

# Hva er viktigst for overordnet studenttilfredshet?

Analyser av HiOA-studentenes svar i Studiebarometeret 2016

Jon Strype  
Bjørn Ervik

Avdeling for studier, utdanningskvalitet og internasjonalisering  
Høgskolen i Oslo og Akershus

CC-BY-SA Høgskolen i Oslo og Akershus

HiOA Rapport 2017 nr 7

ISSN 1892-9648

ISBN 978-82-8364-061-8 (trykt)

ISBN 978-82-8364-062-5 (pdf)

Opplag trykkes etter behov, aldri utsolgt

HiOA,  
Læringscenter og bibliotek,  
Skriftserien  
St. Olavs plass 4,  
0130 Oslo,  
Telefon (47) 64 84 90 00

Postadresse:  
Postboks 4, St. Olavs plass  
0130 Oslo

Adresse hjemmeside: <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Nettbokhandel>

For elektronisk bestilling klikk Bestille bøker

Trykket hos Allkopi  
Trykket på Multilaser 80 g hvit

## Sammendrag

Formålet med rapporten er å bidra til å utvikle en metodikk for hvordan studieprogrammene (samt høyere organisatoriske nivåer) kan jobbe systematisk med å forbedre overordnet tilfredshet hos egne studenter. Overordnet studenttilfredshet er her uttrykt ved to variabler som er til dels betydelig overlappende (høy korrelasjon). Disse er tilfredshet med studieprogrammet de går på og tilfredshet med opplevd læringsutbytte. Innsats for å styrke studentenes overordnede tilfredshet, bør ta utgangspunkt i dokumentert kunnskap om hva som har effekt. I rapporten forsøker vi å svare på dette ved å analysere hvordan fire sentrale kvalitetsområder, og enkeltindikatorer innenfor disse, påvirker studentenes overordnede tilfredshet.

Analysene indikerer at **undervisning og veiledning** er det viktigste kvalitetsområdet. Tilfredshet med undervisning og veiledning har i vårt materiale størst estimert effekt både på tilfredshet med studieprogrammet og tilfredshet med opplevd læringsutbytte. Blant indikatorene som måler undervisning og veiledning peker analysene på at tilfredshet med faglig veiledning og engasjerende undervisning er de to viktigste. Det har også god effekt at studentene opplever at undervisningen dekker lærestoffet godt.

Tilfredsheten med undervisning og veiledning blant HiOA-studentene ligger tett på landsgjennomsnittet. Innad på HiOA ser vi at studentene ved fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier (LUI) markerer seg med litt bedre tilfredshet enn landsgjennomsnittet på lavere nivå og vesentlig bedre tilfredshet på masternivå.

**De faglige ansattes forventninger** er et nytt kvalitetsområde som kom inn i Studiebarometeret i 2016. I analysene finner vi, noe overraskende, at dette er det nest viktigste for overordnet studenttilfredshet. De faglige ansattes forventninger måles ved fire indikatorer som alle viser seg å ha sikker effekt på opplevd læringsutbytte. Kun to av dem har imidlertid effekt på tilfredshet med studieprogrammet. De to indikatorene som har tydelig effekt på begge er at «faglige ansatte stiller klare forventninger til meg som student» og «har høye faglige ambisjoner på studentenes vegne». De to som har effekt på læringsutbytte, men ikke på tilfredshet med studieprogrammet, er at «faglige ansatte forventer at jeg stiller forberedt til organiserte læringsaktiviteter» og «... forventer at jeg deltar aktivt i organiserte læringsaktiviteter».

På nasjonalt plan har studenter på høyere og lavere grad samme opplevelse av de faglige ansattes forventninger. Blant studentene på HiOA ser vi derimot at studenter på lavere grad opplever å bli møtt med mindre forventninger enn nasjonalt, mens studentene på mastergrad opplever å bli møtt med høyere forventninger enn nasjonalt. Forskjellen er størst ved LUI, men gjør seg også gjeldende ved fakultet for helsefag (HF) og fakultet for teknologi, kunst og design (TKD). Masterstudentene ved fakultet for samfunnsvitenskap (SAM) opplever mindre forventninger fra de faglige ansatte enn masterstudentene ved de tre andre fakultetene.

