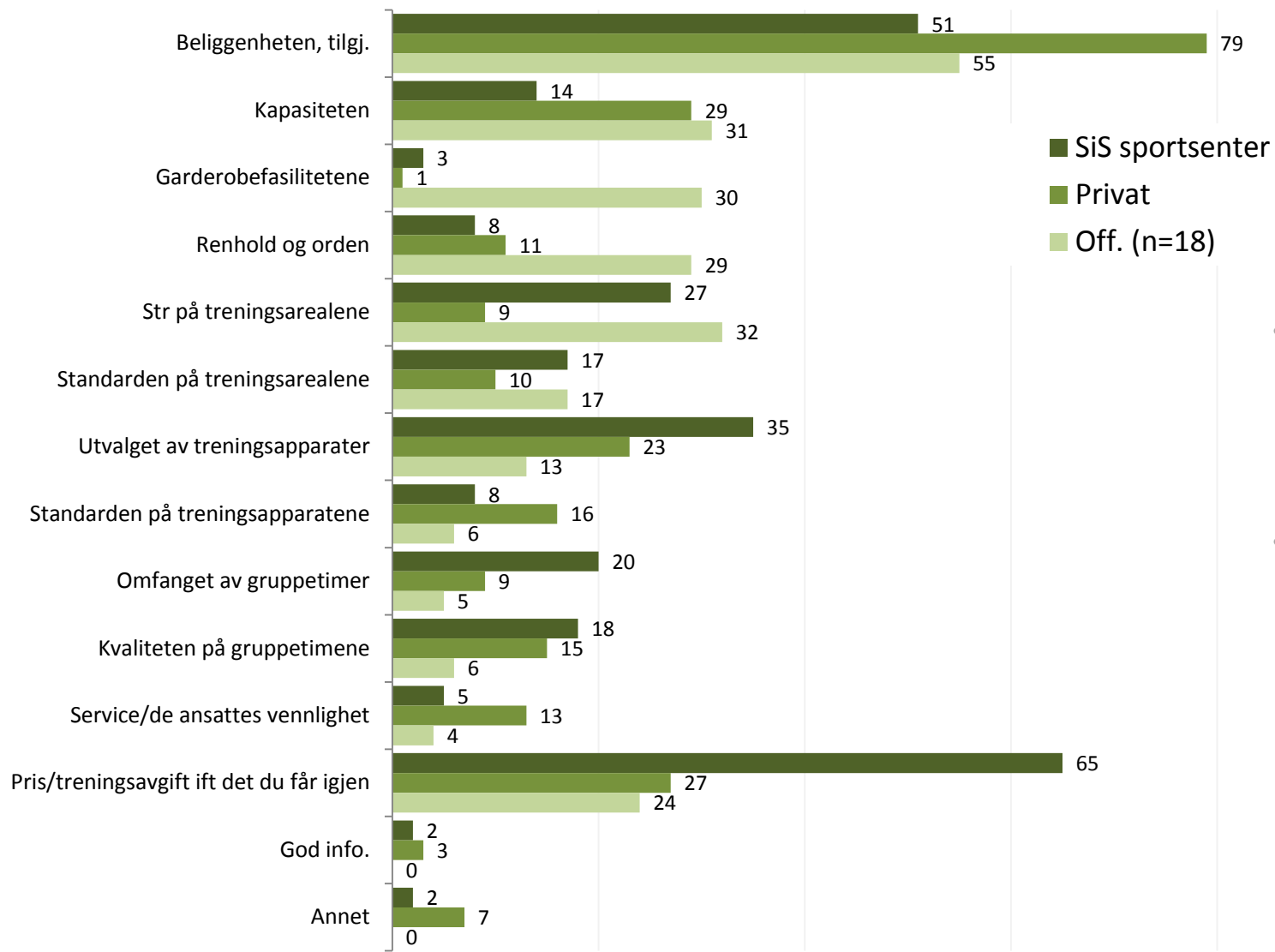


*NB: Her er det små baser (få er misfornøyde eller lite fornøyde).
Må tolkes som indikasjoner.*

- 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 relativt stor grad begrunner dette med pris.
- Dette er samme mønster som i 2011 og 2014.
- *Indikasjonene* tyder likevel på at det er mindre forskjeller enn før mht. andelen som begrunner misnøye med pris i de to gruppene.

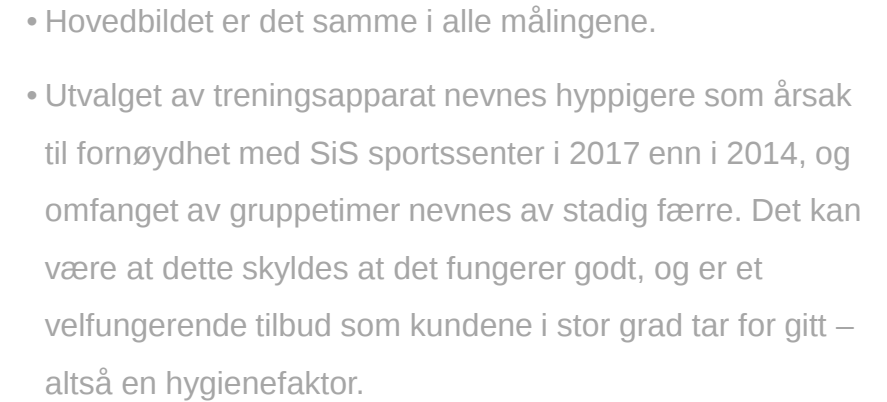
Årsaker til tilfredshet med treningstilbud (%)

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



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

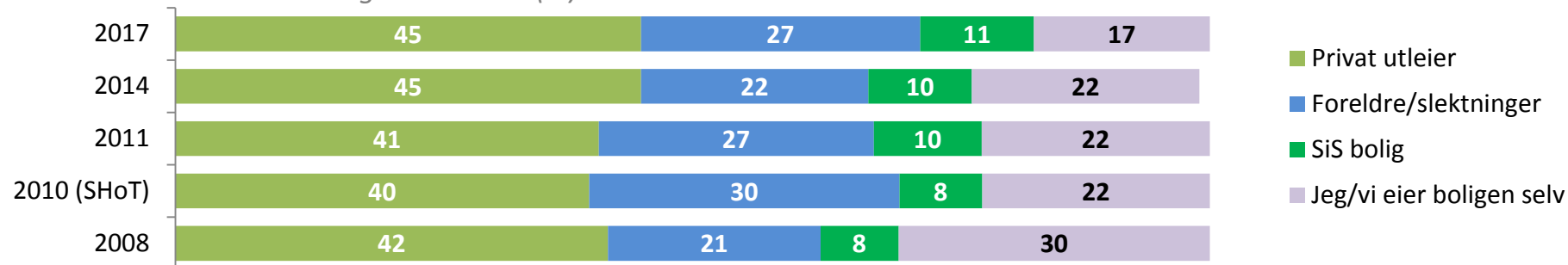
Basen er de som er meget fornøye (svar 5-6)



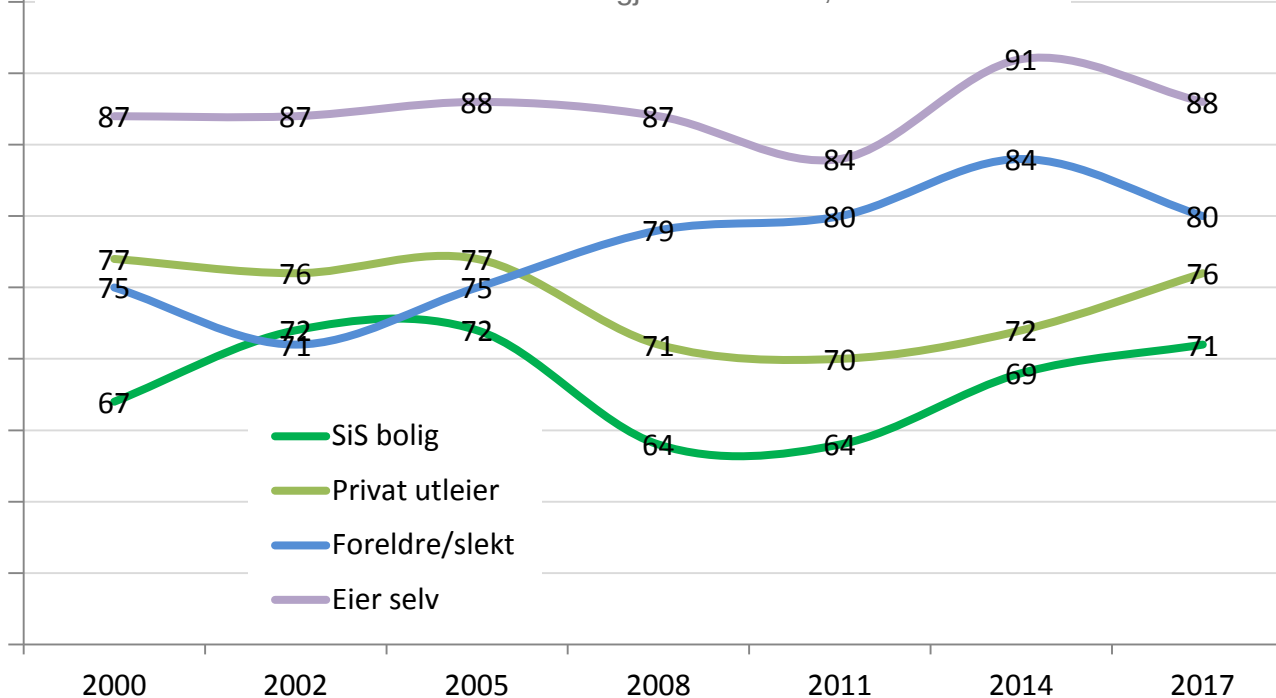
Bolig

Boligeier og tilfredshet med boforholdene

Hvem eier boligen du bor i? (%)

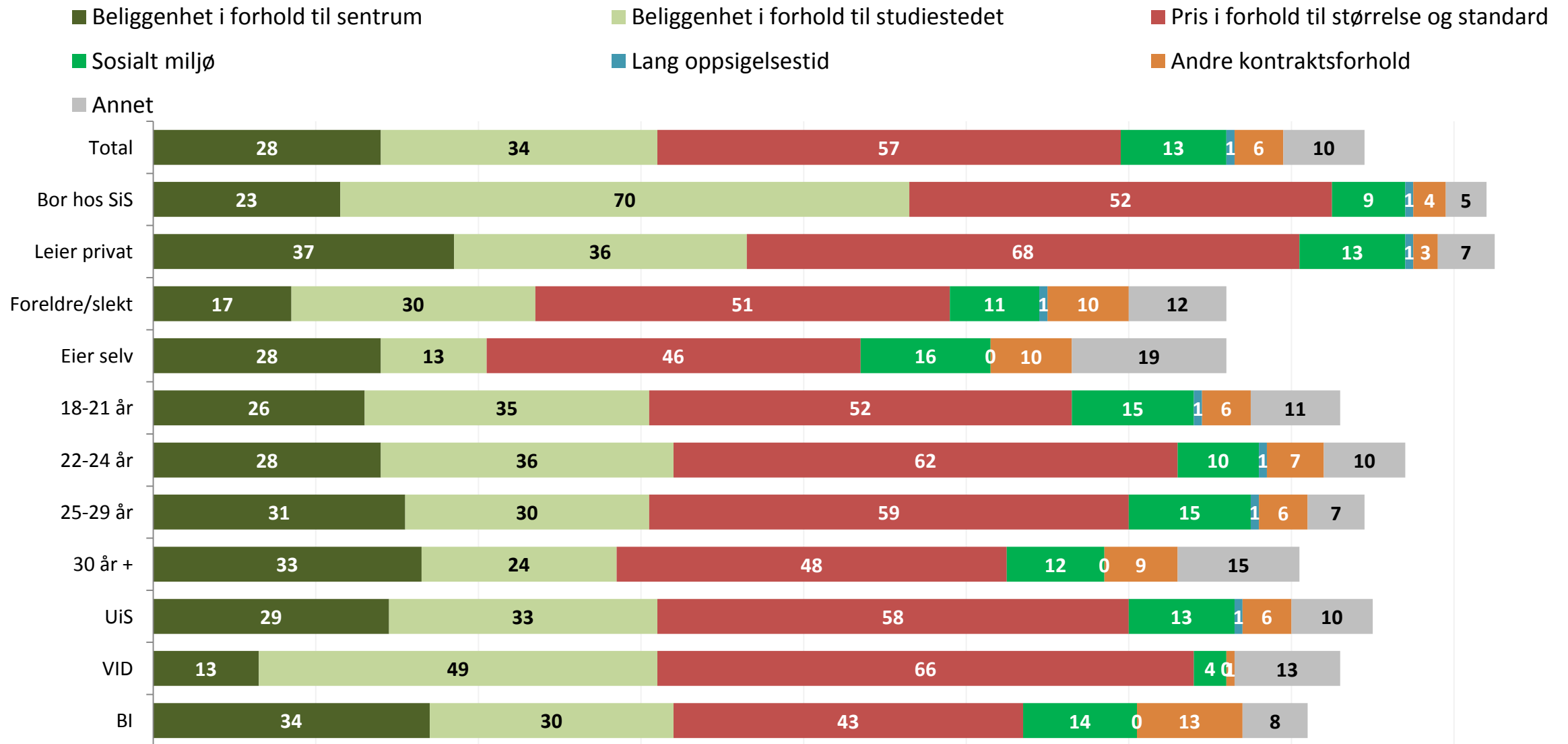


Tilfredshet med boforhold. Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala



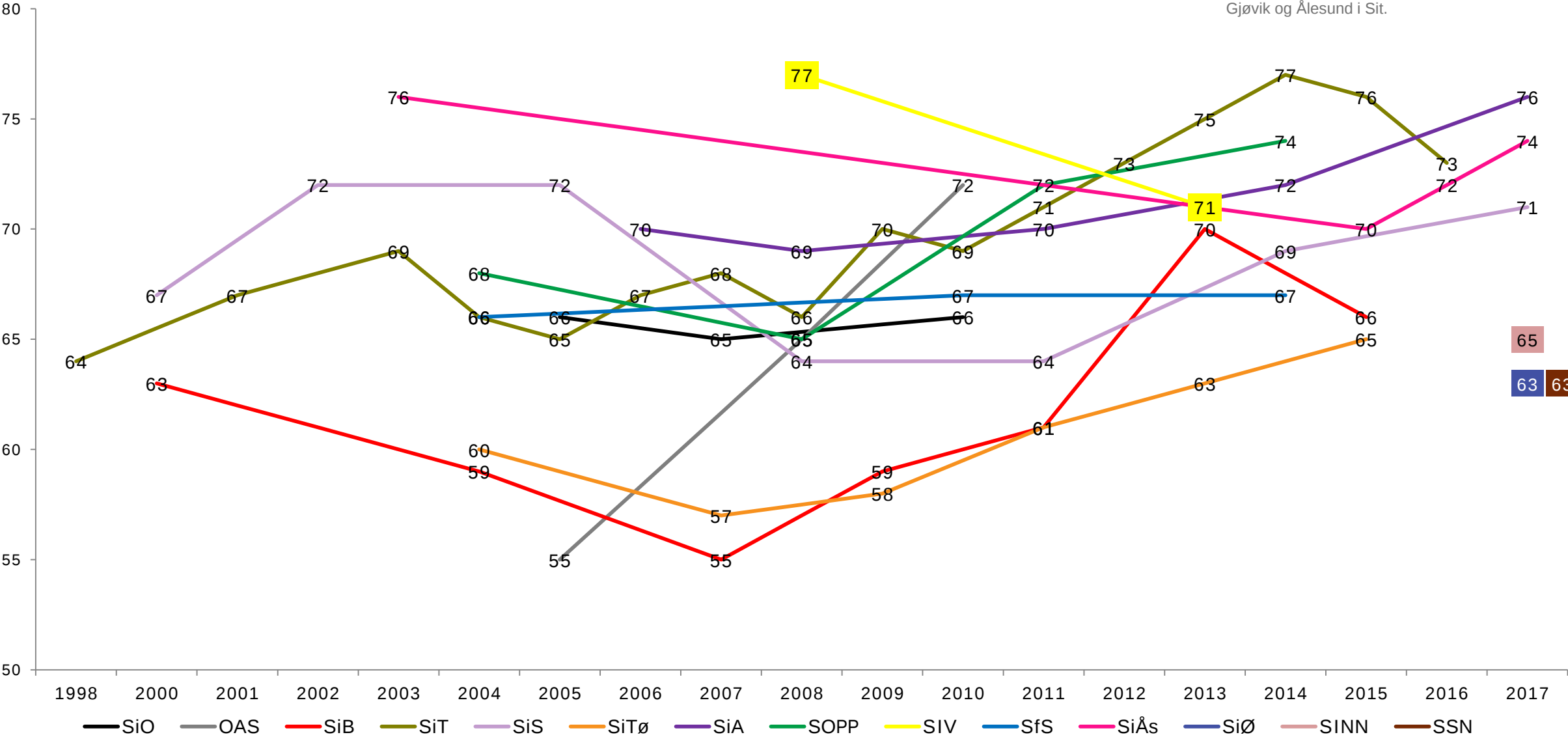
- Merk at måten myndighetene beregner dekning på avviker fra den som benyttes her.
- Det er en økning i andelen som sier at foreldre/slekt eier boligen de bor i, på bekostning av andelen som sier at de eier egen bolig. Det har trolig sammenheng med at inngangsbilletten til boligmarkedet har blitt så høy, at foreldre med muligheter i større grad finansierer boliger til barna.
- Tilfredsheten blant de som leier privat er høyere enn blant SiS-beboerne over hele måleperioden. Dette har sammenheng andre forhold, som at de som leier privat i større grad bor sammen venner, og kanskje at de som leier privat i større grad bor sentralt. Forskjellen var likevel liten i 2014, men har økt igjen i 2017.
- Tilfredsheten med boforholdene i leiemarkedet generelt (både for SiS og private utleiere) sank mellom 2005 og 2008, og var relativt stabil fram til 2011. Deretter har begge gruppene fulgt en positiv trend.
- Tilfredsheten blant de som bor hos foreldre/slekt har steget over måleperioden, men er ned i 2017.

Hva er de viktigste årsakene til at du bor som i dag ? (%) Inntil 2 svar



Referansetall – Bolig

Fom. 2013 inkluderes SiF i SiTo og fom. 2015 inkluderes SiN og SiH også. Fom. 2016 inkluderes Gjøvik og Ålesund i Sit.

