



SiO

Profilundersøkelse blant studenter – Høsten 2018

Marianne Nipe og Allan Andreassen



Stortorvet 10
0155 Oslo



(+47) 47 90 00
20



info@omg.no

Kort om undersøkelsen

OMG har bistått SiO med gjennomføringen av en kvantitativ undersøkelse blant studenter som er registrert med epostadresse hos SiO. Undersøkelsen ble gjennomført 30. september til 10. oktober 2018 og det kom inn tilsammen 5270 svar. Undersøkelsen hadde som formål å kartlegge studentenes kjennskap, oppfattelse og evaluering av SiO.

Oppfattelse av SiO

Den overordnede oppfattelsen av SiO ligger på ok score lik 4.4 (6 er toppscore). Det er en svak økning siden foregående måling (4.3), selv om økningen må tolkes som en tendens.

Når vi ber studentene om å beskrive SiO med ett ord så er det hjelpsom som flest nevner. Utover det så blir også tilgjengelig nevnt hyppig, sammen med inkluderende og hyggelig. Dette er positive tilbakemeldinger, noe som indikerer at SiO har en bra profil blant studentene.



Gjennom regresjonsanalyser har vi avdekket at det som påvirker den totale tilfredsheten aller mest er at man opplever at SiO har en positiv betydning for studenten og rimelige tilbud.

Virksomhetsområdene generelt

Scoren på de ulike virksomhetsområdene til dels svært gode, selv om det spriker noe i vurderingen. Aller best ut kommer barnehagetilbudet, foreningers kurs og Athletica (trening). Dette er områder som alle scorer 5.0 eller bedre, noe som må betegnes som svært bra. Andre virksomhetsområder som scorer bra er tannlege, karrieresenter på SiO, fastlege, rådgivning og psykologtjenesten. Bolig ligger på 4.5 som er en ok score det også. Vi ser at det er kundeservice og SIO Mat og Drikke som er de viktigste tjenesteområdene å forbedre.



Mat og Drikke spesielt

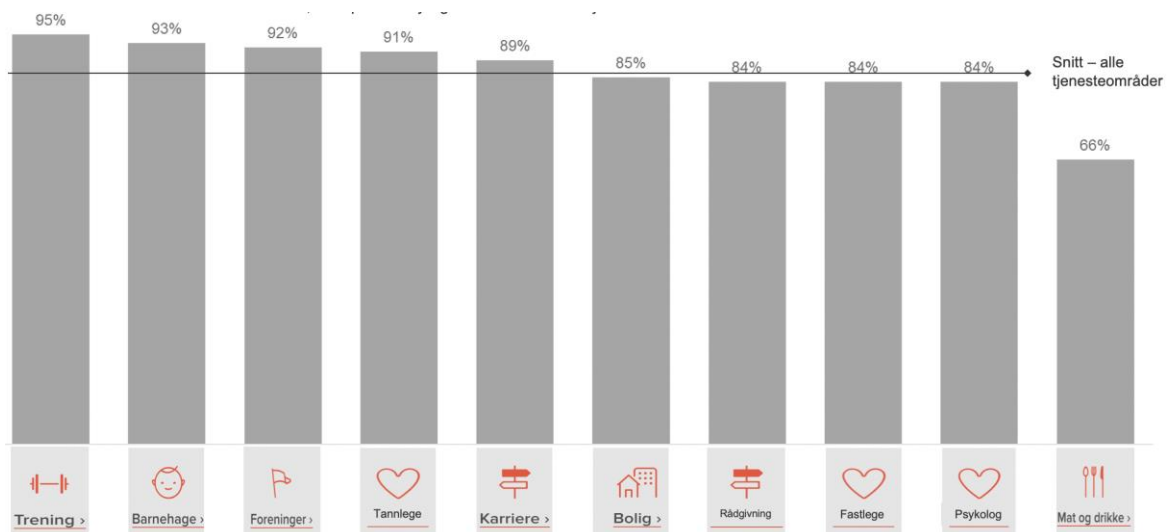
Mat og Drikke er det området som har høyest spredning. Selv om den overordnede scoren ligger på 4.2 så ser vi at det er til dels store forskjeller mellom de ulike spisestedene. Fra over 5.0 i totalscore til langt ned på 3-tallet. Pris regnes som det området som scorer lavest. Det skyldes både at studenter til dels opplever prisene som relativt høye og en viss grad av taktisk besvarelse.