Kvalitetsområdet **studie- og læringsmiljø** synes i vårt materiale å være den tredje viktigste faktoren for overordnet studenttilfredshet. Selv om den estimerte effekten av studie- og læringsmiljø er noe svakere enn den vi finner for kvalitetsområdene undervisning og veiledning og faglige ansattes forventninger, er den slett ikke ubetydelig. Studie- og læringsmiljø kan se ut til å ha litt større effekt på tilfredshet med læringsutbytte enn på tilfredshet med studieprogrammet.

Studie- og læringsmiljø er det kvalitetsområdet i vår undersøkelse som inneholder flest enkeltindikatorer. Den viktigste enkeltindikatoren synes å være tilfredshet med miljøet mellom studentene og de faglige ansatte på studieprogrammet. Videre følger først tilfredshet med det faglige miljøet blant studentene og deretter tilfredshet med studieadministrasjon og informasjon. Sistnevnte har mest å si for tilfredsheten med studieprogrammet og mindre for tilfredshet med læringsutbytte. Indikatorene tilfredshet med utstyr og hjelpemidler i undervisningen og IKT-tjenester har også klar effekt. Indikatoren bibliotek og bibliotekstjenester har en viss effekt på læringsutbytte, men ikke på tilfredshet med studieprogrammet.

Derimot finner vi ingen effekt av hverken tilfredshet med det sosiale miljøet mellom studentene eller tilfredshet med lokaler for undervisning.

I materialet ser vi at studentene på HiOA er litt mindre tilfredse med sitt studie- og læringsmiljø enn landsgjennomsnittet, og det gjelder både på høyere og lavere grad.

Det fjerde og siste kvalitetsområdet som behandles i undersøkelsen er **studentmedvirkning**. Vi finner at studentmedvirkning har beskjeden effekt på tilfredshet med læringsutbytte, men noe effekt på tilfredshet med studieprogrammet. Dette er således også viktig på et mer overordnet nivå i studiehverdagen. Studentmedvirkning måles ved de tre indikatorene tilfredshet med a) mulighet for å påvirke innhold og opplegg i studieprogrammet, b) hvordan kritikk og synspunkter fra studentene blir fulgt opp og c) det lokale studentdemokratiet. Selv

om studentmedvirkning ikke fremstår i analysene som et like sentralt kvalitetsområde som de tre andre områdene, finner vi i regresjonsmodeller med kun indikatorene for studentmedvirkning at alle tre har klar og signifikant effekt på overordnet tilfredshet.

På dette siste området finner vi at tilfredsheten til HiOA-studentene på lavere nivå er omtrent på nivå med landsgjennomsnittet, mens blant masterstudentene ligger tilfredsheten litt over landsgjennomsnittet.

I Figur 1 nedenfor oppsummeres våre funn med hensyn til effekt på overordnet studenttilfredshet:



**Figur 1. Kvalitetsområder og enkeltindikatorer med målbar effekt på overordnet studenttilfredshet.**



# Innhold

<b>1. Innledning</b> .....	9
<b>2. Overordnet studenttilfredshet</b> .....	11
<b>2.1 Tilfredshet med studieprogrammet</b> .....	11
<b>2.2 Tilfredshet med læringsutbyttet</b> .....	13
<b>3. Fire kvalitetsområders betydning for overordnet tilfredshet</b> .....	16
<b>4. HiOAs resultater på de fire kvalitetsområdene</b> .....	19
<b>4.1 Undervisning og veiledning</b> .....	19
<b>4.2 Faglige ansattes forventninger</b> .....	20
<b>4.3 Studie- og læringsmiljø</b> .....	21
<b>4.4 Studentmedvirkning</b> .....	22
<b>5. Hva er viktigst innenfor hvert kvalitetsområde?</b> .....	24
<b>5.1 Undervisning og veiledning</b> .....	24
<b>5.2 Faglig ansattes forventninger</b> .....	25
<b>5.3 Studie- og læringsmiljø</b> .....	27
<b>5.4 Studentmedvirkning</b> .....	29
<b>6. Om Studiebarometeret</b> .....	31
<b>6.1 Svarprosent</b> .....	31