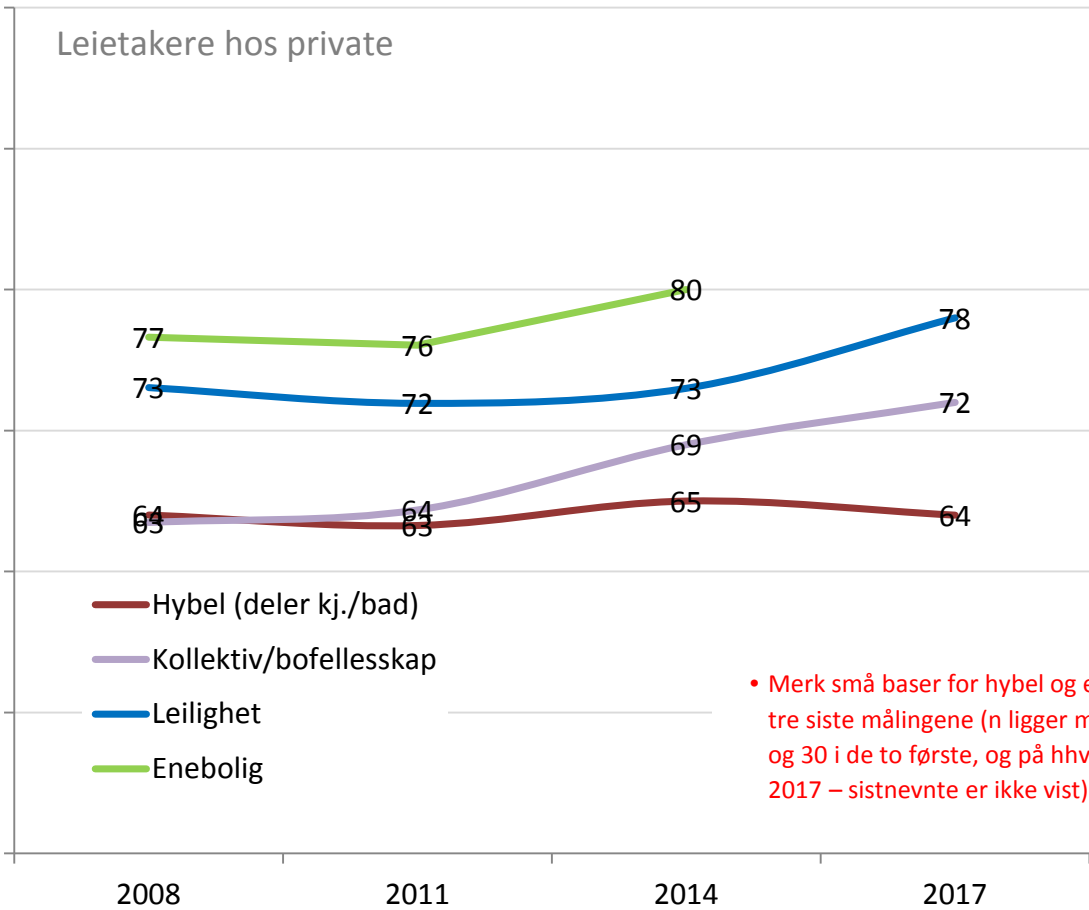
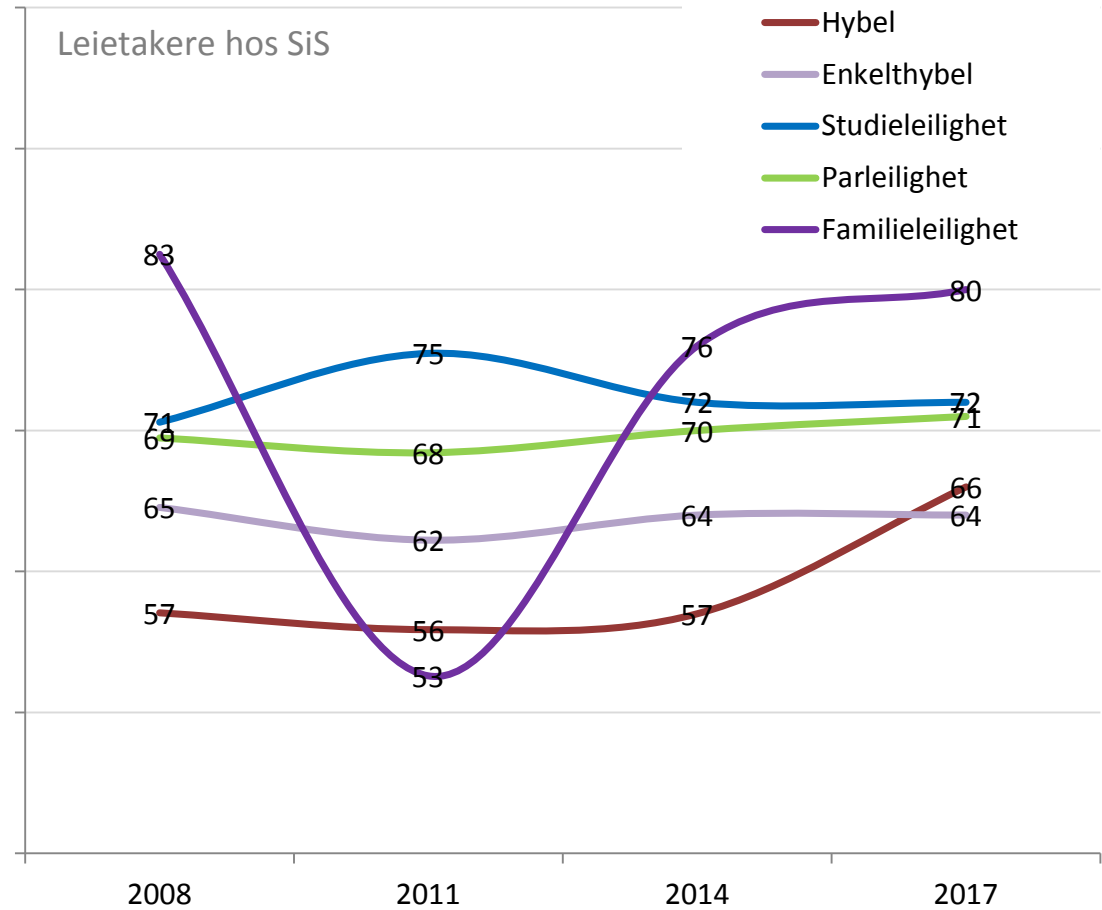


Tilfredshet med boforhold i SiS etter boligtype

Skalagj.snitt 0 – 100, forkortet skala

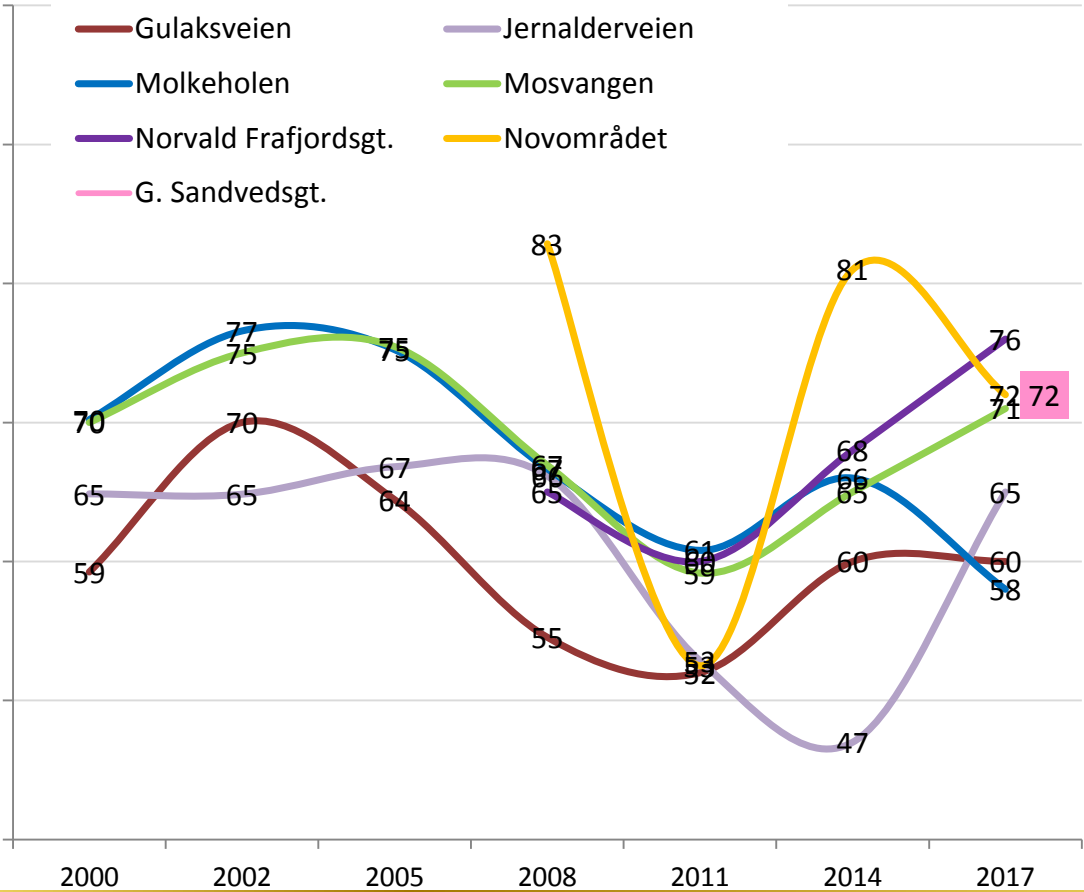
- Det er stor økning blant hybel-beboerne hos SiS fra 2014 til 2017. Det er også økning, fra et allerede høyt nivå i 2014, blant studentene som bor i familieleilighet hos SiS.

Antall svar boligtype hos SiS				
	2008	2011	2014	2017
Hybel (deler bad og kjøkken med andre)	N=75	N=63	N=81	N=30
Enkelthybel (eget bad, men delt kjøkken)	N=23	N=18	N=16	N=23
Studieleilighet (eget kjøkken og bad)	N=17	N=53	N=183	N=172
Parleilighet	N=19	N=38	N=57	N=57
Familieleilighet	N=16	N=27	N=42	N=24

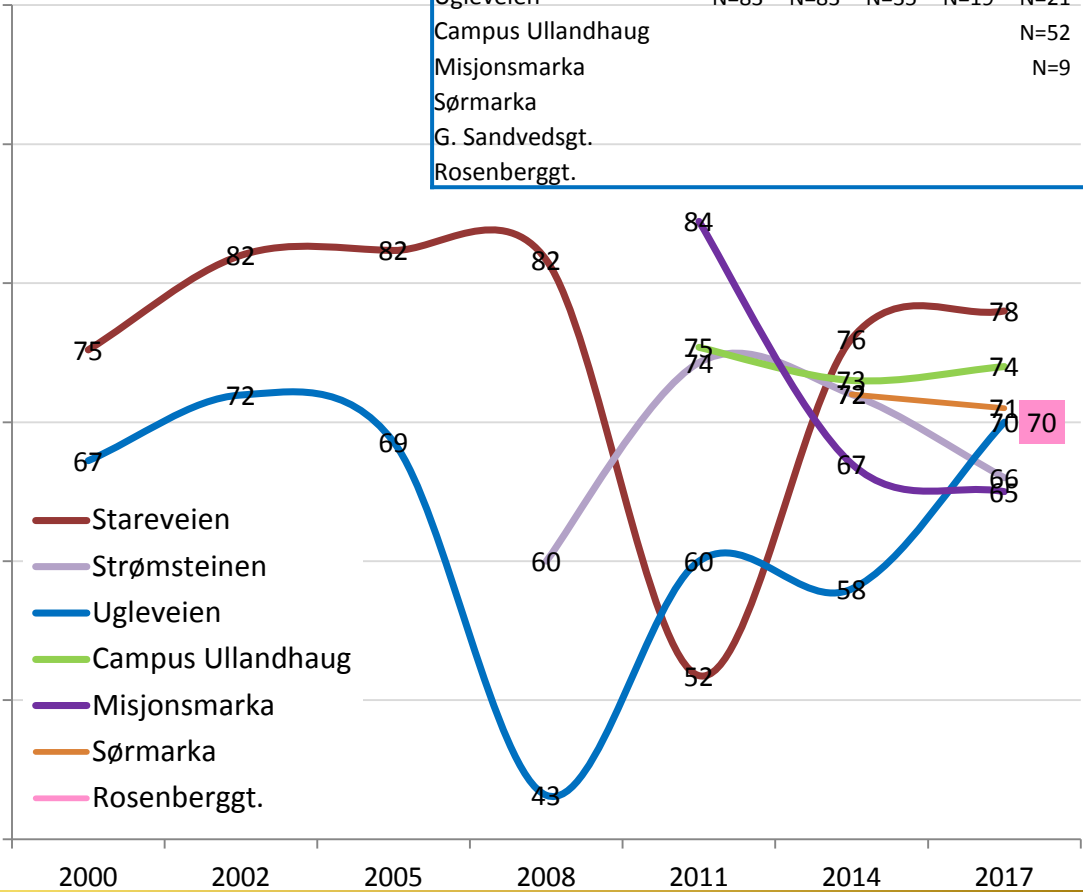


Tilfredshet med boforhold i studentboliger (skalagj.snitt, forkortet skala)

- Økningen i Norvald Frafjordsgt. og på Mosvangen fortsetter. Sterk økning i Jernalderveien, fra svært lavt nivå i 2014.
- Ugleveien er tilbake på gamle «historiske» høyder.
- Negativ utvikling for Molkeholen og Strømsteinen.

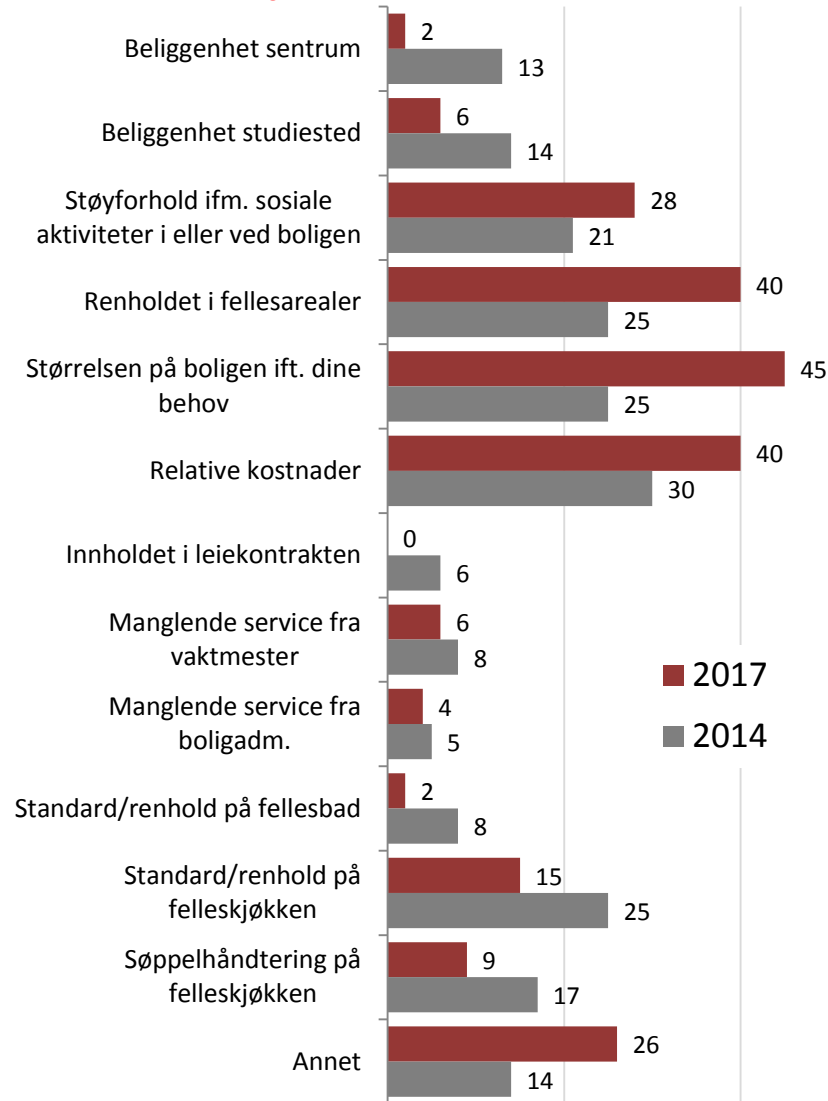


	Antall svar bolig						
	2000	2002	2005	2008	2011	2014	2017
Gulaksveien	N=53	N=15	N=9	N=11	N=10	N=14	N=3
Jernalderveien	N=74	N=64	N=44	N=13	N=14	N=25	N=11
Molkeholen	N=49	N=41	N=42	N=39	N=25	N=34	N=8
Mosvangen	N=19	N=16	N=22	N=26	N=24	N=21	N=11
Norvald Frafjordsgt.				N=13	N=11	N=8	N=10
Novområdet				N=7	N=8	N=16	N=10
Stareveien	N=25	N=20	N=19	N=12	N=17	N=29	N=11
Strømsteinen				N=11	N=7	N=10	N=10
Ugleveien	N=83	N=83	N=35	N=19	N=21	N=24	N=14
Campus Ullandhaug					N=52	N=48	N=34
Misjonsmarka					N=9	N=9	N=12
Sørmarka						N=141	N=94
G. Sandvedsgt.							N=15
Rosenberggt.							N=62

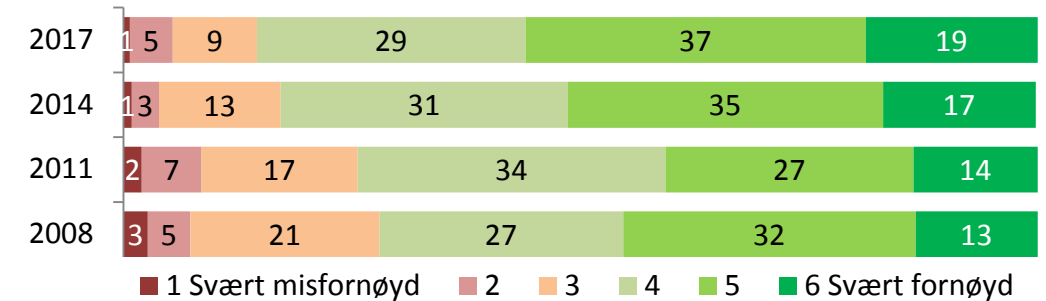


Årsaker til misnøye/manglende tilfredshet med boforholdene blant SiS-beboerne (%)

Basen er de som ikke er fornøyd (svar 1-3),
basene er 68 i 2014 og 45 i 2017



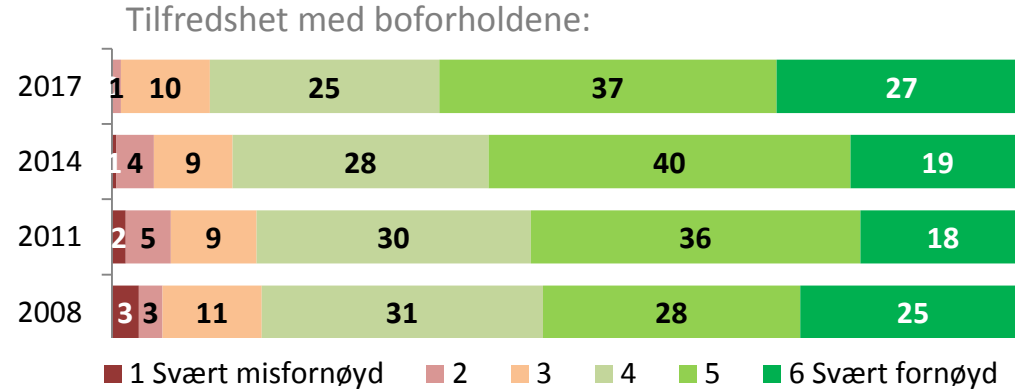
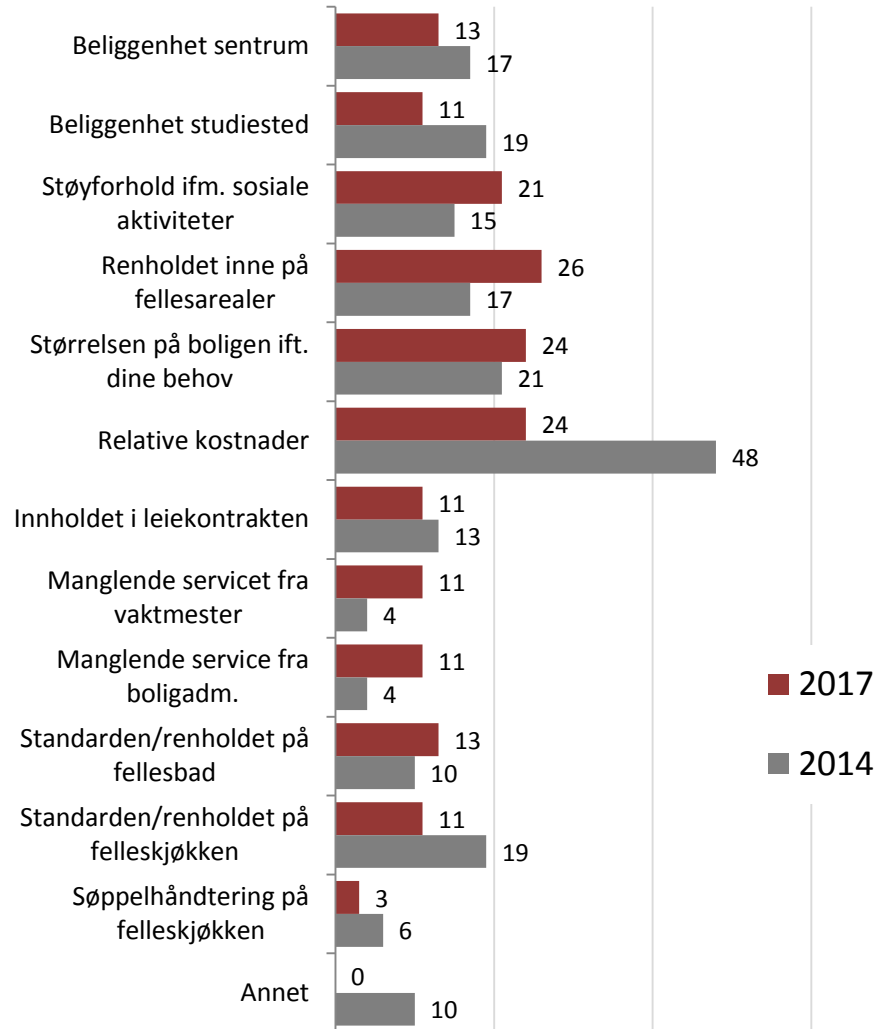
Tilfredshet med boforholdene:



- Svaralternativet om «naboforhold, sosialt miljø» ble tatt ut i 2017, og det ble gjort noen endringer (i all hovedsak forenklinger i teksten i noen svaralternativer).
- SiS-beboere som er misfornøyd med boforholdene oppgir et bredere spekter/flere svar på dette spørsmålet i 2017 enn tidligere. Mye dreier seg om en kombinasjon av størrelse, renhold i fellesareal og relativ husleie.
- Samtidig nevner færre enn før beliggenheten, samt at søppelhåndtering på felleskjøkken er blant hovedårsakene til misnøye.