Når det gjennomføres en statistisk analyse (regresjonsanalyse) for å avdekke hva som faktisk er viktig og som påvirker tilfredsheten mest, så er det pris som utgjør 22% av viktigheten. Deretter kommer kvalitet (22%), et tilbud som passer meg (21%) og hyggelig atmosfære (18%).

Selv om man selvsagt ikke skal undervurdere pris som aspekt ved evaluering av tjenestetilbudet (det er viktig at man oppfattes som konkurransedyktig), så er flere aspekter enn pris som påvirker den totale tilfredsheten med mat og drikke hos SiO. På kort sikt så vil forbedring i kvaliteten og opplevelsen av at dette er et tilbud som treffer studentene bedre kunne gi en bedre effekt på den totale tilfredsheten.

Anbefalingsgrad

På spørsmål om hvor sannsynlig det er å anbefale de ulike tjenestene til en medstudent, kommer trening og barnehage best ut. De aller fleste mener sannsynligheten er høy for å anbefale disse videre, men over 3 av 10 har svart 1,2 eller 3 på skalaen om sannsynlighet for å anbefale SiO Mat og Drikke, så her er det forbedringspotensial.



Kjennskap til tjenester og kommunikasjon

Det er stor forskjell på kjennskapen til de ulike tjenestene som SiO i dag tilbyr. Noe av manglende kjennskap til tjenester handler om relevans, men vi ser stadig at SiO har «hemmelige tjenester» som studentene ikke i dag kjenner til. Vi vet både fra denne og tilsvarende undersøkelser at jo flere tjenester man benytter seg av hos SiO, jo sterkere er tilknytningen/tilfredsheten med SiO. Det er derfor viktig at SiO fortsetter med den systematiske kommunikasjonen til studentene for å øke kjennskapen til de ulike tjenestene og hvilke fordeler som man kan tilby studentene.

Andre kommentarer

Utvalg

- Undersøkelsen er ment å svare på hvordan studentene opplever SIO og de ulike tjenestene som SIO leverer.
- For at undersøkelsen skal være representativ for studentene så forutsettes det at enten alle studenter har fått lik mulighet til å besvare undersøkelsen eller at utvalget er trukket utfra tilfeldighetsprinsipper (alle har like stor mulighet til å bli å bli trukket ut). I denne undersøkelsen har alle studenter hatt like stor sannsynlighet for deltakelse. Dette gjelder de studentene som man har registrert epostadresse på.

Representativitet

- Når undersøkelsen er avsluttet er det viktig å se om hvorvidt svarene representerer de som er inviterte. Da må man se på studiested, kjønn og alder. Dersom det er store avvik mellom "universet" og faktisk besvarelser så bør dette justeres for. Det vil si at skjevheter blir korrigert for. I årets undersøkelse (og for foregående år) så er resultatene vektet basert på studiested, kjønn og alder for å kompensere for skjevheter i svarene. Dette for å sikre representativitet.

Feilmarginer

- Resultatene vil ha en statistisk feilmargin basert på antall svar som kommer inn. Feilmarginen på 5270 svar (på 95 % konfidensintervall) ved rent lotterisk utvalg vil være +/- 0,6 %. På de mindre utvalgene i undersøkelsen er prinsippene de samme, men med større feilmarginer.

Svarprosent

- Det er ønskelig med så høy svarprosent som mulig, men man kan ikke bare se på svarprosenten alene. Dersom det er stor overrepresentativitet fra en gruppe så vil dette kunne medføre at svarprosenten blir høy, men representativiteten blir lav. En svarprosent på 13,3 % som vi har i dette tilfellet er noe lav, men på linje med nivået fra i fjor og som forventet med tanke på lengden på undersøkelsen.

Validitet

- Selv om man hadde hatt en svarprosent på det dobbelte så ville ikke dette gitt signifikante utslag på de faktiske resultatene (korrigert for skjevheter i studiested, kjønn og alder). Resultatene er – fra et statistisk perspektiv – valide, og vil være et godt uttrykk for studentenes forhold til SIO.