# 1. Innledning

Studiebarometeret er en landsdekkende studentundersøkelsen som gjennomføres hvert år i regi av NOKUT. Undersøkelsen inneholder svært mye informasjon om forhold som gjelder studentenes tilfredshet med sin utdanningsinstitusjonen, studieprogram, lærere osv. Stilt overfor en så stor informasjonsmengde er det åpenbart at man må prioritere hva en skal rette oppmerksomheten mot. Spørsmålet er hva som bør prioriteres og hvorfor. Det trengs både et prinsipp for å strukturere informasjonsmengden slik at den blir oversiktlig samt et kriterium for å velge ut den mest relevante informasjonen. I arbeidet med å analysere Studiebarometeret 2016 har vi forsøkt å svare på dette behovet. I korthet foreslår vi å skille mellom på den ene siden overordnede mål på studenttilfredshet og på den andre siden ulike «partielle» kvalitetsområder som studieprogrammene og utdanningsinstitusjonene kan forventes å ha innflytelse på. Som kriterium foreslår vi å prioritere kvalitetsområder og enkeltindikatorer innenfor disse i henhold til effekten de har på studentenes overordnede tilfredshet.

I rapporten diskuterer vi resultater fra en rekke analyser av hva som er viktig for å oppnå høy overordnet tilfredshet. Med overordnet tilfredshet mener vi her både tilfredshet med studieprogrammet og tilfredshet med opplevd læringsutbytte<sup>1</sup>. Underveis i rapporten kaster vi også et blikk på HiOAs og de fire fakultetenes resultater sett opp mot et nasjonalt bakteppe. Vi håper at rapporten kan bidra til utvikling av en metodikk for hvordan studieprogrammene (men også høyere organisatoriske nivåer) kan jobbe systematisk med å forbedre overordnet tilfredshet hos egne studenter. Fremgangsmåten bygger på tre elementer. For det første: kunnskap om hvordan overordnet studenttilfredshet påvirkes av tilfredshet på ulike kvalitetsområder, som for eksempel *undervisning og veiledning, studie- og læringsmiljø* osv. Studiebarometeret måler tilfredshet på slike kvalitetsområder ved hjelp spørsmålsbatterier som (ofte) oppsummeres i indeksvariabler. Videre bygger fremgangsmåten på kunnskap om hvilke av de spesifikke indikatorene (dvs. enkeltspørsmålene) innenfor hvert kvalitetsområde som har tydelig og sikker effekt på overordnet tilfredshet. Til sist behøves informasjon om ens eget studieprograms resultater på sentrale kvalitetsområder og indikatorer relativt til et rimelig sammenligningsgrunnlag. Et rimelig sammenligningsgrunnlag kan for eksempel være

---

<sup>1</sup> Dette til forskjell fra i Studiebarometerets nettportal, hvor begrepet overordnet tilfredshet ikke omfatter tilfredshet med læringsutbytte men kun indikatorene («alt i alt») tilfredshet med studieprogrammet og tilfredshet med valg av studium. For den nøyaktige ordlyden i spørsmålene henviser vi til spørreskjemaene (<http://www.studiebarometeret.no/no/artikkel/2>).

landsgjennomsnitt for samme utdanningstype eller utdanningsnivå, eventuelt gjennomsnittsverdien for egen institusjon eller fakultet.