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

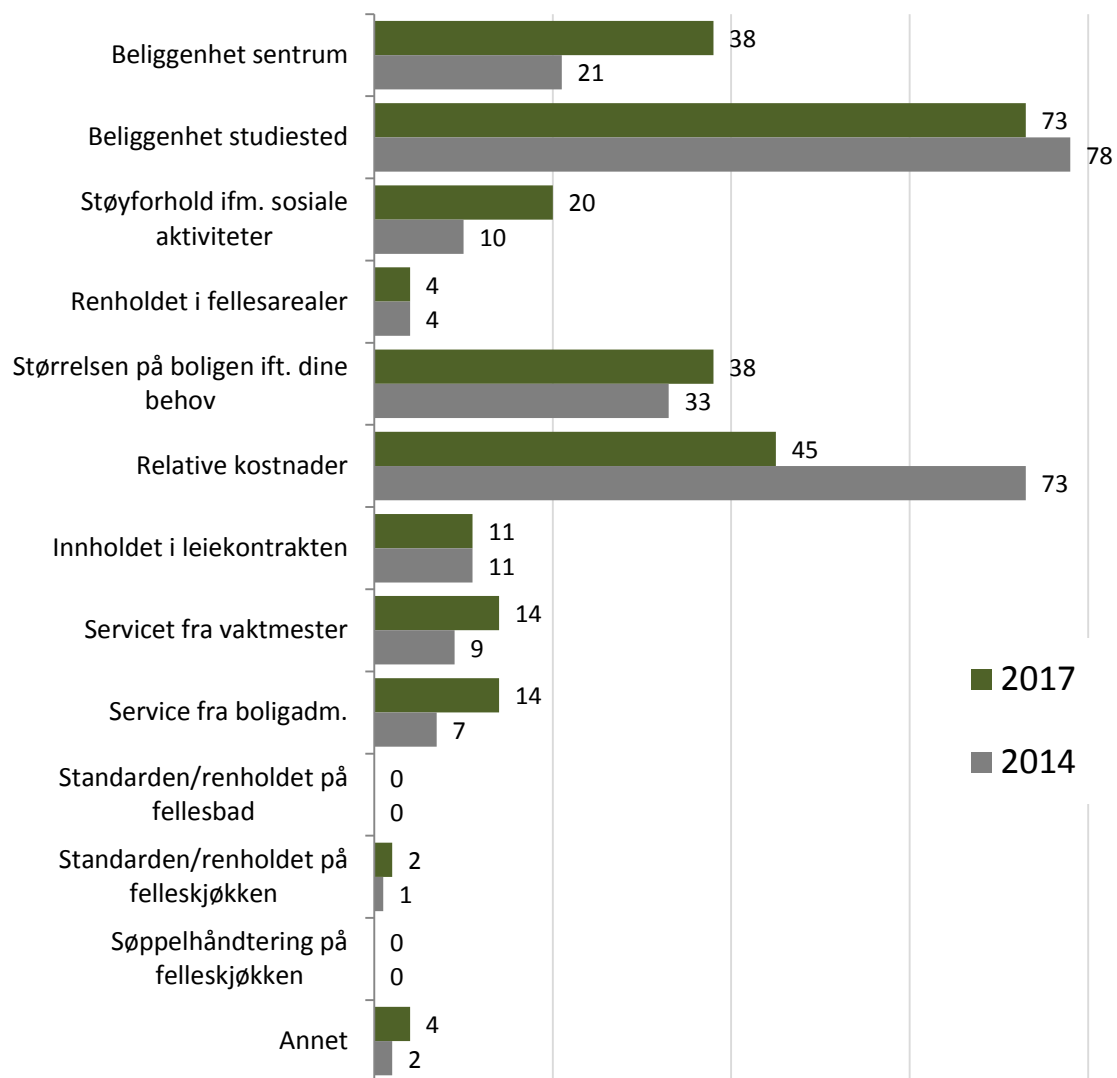
Basen er de som ikke er fornøyd (svar 1-3),
basene er 49 i 2014 og 38 i 2017



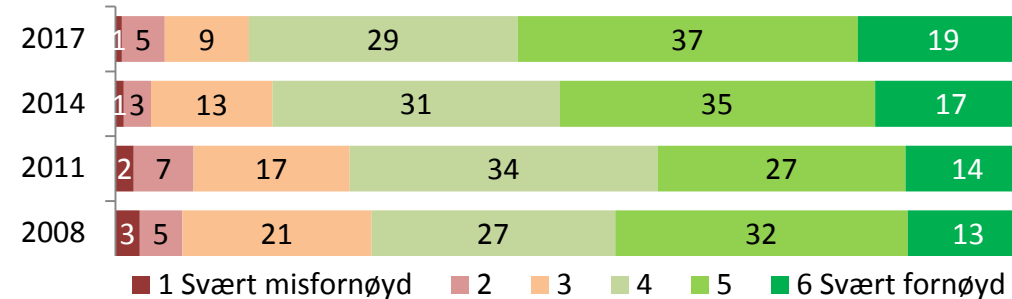
- Prisen er ikke lenger den dominerende årsak til misnøye med private leieforhold.

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

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



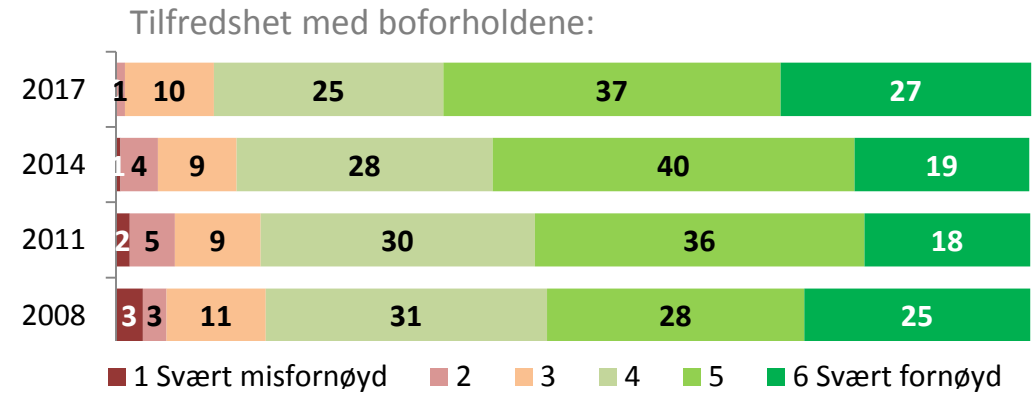
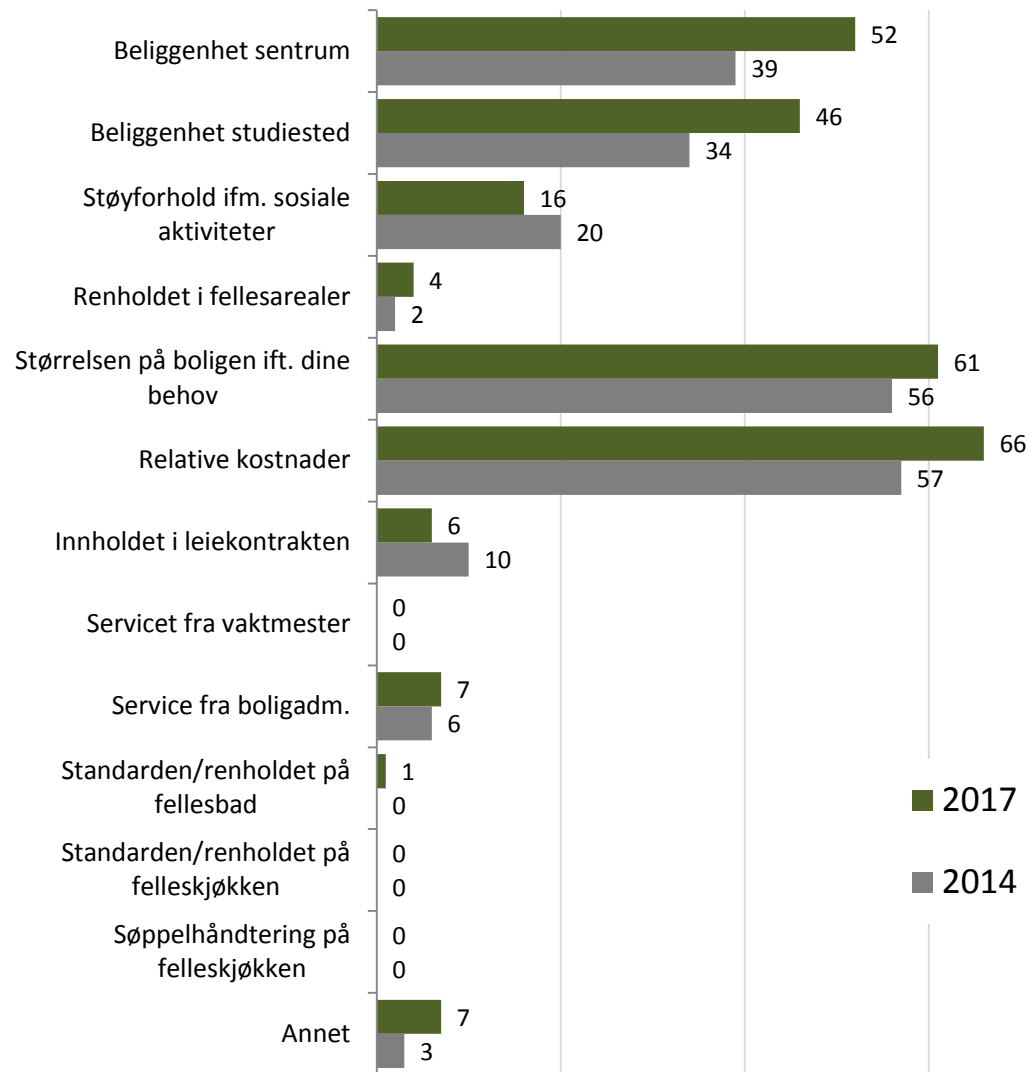
Tilfredshet med boforholdene:



- Flere begrunner tilfredshet med sentral beliggenhet, og færre med relative kostnader/husleie.

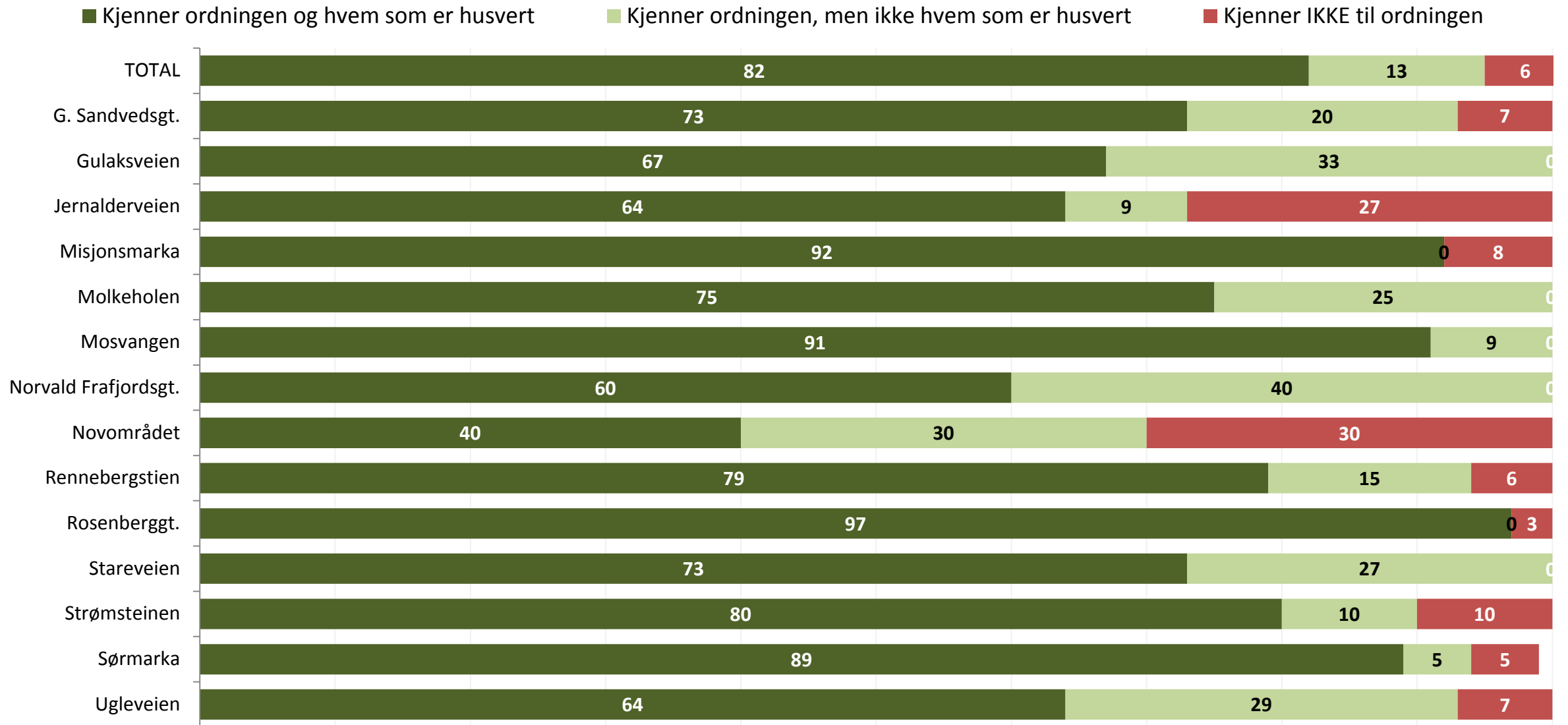
Årsaker til tilfredshet med boforholdene blant de som leier privat (%)

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



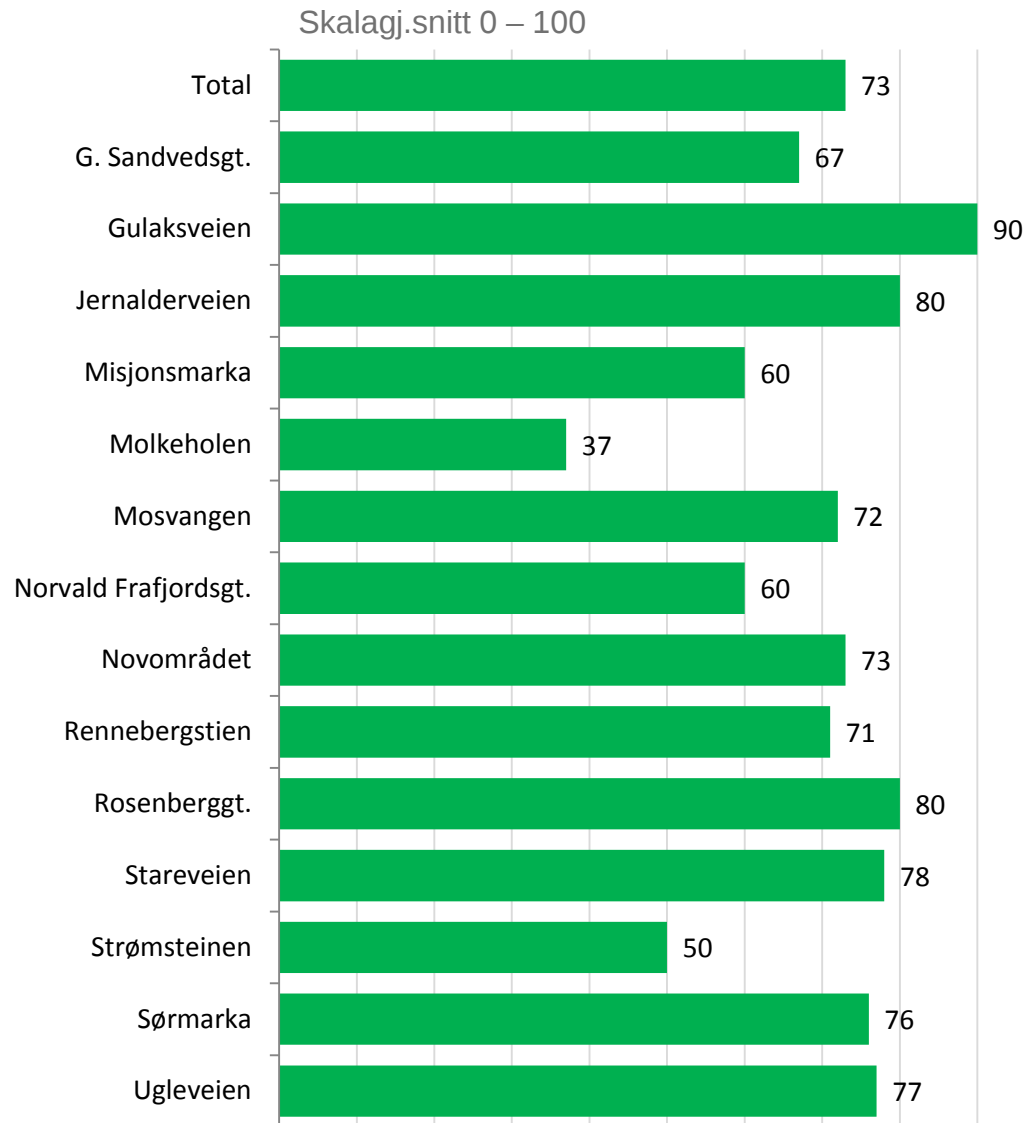
Kjennskap til husvert-ordningen (%)

Basen er de som bor hos SiS (lav base i Gulaksvn (n=3))