Ved å fokusere på kvalitetsområder og indikatorer som både har tydelig effekt på overordnet tilfredshet, og hvor ens egne studentene samtidig har lavere tilfredshet (relativt til et gitt sammenligningsgrunnlag), vil programmene se hvor det sannsynligvis er mest effektivt å rette inn ekstra innsats.

Rapporten inneholder fire hovedavsnitt. I det første redegjør vi for de to målene for overordnet studenttilfredshet (tilfredshet med studieprogram og tilfredshet med læringsutbytte) og presenterer HiOAs og fakultetenes resultater sammen med nasjonale tall.

I andre hovedavsnitt presenterer vi analyser der vi sammenligner effekten av fire ulike kvalitetsområder. De fire kvalitetsområdene er 1) undervisning og veiledning, 2) læringsmiljø, 3) medvirkning og 4) faglige ansattes forventninger til studentene. Vi har valgt å konsentrere oss om disse kvalitetsområdene både fordi våre innledende undersøkelser viste at de *har* effekt og fordi det er rimelig å mene at institusjonen og utdanningsmiljøene i stor grad kan påvirke studenttilfredsheten på disse områdene.<sup>2</sup>

I det tredje hovedavsnittet studerer vi fakultetenes resultater på de fire kvalitetsområdene. Avsnittet gir et fortettet bilde av styrker og svakheter i utdanningskvaliteten på hvert av fakultetene.

Til slutt, i fjerde avsnitt, dukker vi dypere ned i hvert av kvalitetsområdene og kartlegger effekten av de ulike indikatorene (enkeltspørsmålene). Som vi skal se, er det betydelig variasjon mellom de ulike indikatorenes effekt, og for noen indikatorer finner vi ingen effekt på overordnet tilfredshet.

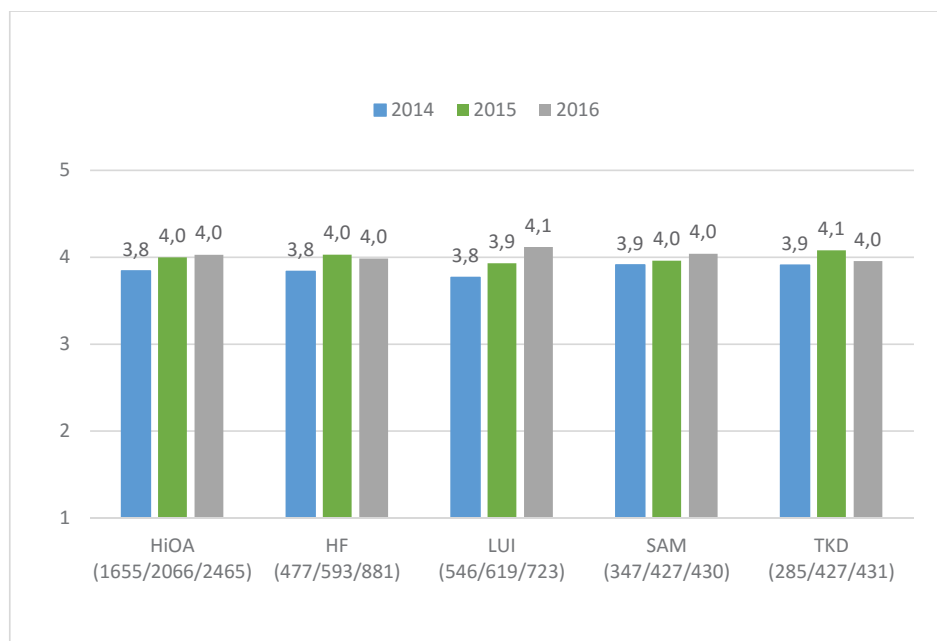
---

<sup>2</sup> Et sentralt kvalitetsområde som likevel er utelatt i undersøkelsen, er tilfredshet med ekstern praksis. Grunnen er at omfanget av praksis i studieprogrammene varierer mye. Det finnes en del programmer, spesielt på fakultetene SAM og TKD, som ikke har ekstern praksis. For å gjøre gode analyser av effekten av tilfredshet med ekstern praksis, bør det gjøres separate analyser med bare slike programmer der praksis utgjør et vesentlig element i programplanen. Vi håper å kunne presentere slik analyse ved en senere anledning.

## 2. Overordnet studenttilfredshet

### 2.1 Tilfredshet med studieprogrammet

Tilfredshet med studieprogrammet måles gjennom i hvilken grad studentene sier seg enige i påstanden «Jeg er, alt i alt, tilfreds med studieprogrammet jeg går på». Her, som ellers i Studiebarometeret, går skalaen som respondentene presenteres for fra 1 til 5, der 1 representerer lavest grad av enighet (ev. tilfredshet) og 5 høyest grad av enighet (ev. tilfredshet). I datamaterialet ser vi at svarene fordeler seg forholdsvis skjevt på skalaen; mindre enn 2 prosent har benyttet svaralternativ 1 mens mer enn en av tre har benyttet svaralternativ 5.

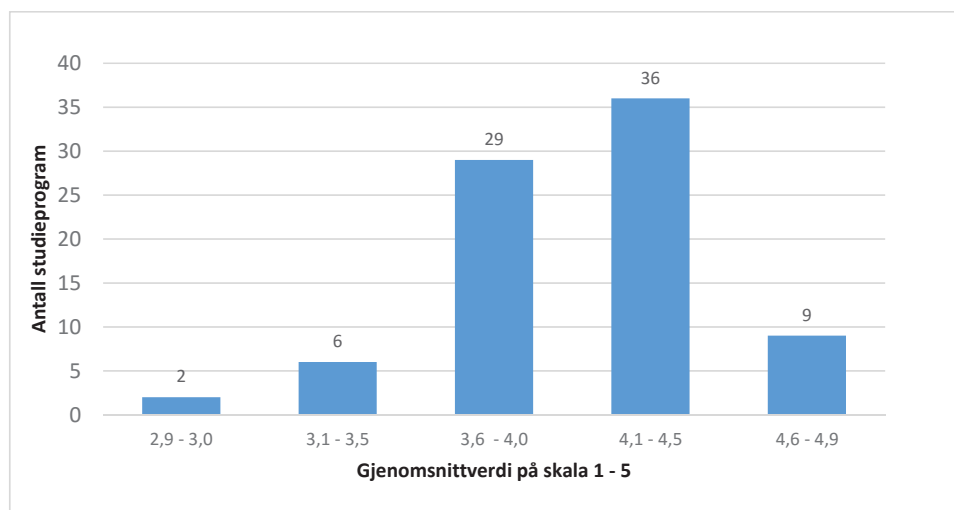


**Figur 2. «Jeg er, alt i alt, tilfreds med studieprogrammet jeg går på».**  
**Gjennomsnittverdier for HiOA og per fakultet 2014-2016. Bachelor og master kombinert. Skala: 1=ikke enig, 5=helt enig. N for 2014/2015/2016 i parentes.**

I Figur 2 presenteres resultater for HiOA og fakultetene for denne variabelen over de tre siste årene. Vi ser at tilfredsheten med studieprogrammet har økt noe fra 2014 til 2016 for HiOA som helhet. Økingen skjedde i hovedsak mellom målingene i 2014 og 2015, og resultatet holder seg mellom 2015 og 2016. Blant fakultetene peker LUI seg ut med jevnt stigende tilfredshet gjennom perioden.

Sammenlignet med det nasjonale gjennomsnittet (ikke vist i figuren) ligger HiOAs resultat for 2016 et lite hakk under, og forskjellen er omtrent den samme som vi også så i 2014 og 2015.<sup>3</sup>

Blant LUIs studenter finner vi at tilfredsheten med studieprogrammet er signifikant høyere på masternivå enn på bachelornivå<sup>4</sup>, men i materialet som helhet er det ikke statistisk signifikant forskjell mellom master- og bachelorstudentene.