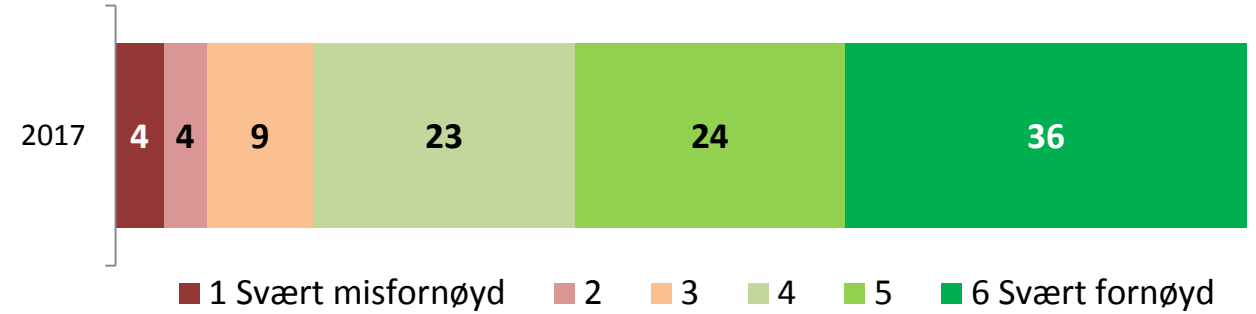


Tilfredshet med husvertene

Basen er de som bor hos SiS, og vet hvem som er husvert der de bor



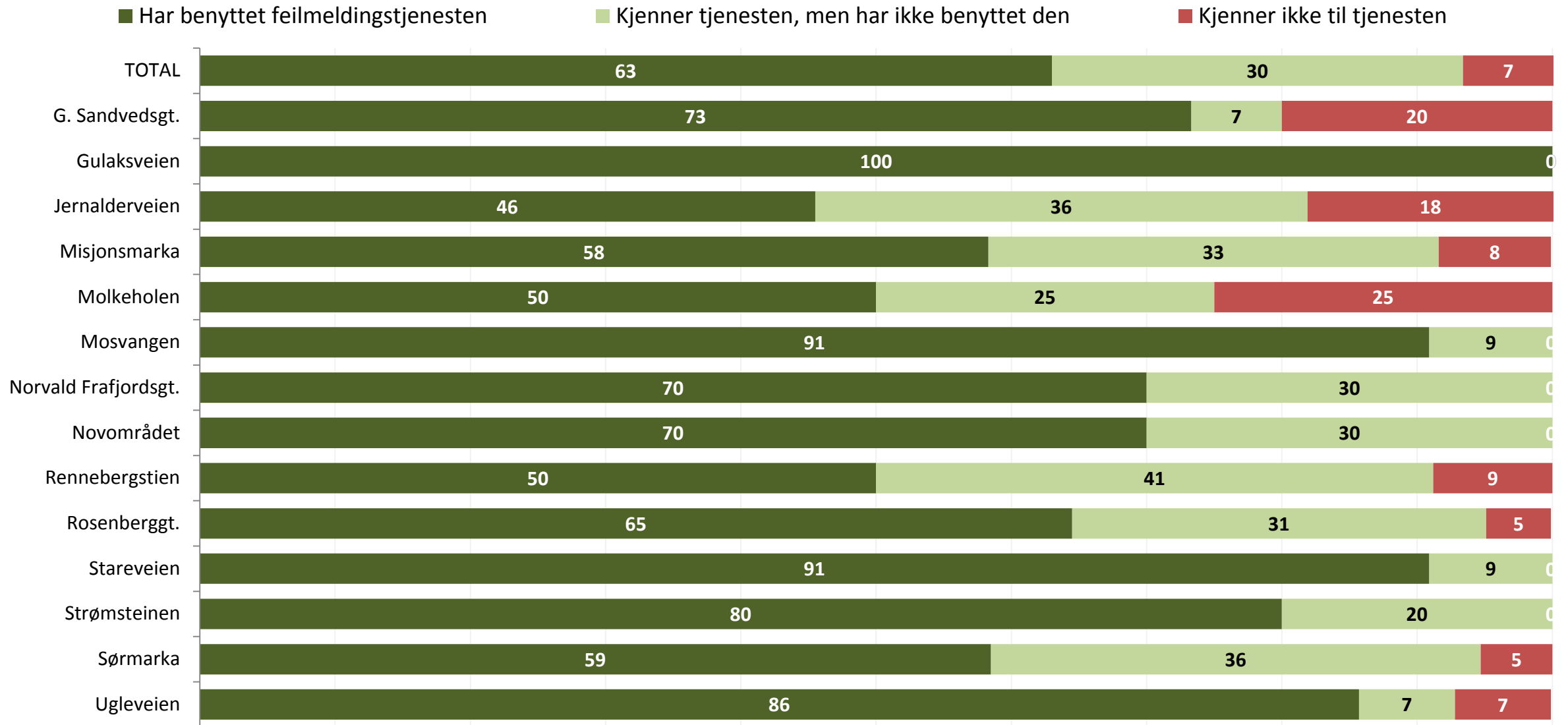
Tilfredshet med husvertene (%)



- Lav base på Gulaksveien (n=3).
- 18 % svarer «Vet ikke» på dette spørsmålet. De er holdt utenfor beregningsgrunnlaget i begge figurene.
- Det er store forskjeller i vurderingen av husvertene i de ulike studentboligene

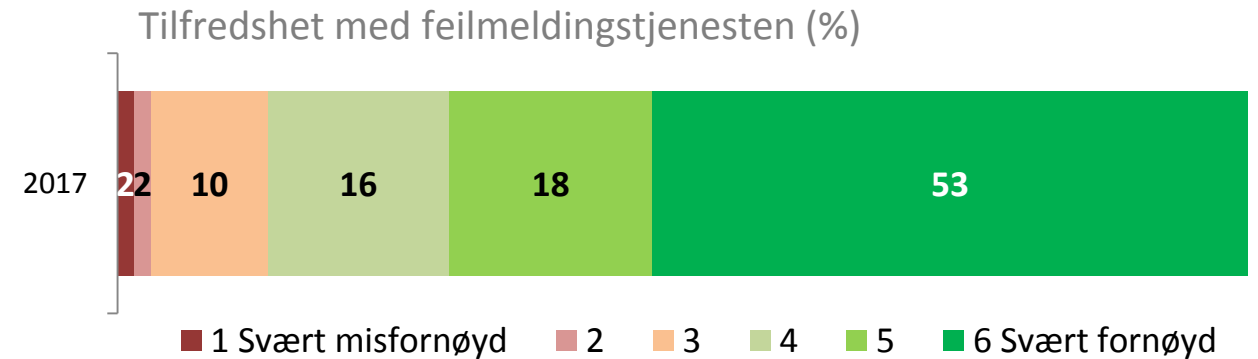
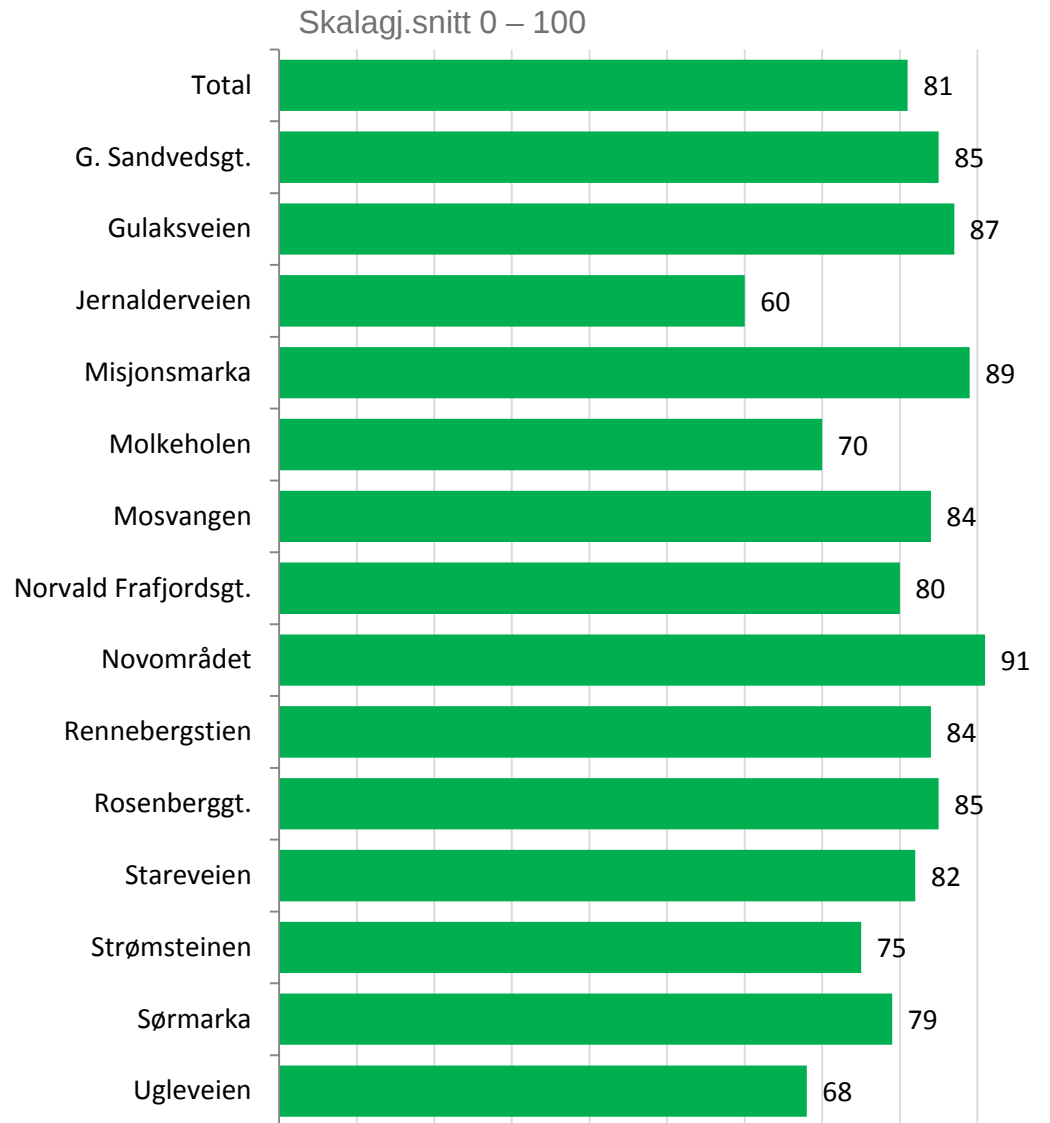
Kjennskap til feilmeldingstjenesten (%)

Basen er de som bor hos SiS



Tilfredshet med oppfølgingen av innmeldte feilmeldinger

Basen er de som bor hos SiS, og har brukt feilmeldingstjenesten

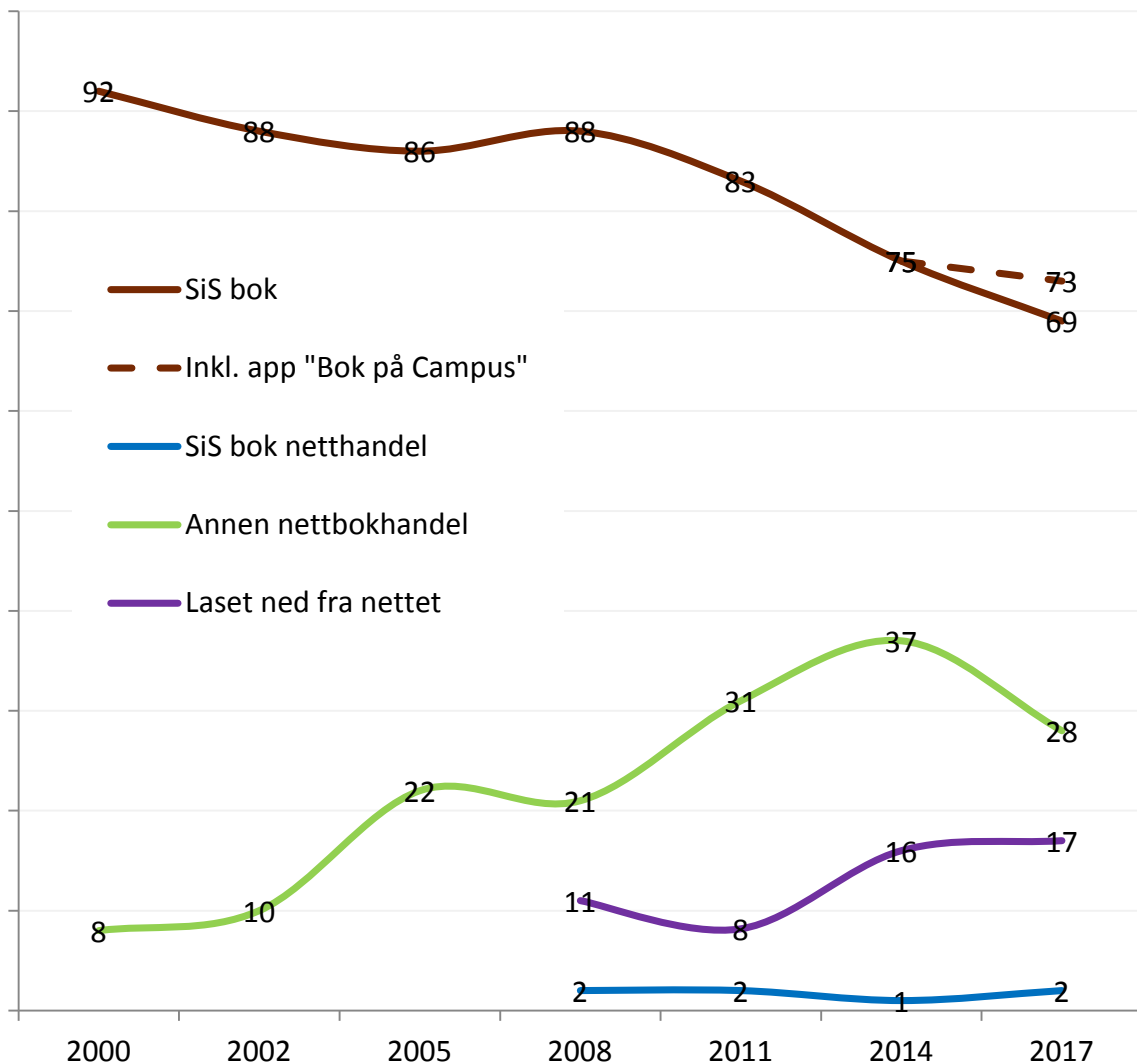


- Høy tilfredshet!
- Lav base på Gulaksveien (n=3).
- Tilfredsheten med feilmeldingstjenesten er avvikende lav blant studenter som bor i Jernalderveien (10 beboere fra denne studentboligen har vurdert tjenesten).

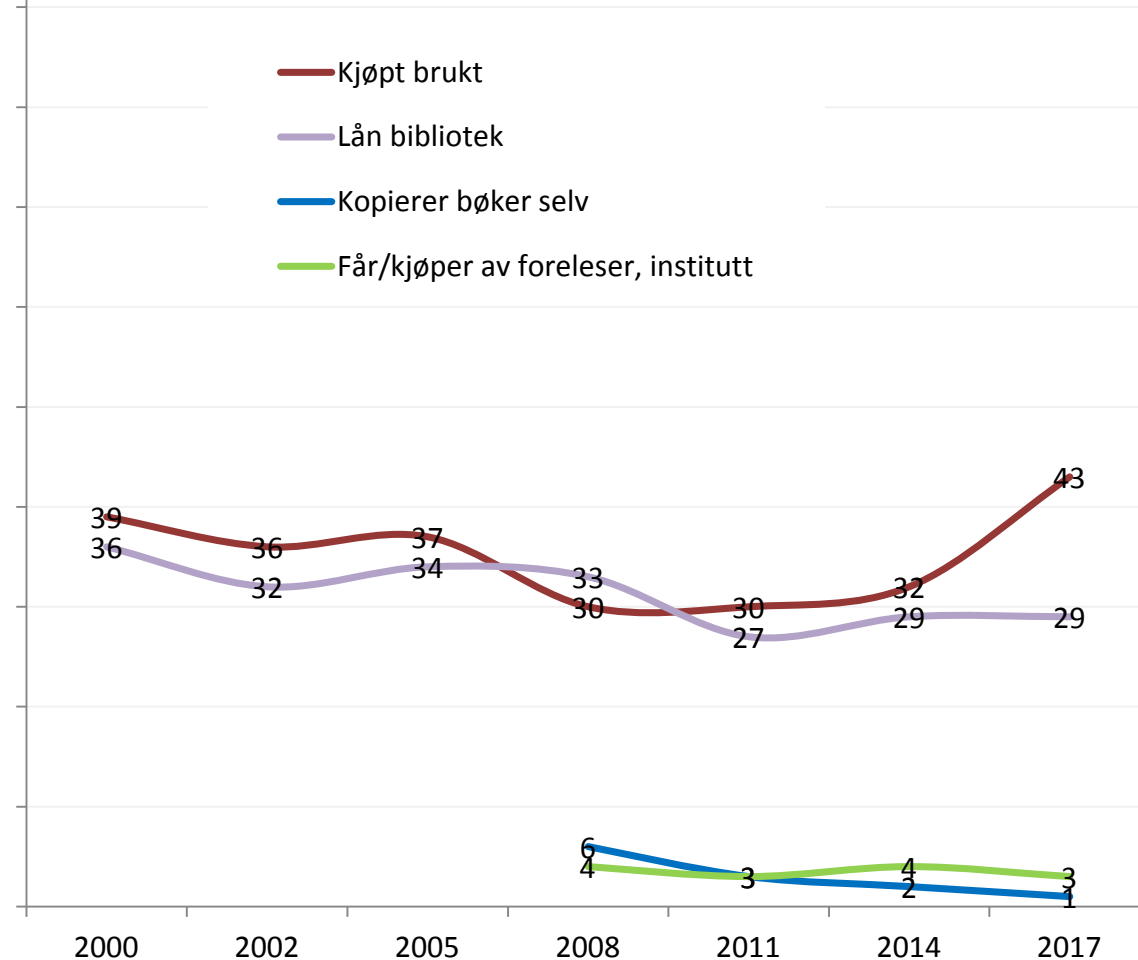
Fagbokhandel

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

Kun studenter på UiS

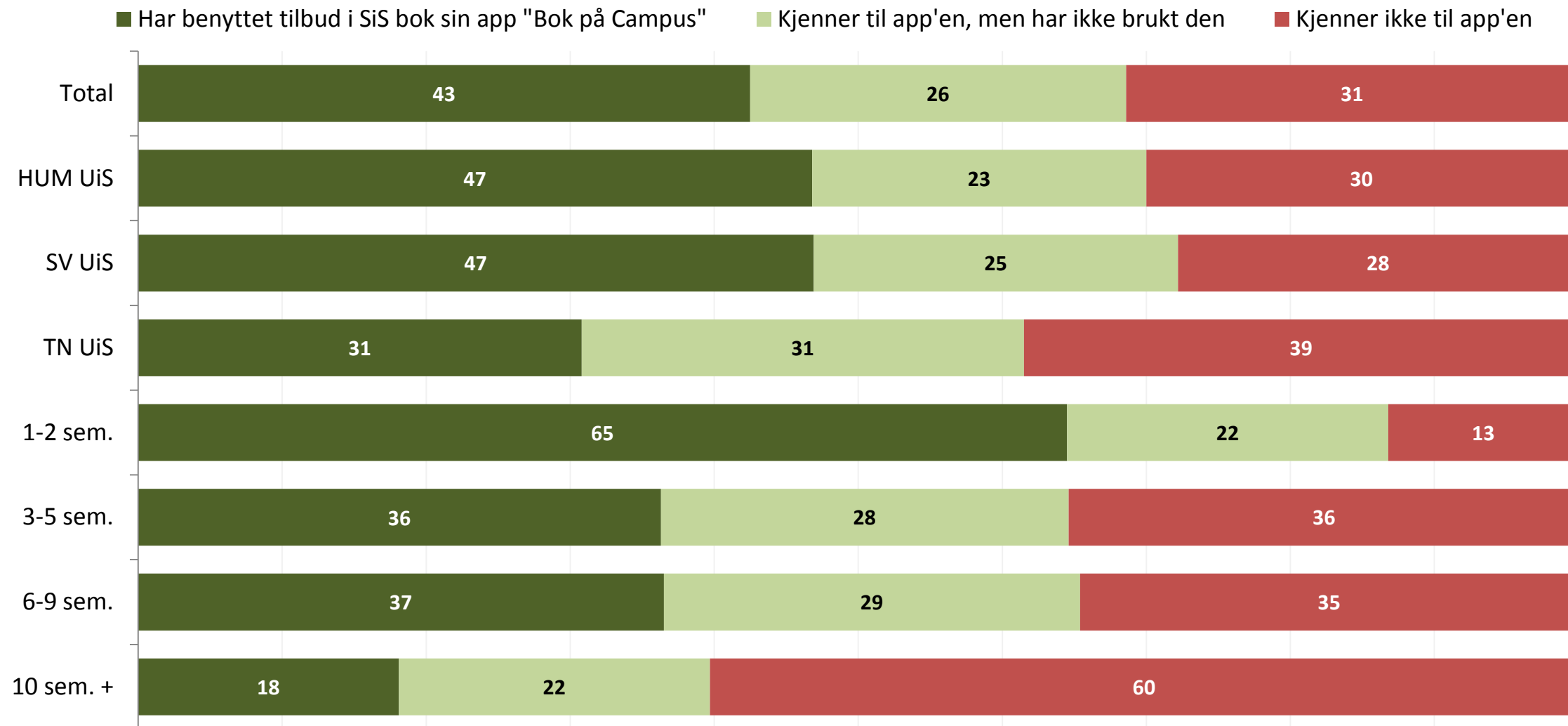


• Flere kjøper brukt, i hovedsak på bekostning av andre nettbokhandlere.