**Figur 3. Fordeling av studieprogrammene ved HiOA etter gjennomsnittsverdi på spørsmål om tilfredshet med studieprogrammet («Jeg er, alt i alt, tilfreds med studieprogrammet jeg går på»). Skala: 1=ikke enig, 5=helt enig.**

Mellom studieprogrammene varierer gjennomsnittsverdiene fra 2,9 til 4,9, med en betydelig overvekt av programmene som har gjennomsnittsverdier i den positive enden av skalaen

<sup>3</sup> Vi har ikke tallmateriale tilgjengelig for å teste om denne forskjellen er reell (statistisk signifikant), men på grunn av det store antallet respondenter i gruppene er det grunn til å tro at den er det.

<sup>4</sup> Her og ellers i rapporten bruker vi for enkelhets skyld begrepene *bachelorprogrammer* og *bachelorstudenter* også om grunnskolelærerprogrammene og studentene på disse programmene.

(Figur 3). Av de ni programmene som har studenter med høyest gjennomsnittlig tilfredshet med studieprogrammet<sup>5</sup>, finner vi fire på LUI, tre på SAM, ett på TKD og ett på HF. Fire av disse ni programmene er masterprogrammer.

## 2.2 Tilfredshet med læringsutbyttet

Tilfredshet med læringsutbytte måles i Studiebarometeret ved bruk av et spørsmålsbatteri med i alt 10 enkeltspørsmål. Studentene markerer i spørreskjemaet hvor tilfredse de er med:

1. Teoretisk kunnskap
2. Kunnskap om vitenskapelig arbeidsmetode og forskning
3. Egen erfaring med forsknings- og utviklingsarbeid
4. Yrkes- og fagspesifikke ferdigheter
5. Evne til refleksjon og kritisk tenking
6. Samarbeidsevne
7. Muntlig kommunikasjonsevne
8. Skriftlig kommunikasjonsevne
9. Evne til å tenke nytt
10. Evne til å arbeide selvstendig

Svarene fra disse ti spørsmålene er i datamaterialet slått sammen til en indeksvariabel som gir et samlet uttrykk for opplevd læringsutbytte<sup>6</sup>.

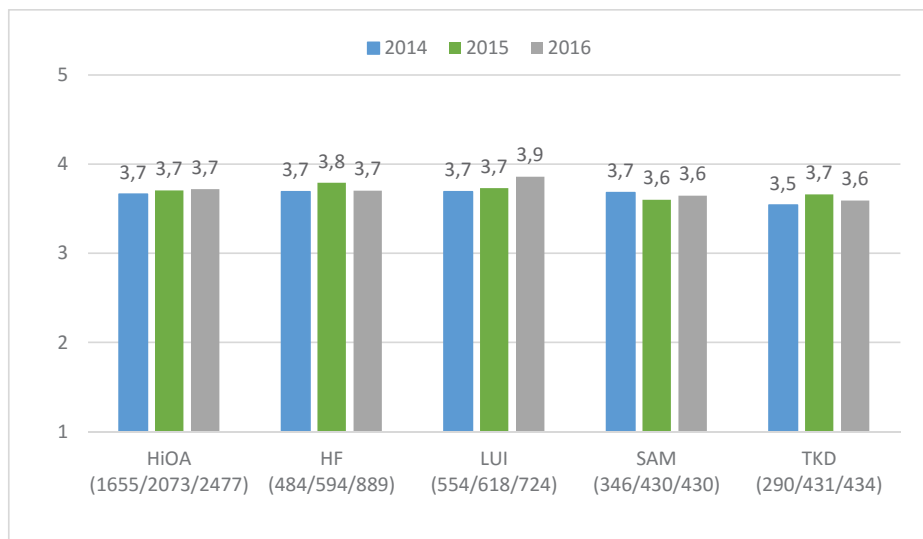
I 2016 var den nasjonale gjennomsnittsverdien på indeksen for læringsutbytte 3,7 for bachelorstudenter og 3,8 for masterstudenter. Ved HiOA var resultatet på samme nivå som nasjonalt for bachelorstudentene, men noe høyere (3,9) for masterstudentene. Forskjellen mellom HiOAs bachelor- og masterstudenter er statistisk signifikant<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Fotojournalistikk (4,9), Master yrkespedagogikk (4,8), Utviklingsstudier (4,7), Master skolerettet utdanningsvitenskap (4,7), Master energi og miljø og bygg (4,7), Mensendieck (4,6), Master IKT-støttet læring (4,6), medier og kommunikasjon (4,6) og Facility management (4,6).

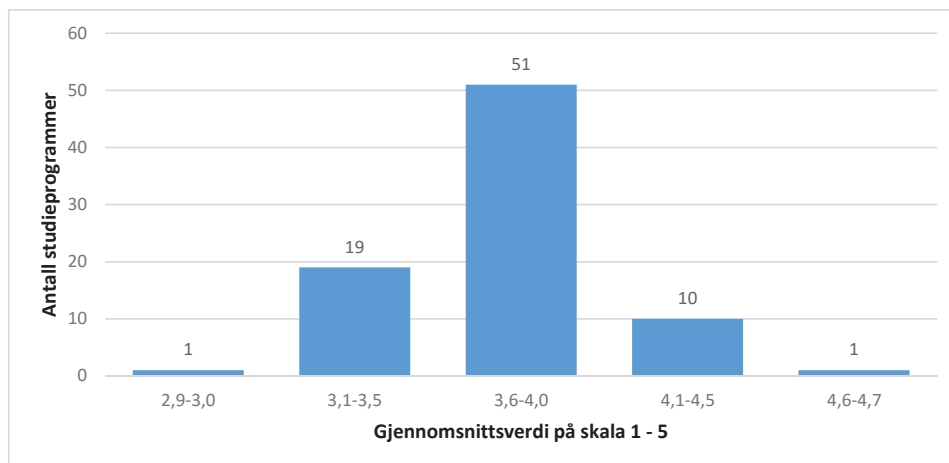
<sup>6</sup> Indeksen er konstruert ved at svarene på alle enkeltspørsmålene er summert og dividert på 10. Indeksen har dermed samme måleskala som enkeltspørsmålene (1 til 5).

<sup>7</sup>  $P < 0,01$



**Figur 4. Opplevd læringsutbytte (indeksvariabel). Gjennomsnittsverdier for HiOA og fakultetene 2014-2016. Høy verdi angir høy tilfredshet. N for 2014/2015/2016 i parentes.**

Som det framgår av Figur 4, har tilfredsheten med opplevd læringsutbytte vært stabil gjennom perioden fra 2014 til 2016. Blant fakultetene har LUI hatt den mest positive utviklingen. Framgangen ved LUI skyldes ikke minst masterstudentene, som skårer hele 4,4 i gjennomsnitt i 2016, og har hatt markant framgang i perioden. Men også LUIs studenter på lavere grad synes å være mer tilfredse med oppnådd læringsutbytte enn studenter på lavere grad ved de øvrige fakultetene.