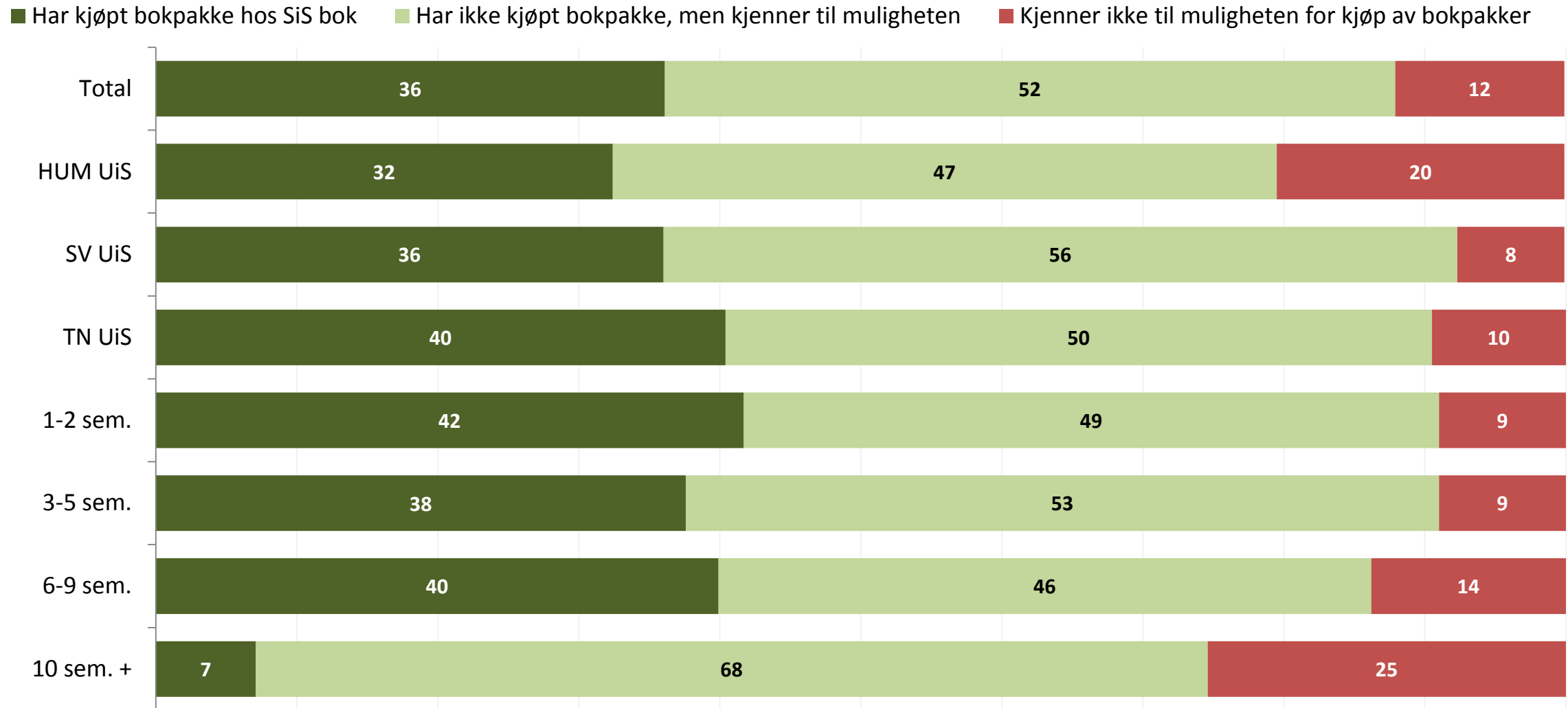
Om de har benyttet – eller kjenner til SiS bok sin app «Bok på Campus» (%)

Basen er studenter på UiS



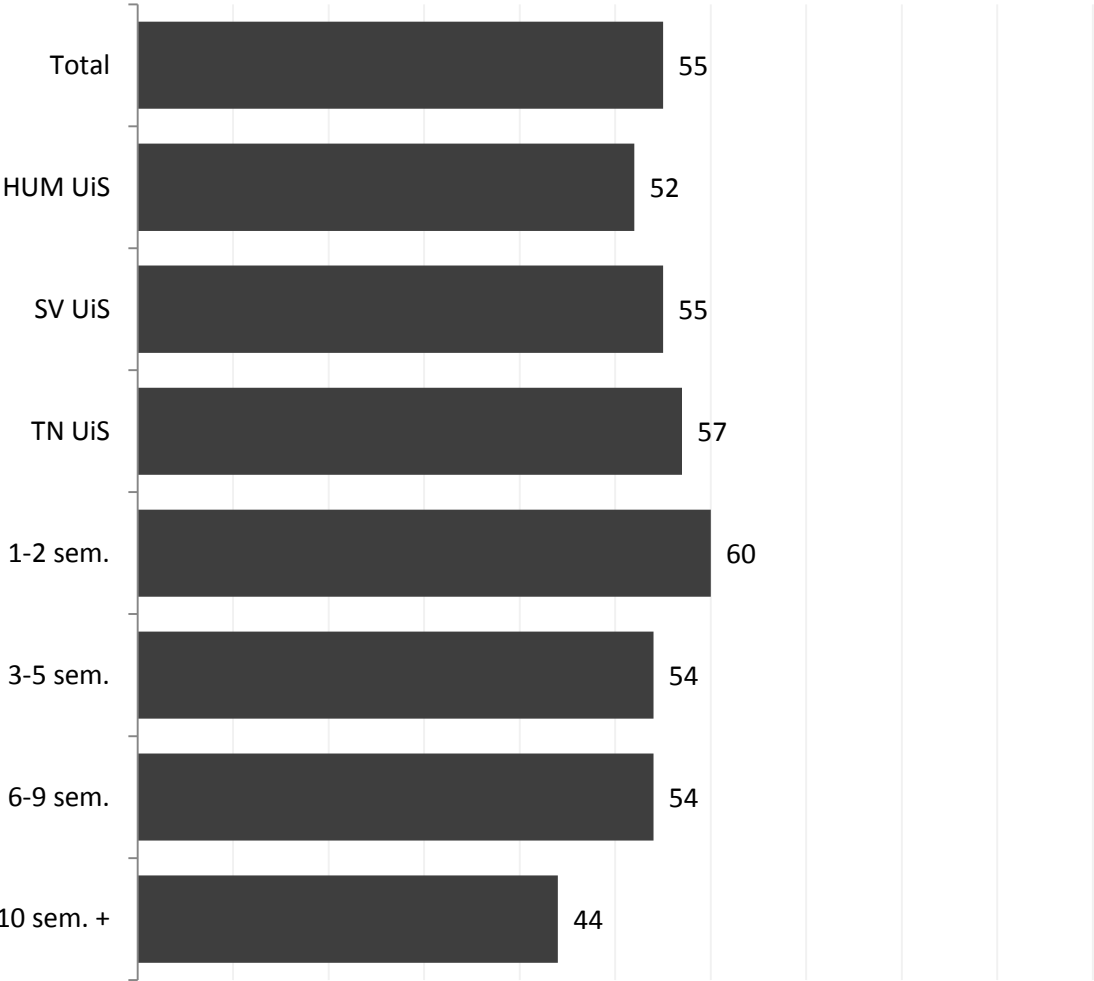
Om de har benyttet – eller kjenner til muligheten for kjøp av bokpakker hos SiS bok (%)

Basen er studenter på UiS

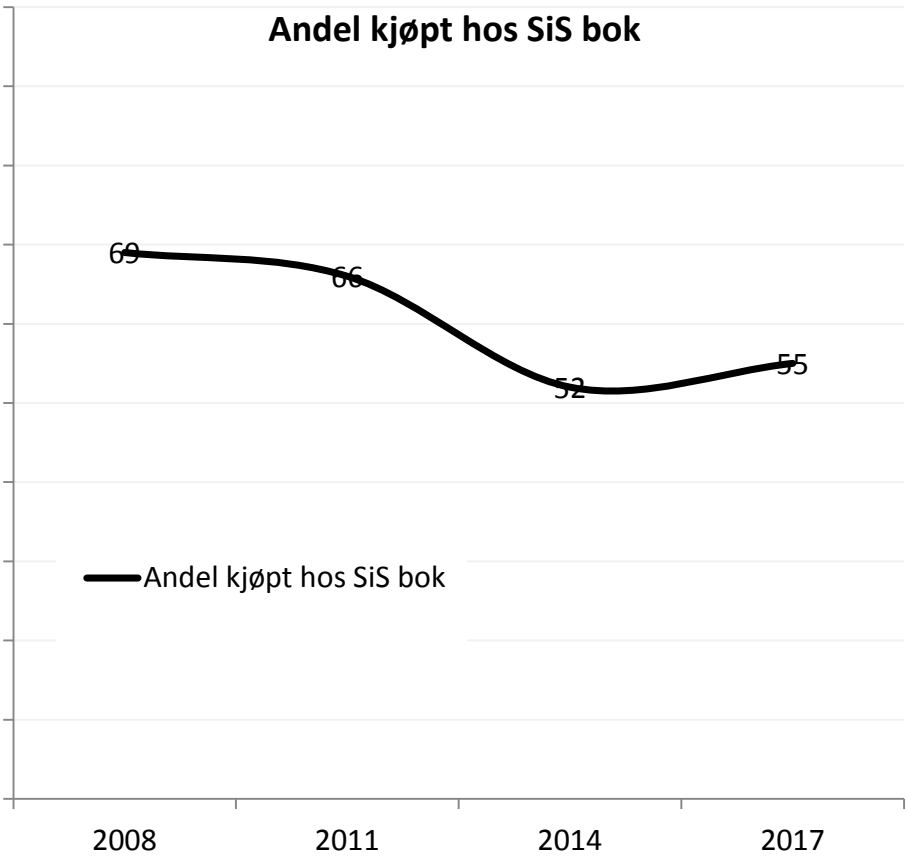


Andel av pensumbøker de handler hos SiS bok (gj.snitt prosent)

Kun studenter på UiS

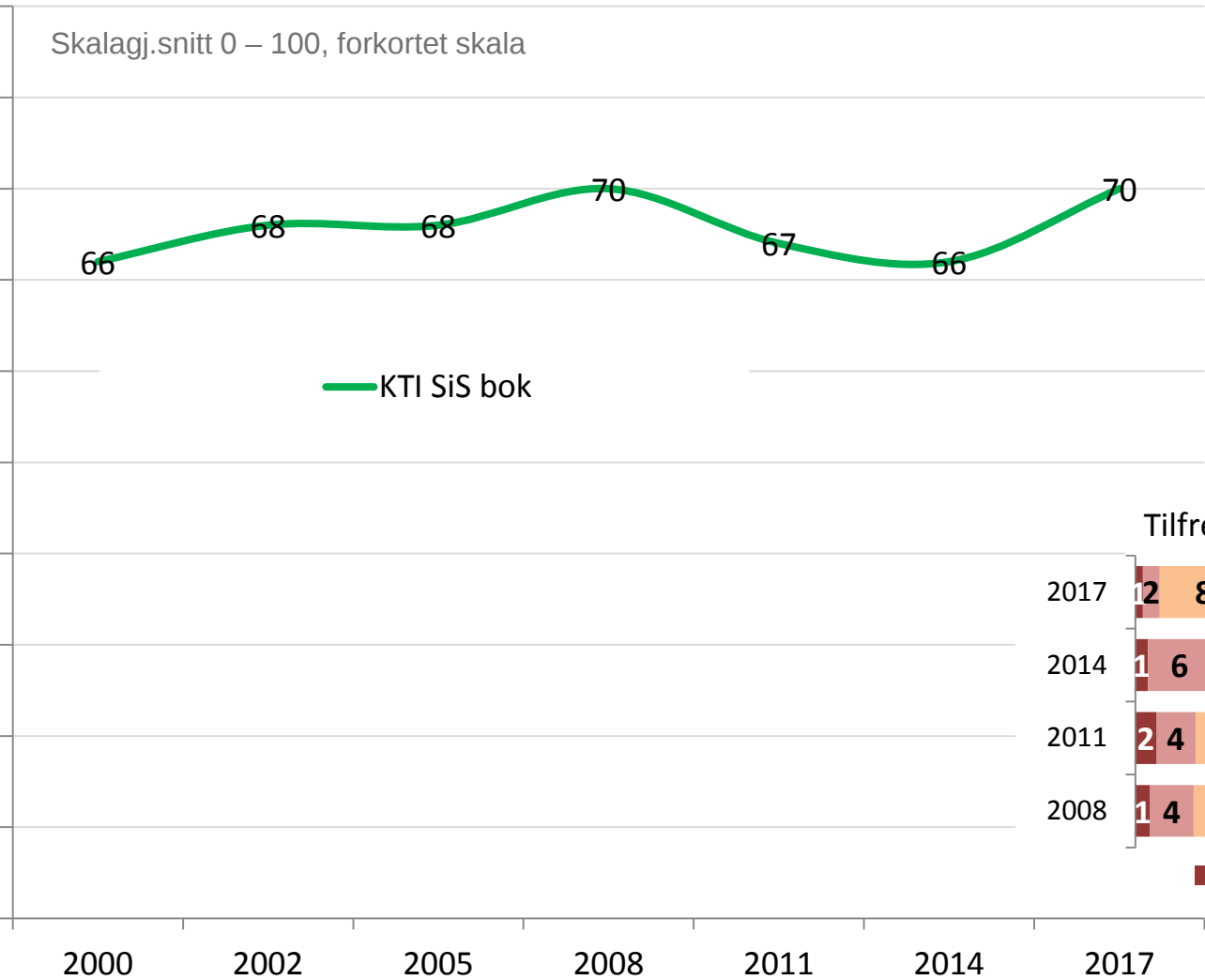


• Fallet i andelen av pensumbøker som handles hos SiS bok er snudd til en økning mellom 2014 og 2017, skal vi tro rapporteringene fra studentene fra UiS.

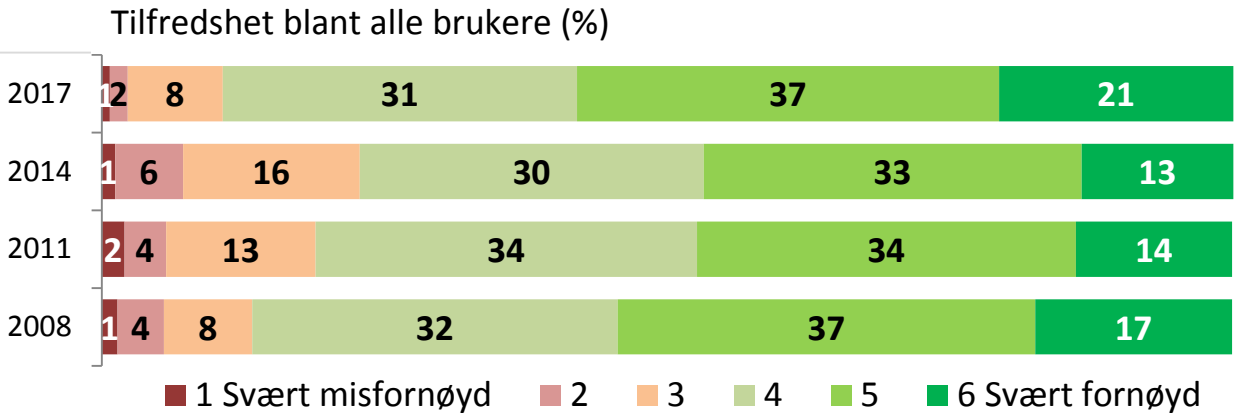


Tilfredshet med SiS bok

Kun studenter på UiS

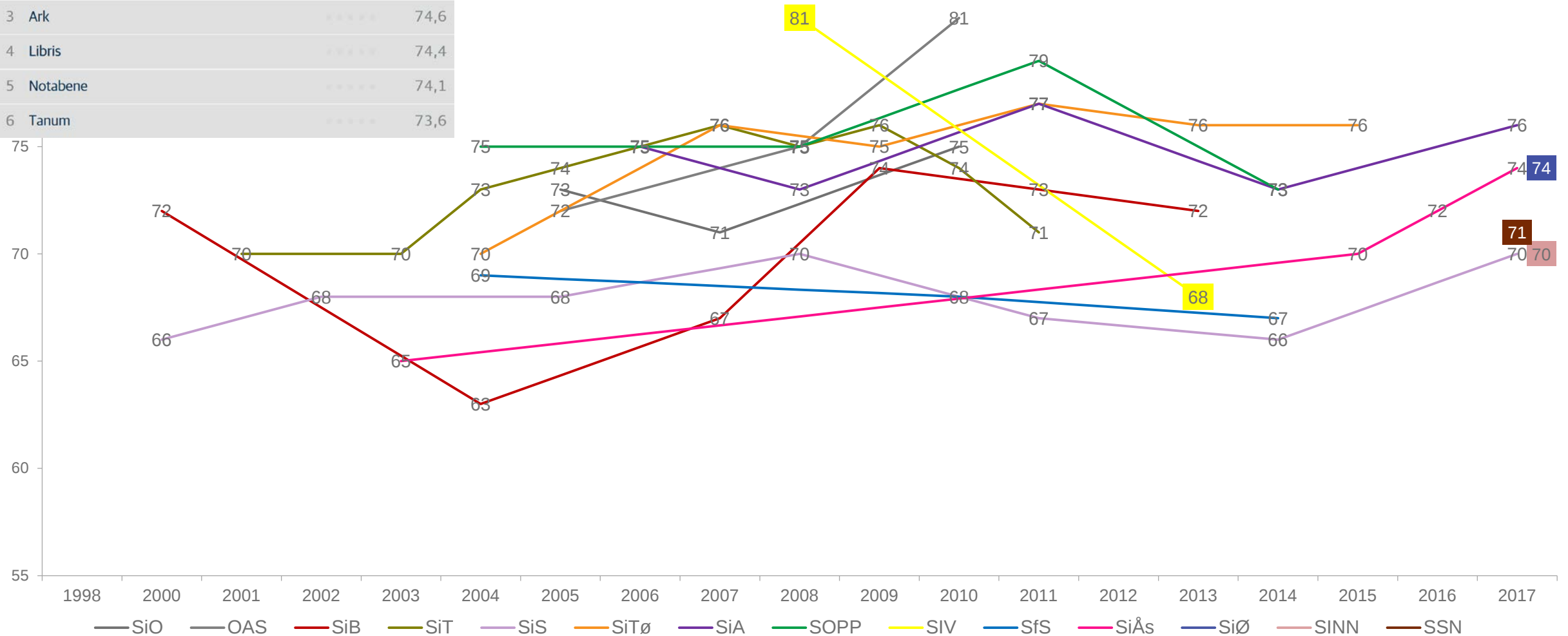


- Tilfredsheten med SiS bok sank mye mellom 2008 og 2011, i hovedsak som følge av mer misnøye blant mer sporadiske kunder.
- I 2017 øker tilfredsheten til tangering av tidligere toppnivå fra 2008, som er et meget godt nivå.



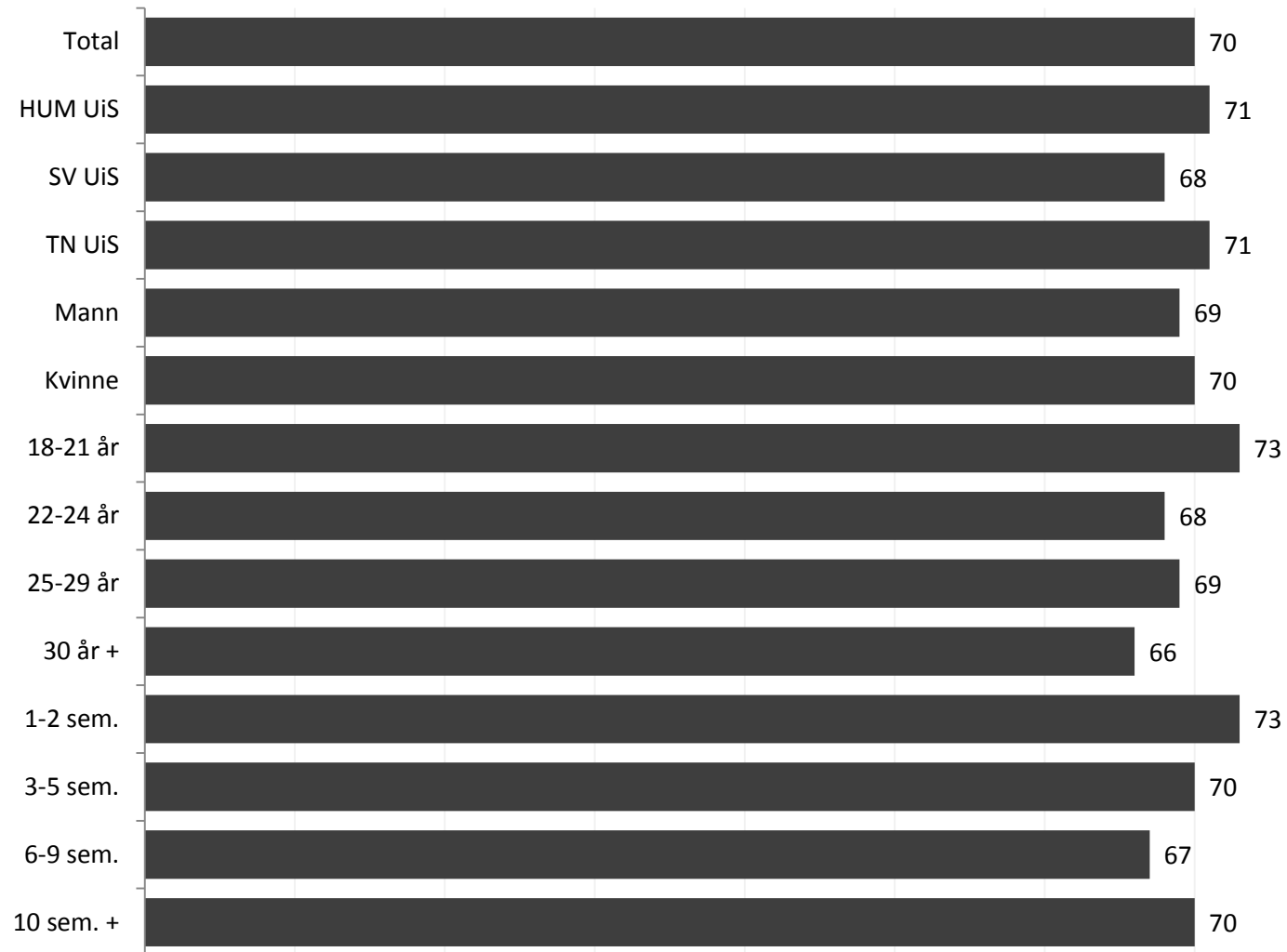
Referansetall – Bokhandel

PLASS	SELSKAP	STJERNER	TILFREDSHET
1	haugenbok.no	*****	81,8
2	Norli	*****	75,4
3	Ark	*****	74,6
4	Libris	*****	74,4
5	Notabene	*****	74,1
6	Tanum	*****	73,6



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

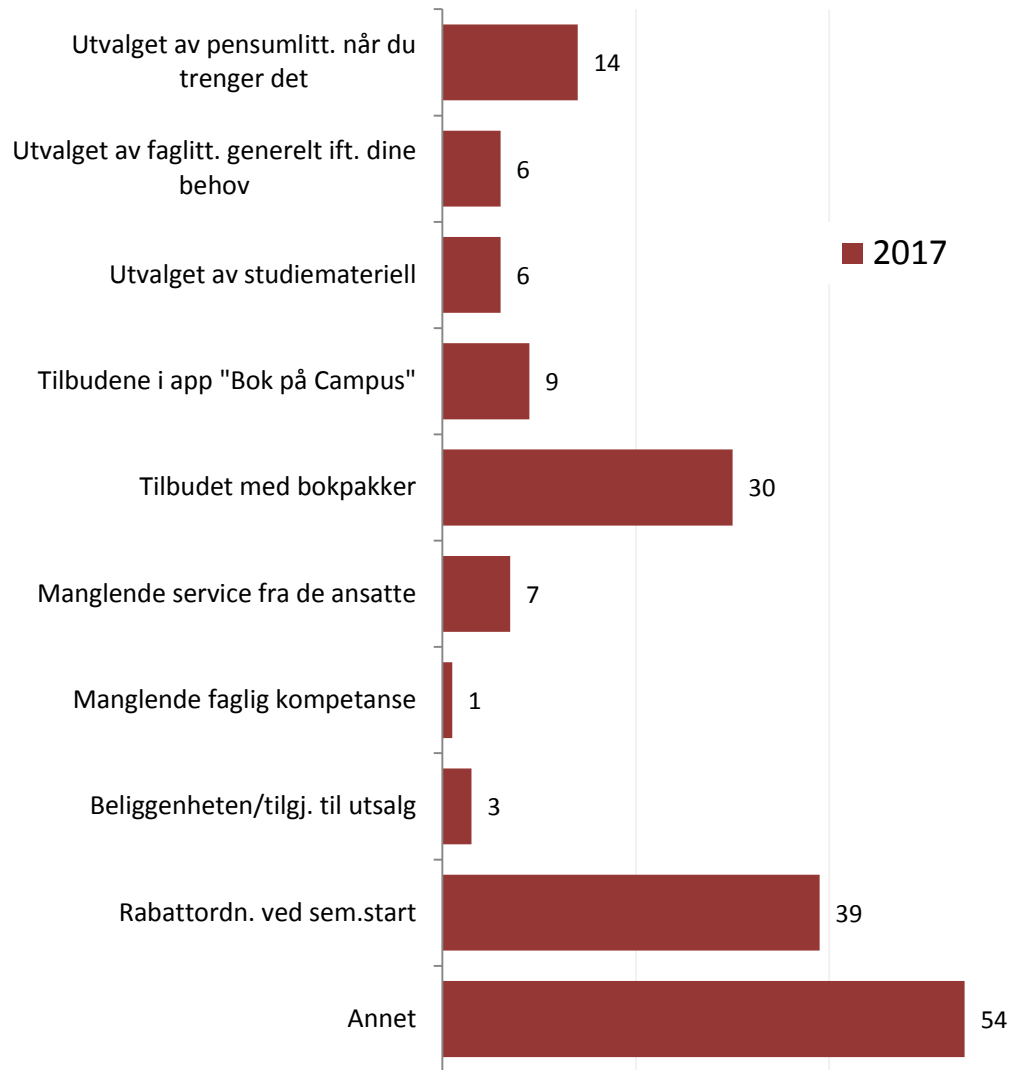
Kun studenter på UiS



- Tilfredsheten er som tidligere høyest blant de yngste og ferskeste studentene. Ingen grupper utmerker seg spesielt negativt med direkte lav skåre.

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

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

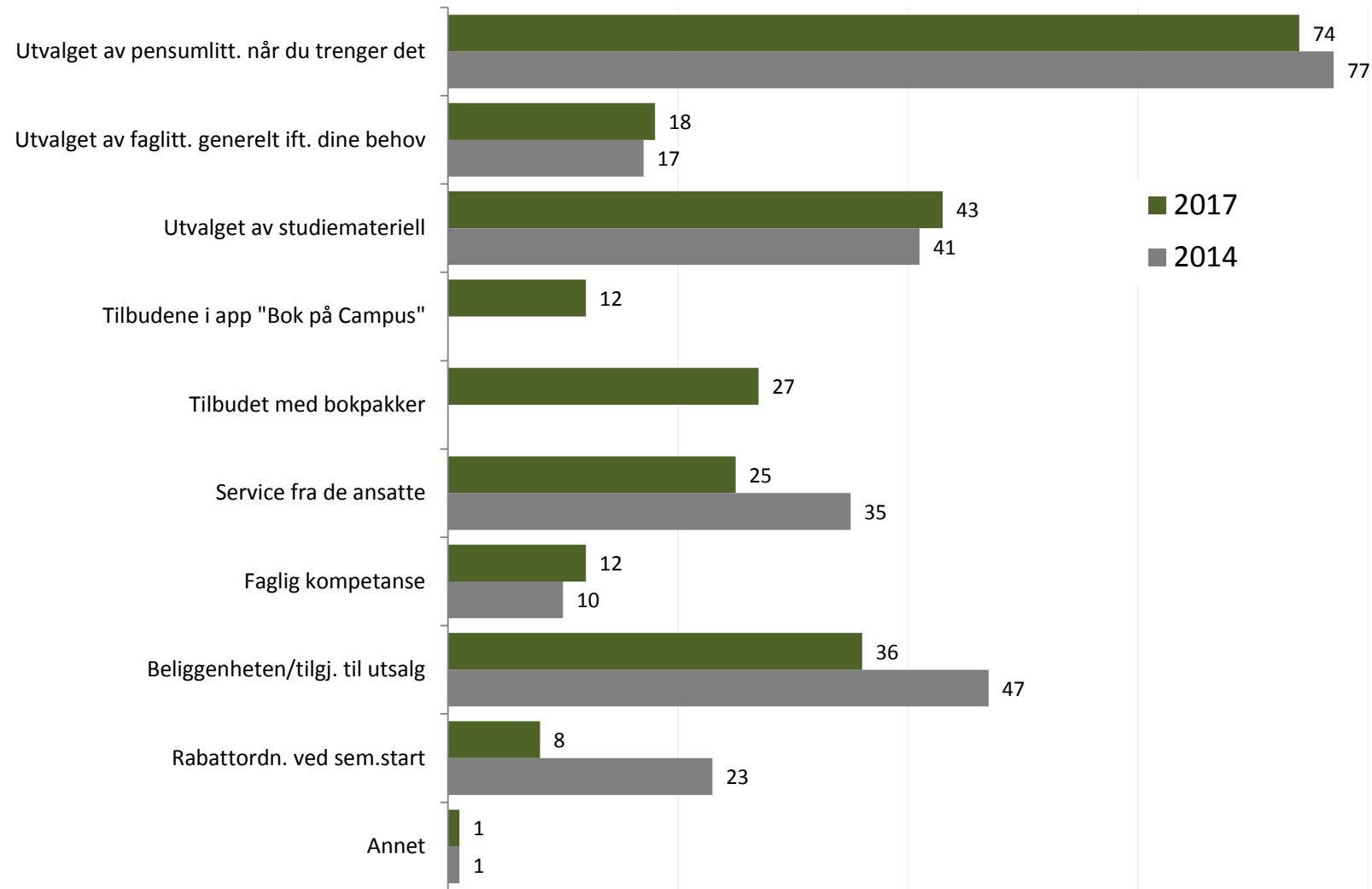


- I 2017 ble svaralternativene om den relative prisen på hhv. norske og utenlandske fagbøker tatt ut, og resultatene er derfor ikke sammenlignbare med tidligere.
- Svaralternativene om app og bokpakker er nye.



Årsaker til tilfredshet med SiS bok (%)

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



- I 2017 ble svaralternativene om den relative prisen på hhv. norske og utenlandske fagbøker tatt ut, og resultatene er derfor ikke helt sammenlignbare med tidligere.
- Svaralternativene om app og bokpakker er nye.

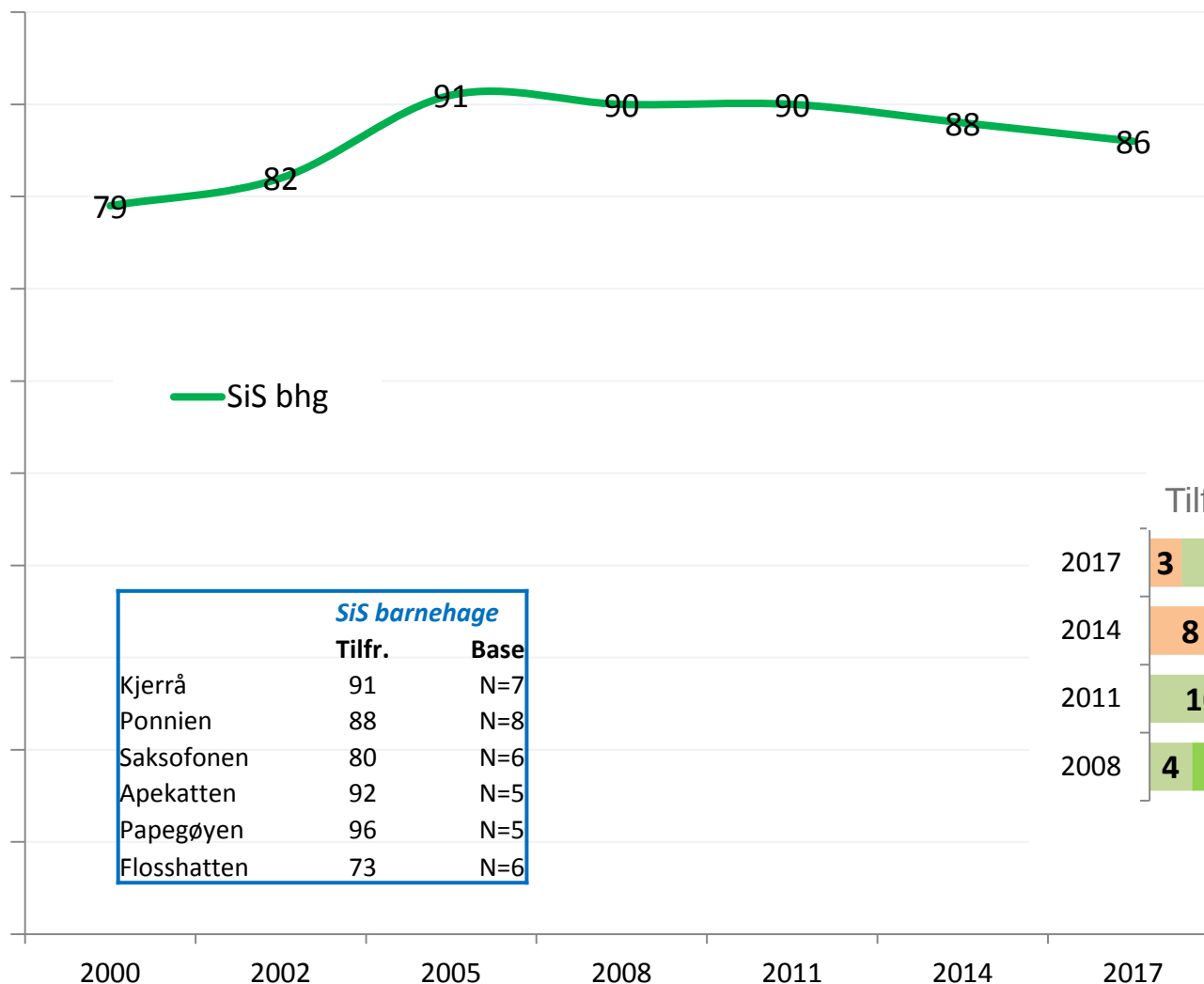
Kun studenter på UiS



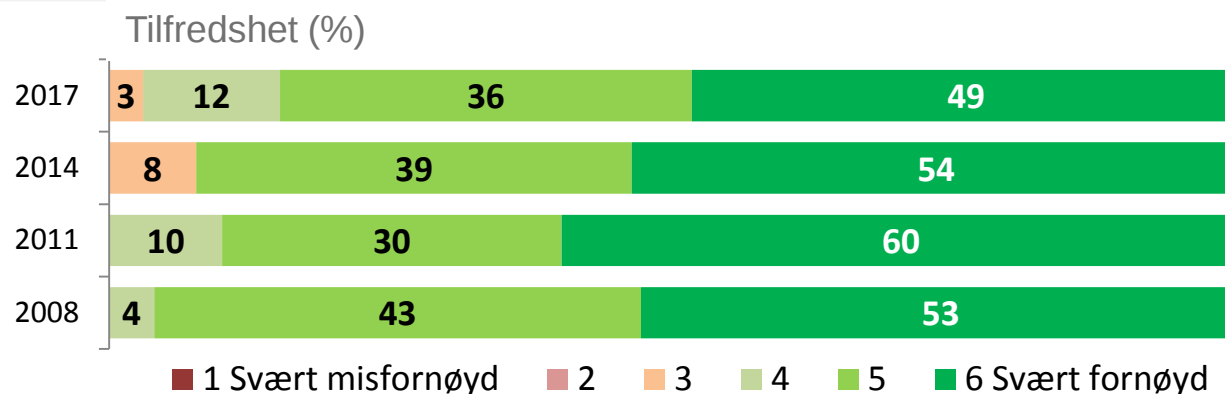
Barnehage

Tilfredshet med SiS barnehage

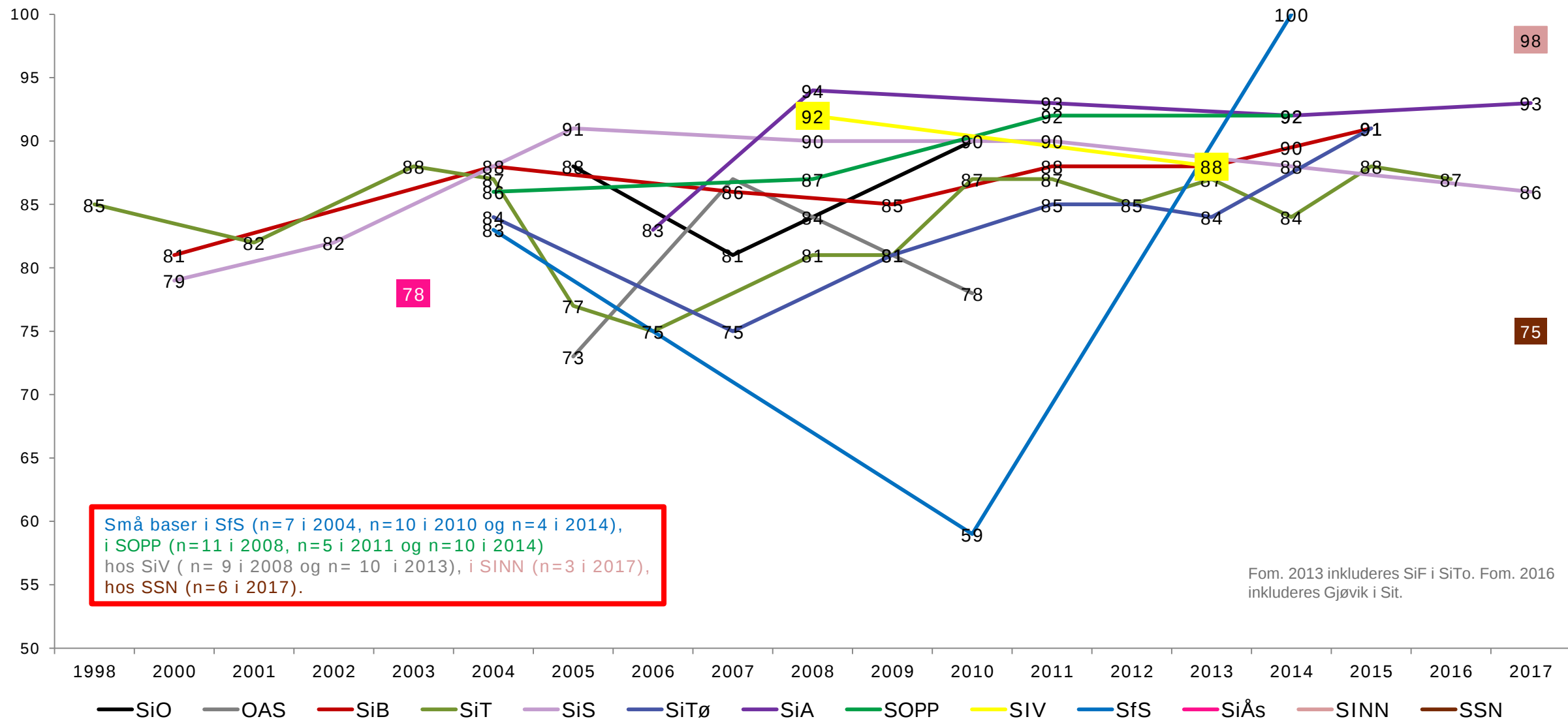
Skalagj.snitt 0- 100



- Bakgrunnsdata viser at 47 % av studentene med barn har plass i SiS-barnehage (opp fra 35 % i 2014), 14 % (11 % i 2014) i privat barnehage og 33 % (30 % i 2014) i kommunal barnehage. 1 av 70 foresatte i utvalget sier at de har søkt, uten å få plass.
- Alltid strålende resultater for barnehagen. I 2014 var 2 av 26 respondenter litt misfornøyde (svar 3 på 6-punktsskalaen). i 2017 gjelder dette 1 av 33 foresatte med barn i barnehagen som har besvart undersøkelsen.
- Andelen som gir toppskåre har likevel sunket siden 2011.
- Flosshatten ligger noe lavere enn andre avdelinger, men lave baser gjør at resultatene er sårbare for avvikende oppfatninger hos enkeltpersoner.

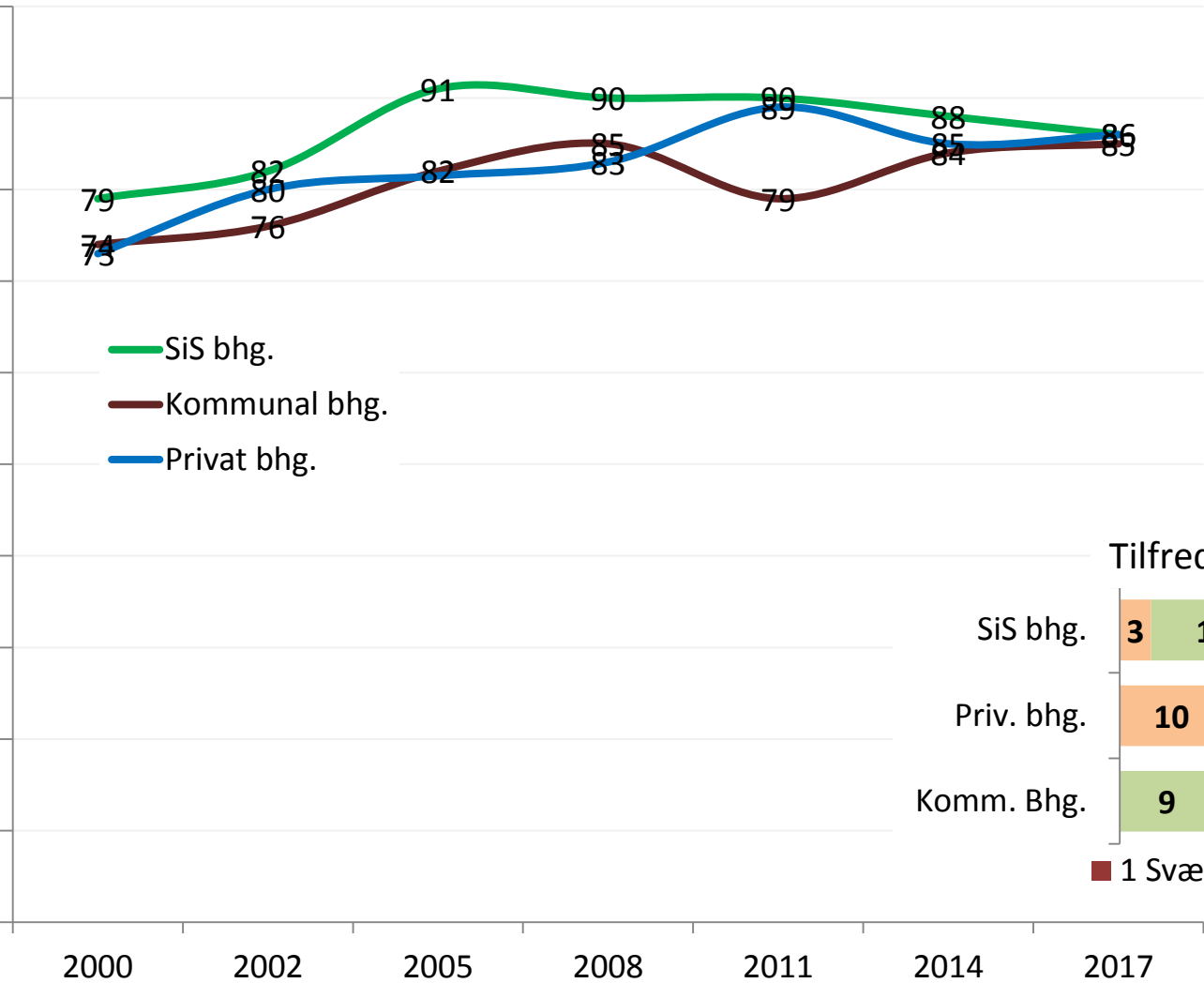


Referansetall – Studentbarnehage

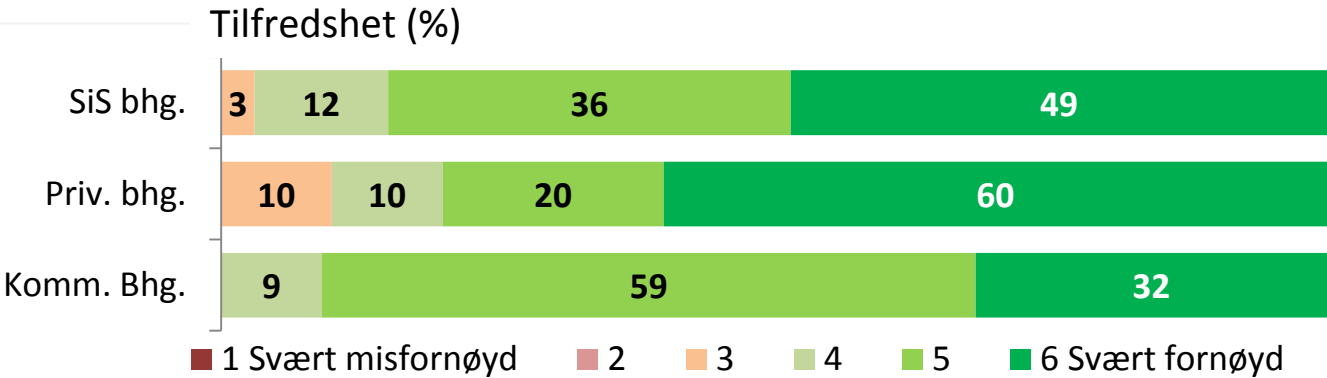


Tilfredshet med barnehager

Skalagj.snitt 0 - 100

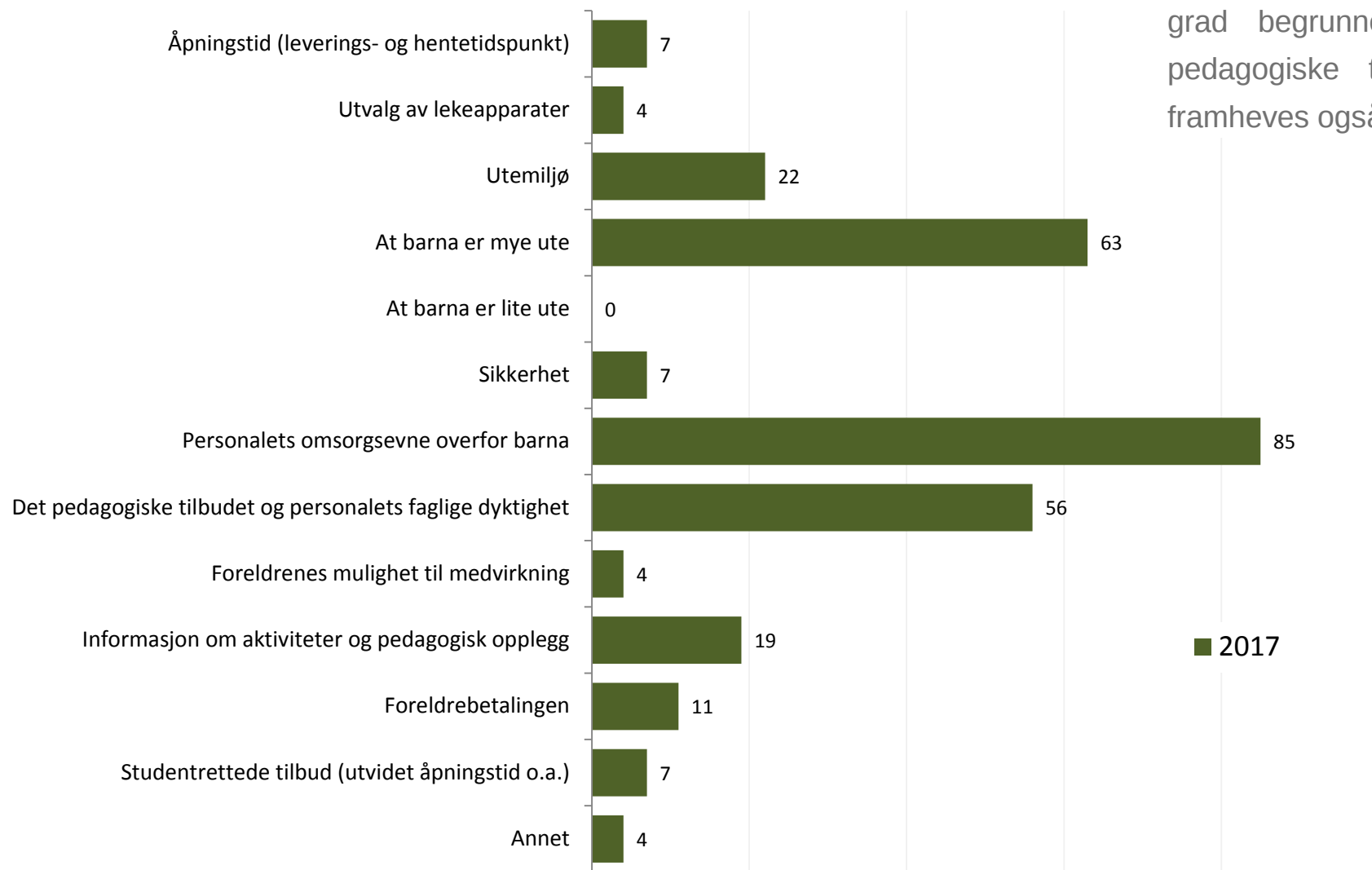


- Det er lav base for private barnehager (n=10).
- Alle barnehagene har høy brukertilfredshet gjennom foresatte. SiS barnehage har tradisjonelt ligget litt over de andre, men nå er forskjellene marginale.
- Det framgår likevel av fordelingen under at sammensetningen av holdningene er ulik.



Årsaker til tilfredshet med SiS barnehage (%)

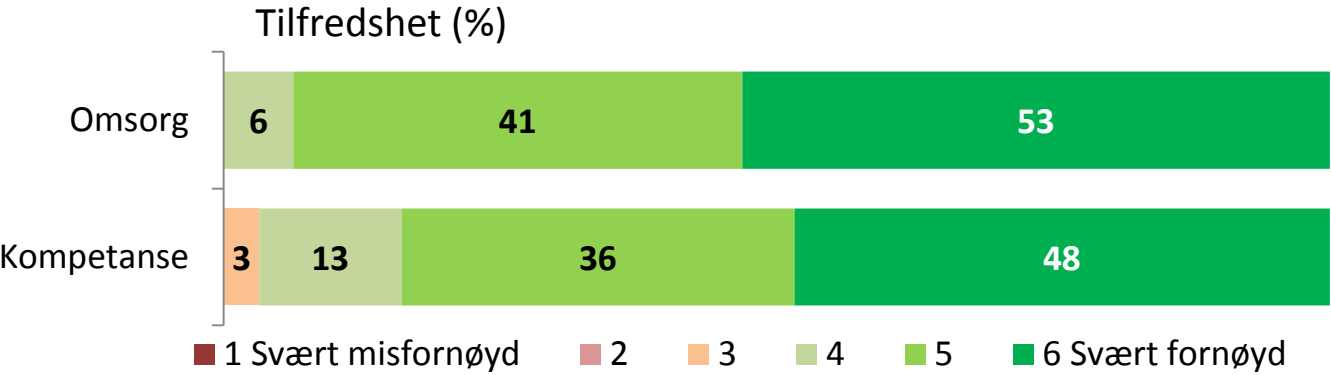
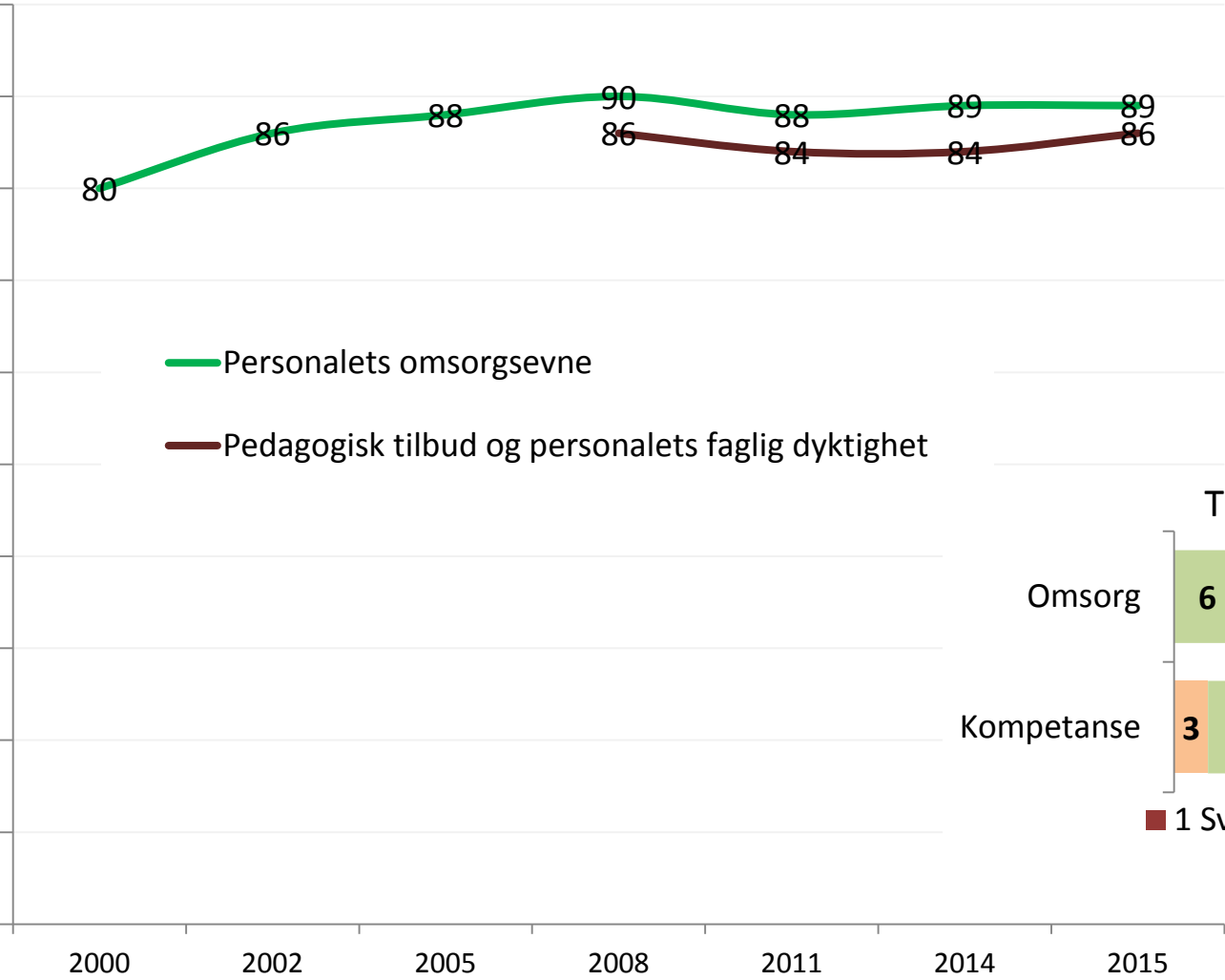
Basen er de som er meget fornøyde (svar 5-6), dvs. de aller fleste



- Som tidligere er det oppfatningen av personalets omsorgsevne for barna, og at de er mye ute, som i størst grad begrunner tilfredshet med SiS barnehage. Det pedagogiske tilbudet og personalets faglige dyktighet framheves også av mange.

Tilfredshet med personalet i SiS barnehage

Skalagj.snitt 0- 100

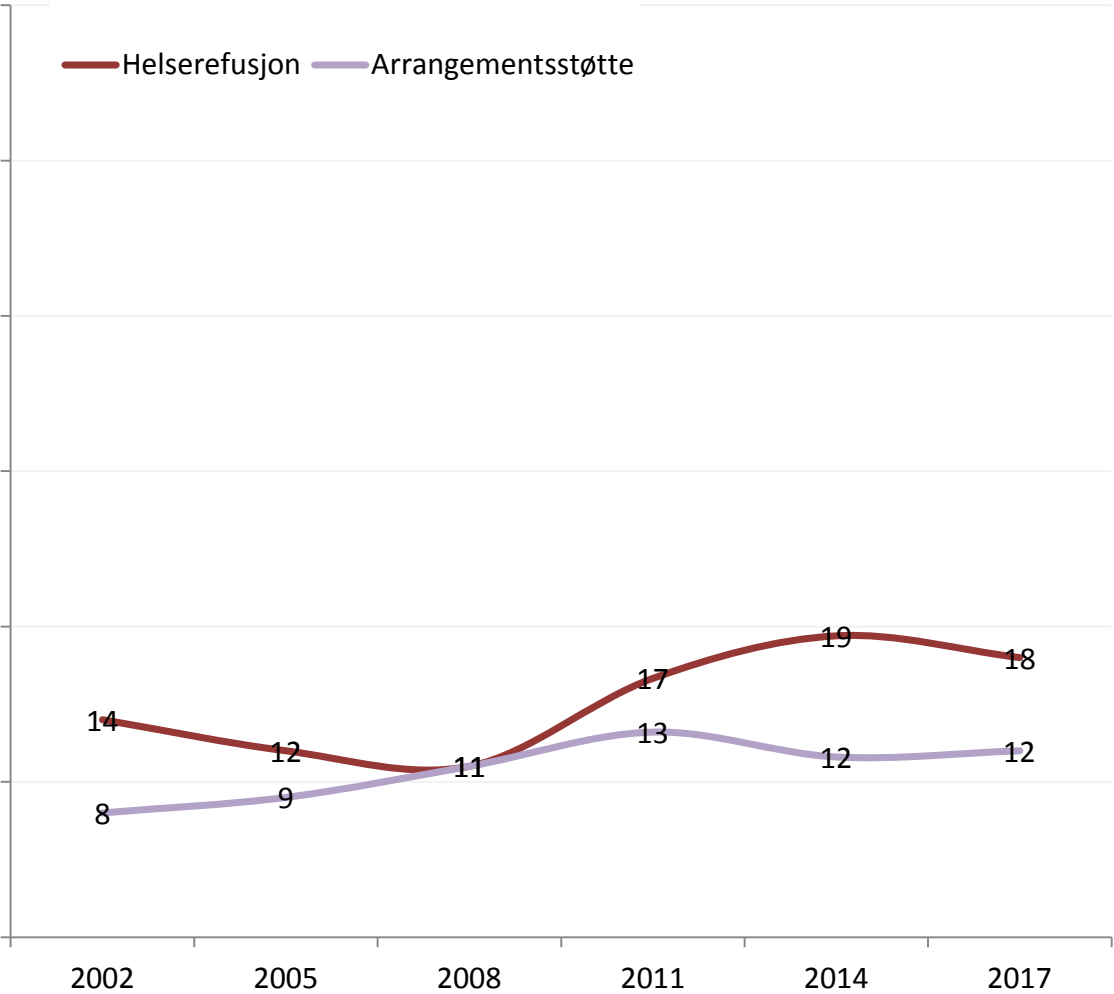


Kjennskap til – og bruk av støtteordninger

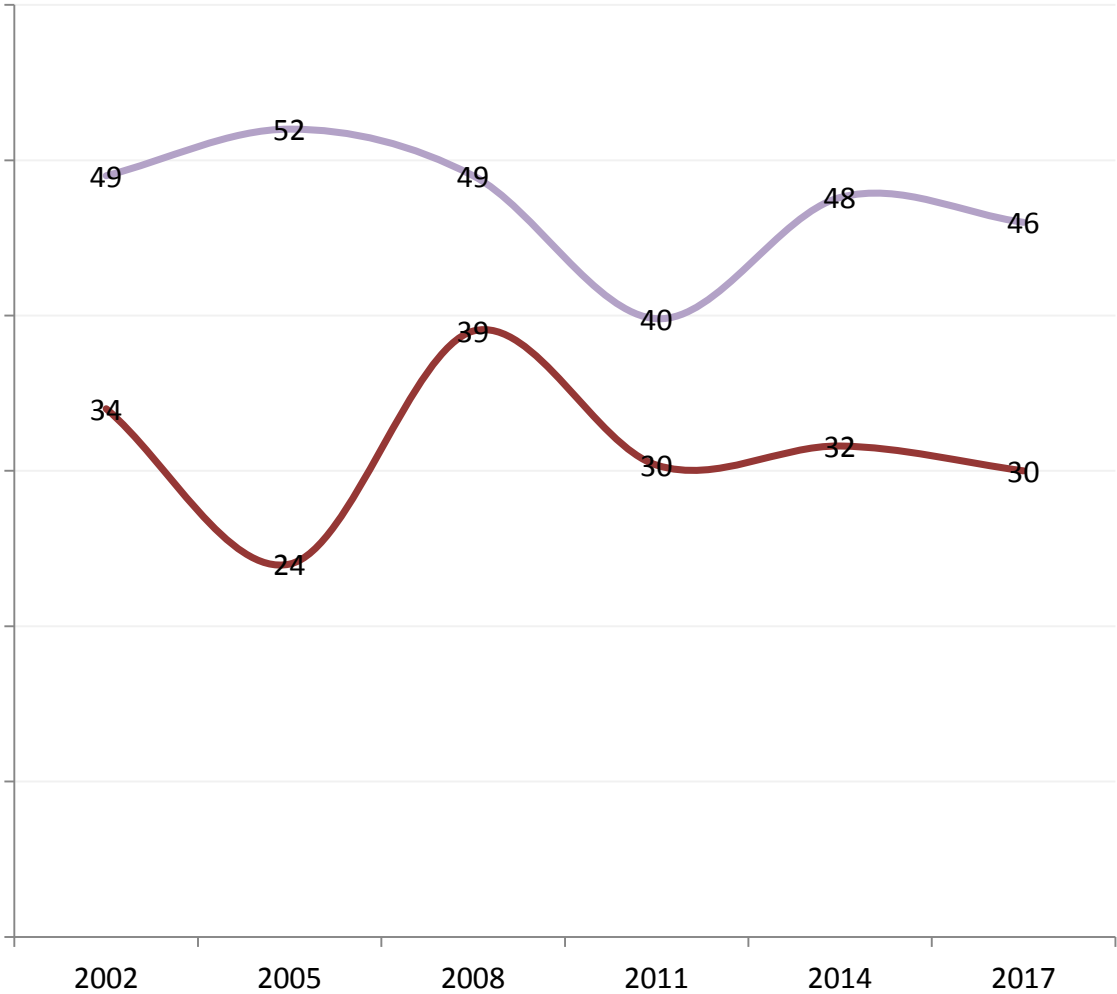
Kjennskap til – og bruk av støtteordninger (%)

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

Har benyttet



Kjenner IKKE til



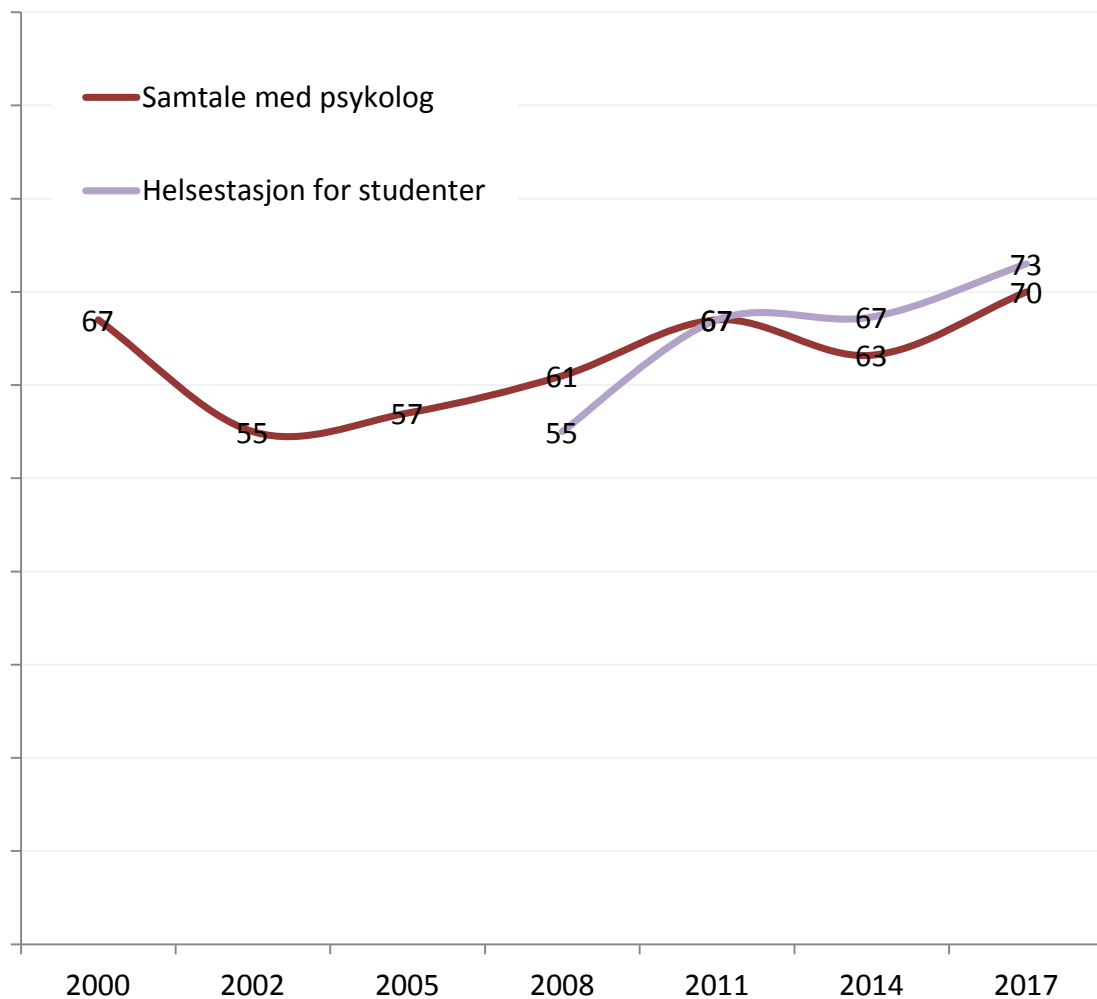
Har du innspill vedrørende de økonomiske støtteordningene?



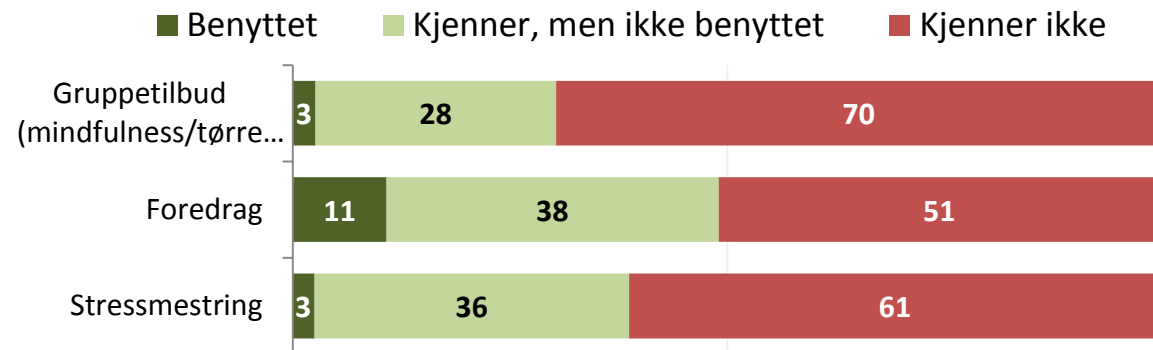
SiS helse

Kjennskap til tilbud fra SiS helse (%)

Andel som kjenner tilbudene

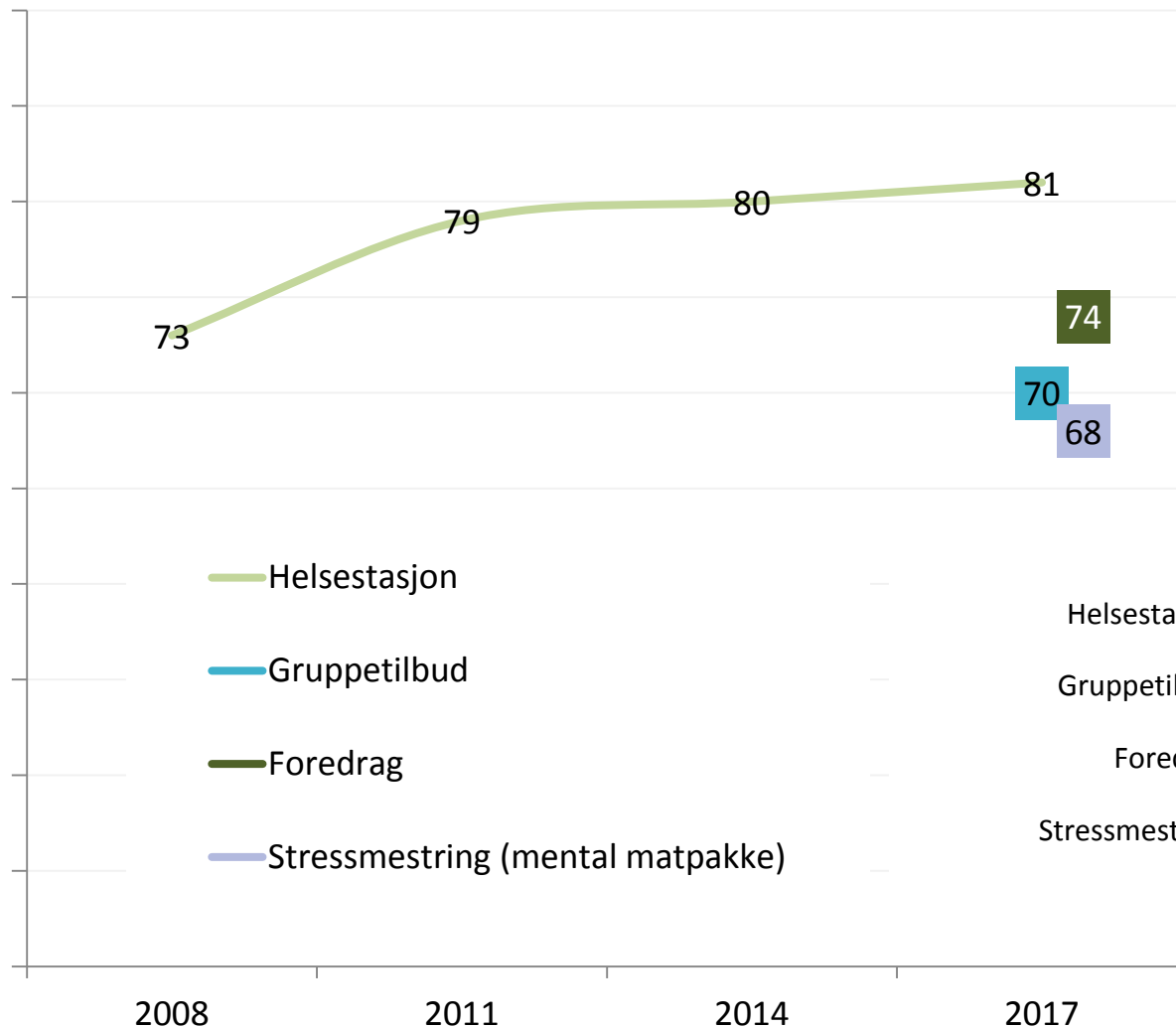


- En økende andel av studentene kjenner til tilbudet om helsestasjon og samtale med psykolog, hvis de skulle ha behov for det.
- Det er mange studenter som ikke kjenner til gruppetilbudene og foredragene.



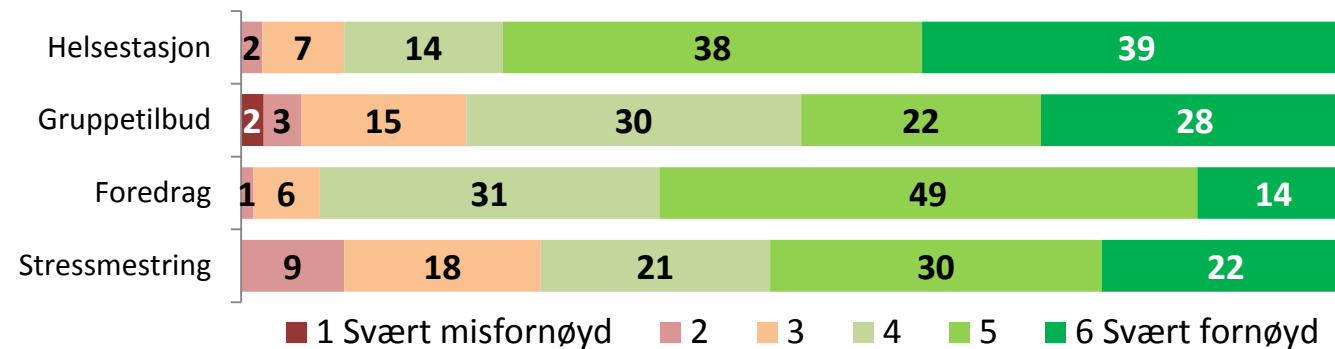
Tilfredshet med SiS helse

Skalagj.snitt 0- 100, forkortet skala



- Det er en del brukere som ikke er særlig fornøyde med gruppetilbud og stressmestrings-kurs, som de har benyttet. Men, de fleste er godt fornøyde.
- Merk likevel små baser bak disse tallene. Undersøkelsen omfatter 23 studenter som har benyttet gruppetilbud og 26 fra stressmestrings-kurs.

Tilfredshet blant brukere (%)



Essensen

Meget høy kundetilfredshet, med ny toppnotering etter positiv langtidstrend

- Studentenes tilfredshet med SiS følger en stigende hovedtrend siden første måling i 2000. Årets resultat med en KTI på 71 poeng er nok en rekord. Det er også blant de beste KTI-resultater som er målt for noen av de 13 samskipnadene som gjennomfører tilsvarende målinger. Resultatet er på nivå med SiB, og 3 poeng under toppnoteringen til SiA, men over alle andre.
- 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 underkant av 10 % i 2017. Andelen som er meget fornøyde med SiS (svarene 5-6) har økt fra 24 % til 54 % i samme periode, altså mer enn en fordobling. Det er store underliggende bevegelser fra en KTI på 58 i 2000 til årets resultat på 71 poeng.
- Det er fortsatt mange (37%) som bare er ganske fornøyde med SiS. Dette inkluderer også studenter som er lite involverte i SiS, eller som kjenner SiS dårlig.
- Det er økning i KTI i de fleste sentrale undergrupper fra forrige måling.
- Når det gjelder lærestedene så er KTI meget høy på UiS, middels god på BI etter sterk økning fra 2014, og relativt sett lav på VID.
- De yngste studentene er svært fornøyde med SiS, etter sterk økning over perioden siden 2008.
- Det er ellers en styrke at KTI varierer lite med forhold som alder og studieansiennitet.

“Løft” på informasjonssiden – høy tilfredshet på tvers av virksomhetsområder

- Økt synlighet og profilering av samskipnaden har vært en hovedutfordring. Økningen i KTI fra siste måling kommer særlig som følge av klart høyere tilfredshet med informasjonen fra SiS, der nivået nå er bra.
- Ellers er tilfredsheten høy på tvers av virksomhetsområder. Det er ingen som utmerker seg negativt.
- Tilfredsheten med barnehage, Bokkafeen, sportssenteret og helsestasjonen er svært høy. Sistnevnte begynner også å bli veldig godt kjent.
- Det er en nedgang i tilfredsheten på 2 – 3 poeng for barnehagen og sportssenteret, men dette skjer fra et svært godt utgangspunkt, og bør derfor i seg selv tillegges liten vekt. Barnehagen har en svak negativ langtidstrend, men nivået er fortsatt på hele 86 poeng. SiS sportssenter har siden 2011 mistet «markedsandeler» til private senter.
- På de andre områdene er endringene positive. Størst framgang har SiS bok og Bokkafeen – begge er fram med 4 poeng. SiS bolig går fram med 2 poeng.
- Kafeområdet er en viktig driver av KTI. Her gir studentene siden 2008 stadig mer positive tilbakemeldinger, og direkte misnøye er i ferd med å forsvinne. SiS er blant de bedre samskipnadene på kafeområdet, selv om SiA og SINN ligger klart høyere. Forskjellene mellom de ulike kafeene som drives av SiS er redusert fra tidligere, dvs. at kvalitetsforskjellene oppfattes som mindre.
- Tilfredsheten med boforholdene blant SiS-beboerne har økt i hver av de to målingene siden 2011, og er på et godt nivå. Det er stor økning i tilfredsheten blant hybel-beboerne hos SiS fra 2014 til 2017. Det er også økning, fra et allerede høyt nivå i 2014, blant studentene som bor i familieleilighet hos SiS. Tilfredsheten med feilmeldingstjenesten er svært høy i de fleste studentboligene, mens det er noe mer delte meninger om husvertene.