**Figur 5. Fordeling av studieprogrammene ved HiOA etter gjennomsnittsverdi på indeksvariabelen opplevd læringsutbytte. Høy verdi på skalaen 1 – 5 angir høy tilfredshet med opplevd læringsutbytte.**

Som det går fram av Figur 5, har en stor del av studieprogrammene en gjennomsnittsskåre for læringsutbytte som ligger mellom 3,6 og 4,0 (51 av 82 programmer, dvs. 62 prosent av programmene). Vi ser imidlertid at en betydelig del av programmene har lavere gjennomsnittsskårer, og det er også programmer hvor studentene i gjennomsnitt skårer svært høyt. Aller best resultat har masterutdanning i yrkespedagogikk (4,5) og masterutdanning i IKT-støttet læring (4,7). Fullstendig oversikt over programmenes resultater finnes på HiOAs nettside for analyseresultater.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> <http://www.hioa.no/Om-HiOA/System-for-kvalitetssikring-og-kvalitetsutvikling-av-utdanningene-ved-HiOA/Analyseresultater>

### 3. Fire kvalitetsområders betydning for overordnet tilfredshet

Hittil har vi sett på utviklingen i HiOA-studentenes overordnede tilfredshet, målt som tilfredshet med studieprogrammet og tilfredshet med læringsutbyttet. I dette avsnittet skal vi forsøke å påvise (kvantifisere) kvalitetsområdenes relative effekt på studentenes overordnede tilfredshet, dvs. tilfredshet med studieprogram og med læringsutbytte. Kunnskap om kvalitetsområdenes effekt på overordnet tilfredshet er nyttig med tanke på tiltak for å styrke studentenes overordnede tilfredshet. Med slik kunnskap kan en med større sikkerhet prioritere tiltak på områder som gir høy sannsynlighet for å oppnå den ønskede virkningen.

Vi har gjennomført regresjonsanalyser av hvordan studentenes overordnede tilfredshet kan forklares av tilfredsheten på noen sentrale *spesifikke* kvalitetsområder i Studiebarometeret. De spesifikke kvalitetsområdene vi har sett nærmere på er:

- tilfredshet med undervisning og veiledning
- tilfredshet med studie- og læringsmiljø
- tilfredshet med studentmedvirkning
- opplevelse av de faglige ansattes forventninger til studentene

I Studiebarometeret er hvert av disse områdene representert ved en indeksvariabel som er satt sammen av flere enkeltpørsmål (det blir nærmere redegjort for disse i rapportens siste avsnitt). I analysene har vi brukt disse fire indeksvariablene for å forklare variasjon i de to variablene for overordnet tilfredshet (heretter kalt responsvariabler).

Av de ulike kvalitetsområdene som dekkes i Studiebarometeret har vi valgt å konsentrere oss om disse fire fordi de dekker forhold som utdanningsinstitusjonene kan forventes å ha god innflytelse på. Andre viktige kvalitetsområder i Studiebarometeret, som for eksempel studentenes eget engasjement og deres oppfatning av studiets relevans for arbeidslivet, er det ikke naturlig å forvente at institusjonene kan påvirke i samme grad. Vi gjør likevel spesielt oppmerksom på ett viktig område som institusjonene også må forventes å ha betydelig innflytelse på, men som likevel mangler i denne undersøkelsen, nemlig ekstern praksisdelt i utdanningen. Grunnen til at vi ikke har tatt det med, er at omfanget av ekstern praksis varierer i betydelig grad mellom ulike utdanningstyper. De fleste utdanningene på HiOA har noe ekstern praksis, men det finnes også en god del som ikke har det. Hvis vi skulle inkludert



tilfredshet med praksisdelen ville antall enheter (observasjoner) i datamaterialet blitt betydelig redusert, og materialet ville blitt mindre representativt for HiOA som helhet.

Vår erfaring er at det ofte kan være noe ulikt hva som er viktig for bachelor- og masterstudenter. Derfor har vi i alle analysene tatt med variabelen *studienivå* som kontroll. Dette er her en dummy-variabel der alle studenter på lavere grad er tilordnet verdien 0 og studenter på masternivå er tilordnet verdien 1.

Vi presenterer først regresjonsanalyser der vi har testet modeller for hvordan overordnet tilfredshet kan forklares av indeksvariablene for de fire nevnte kvalitetsområdene.<sup>9</sup>

Resultatene er vist i tabell 1. Vi ser i modell 1 at de fire indeksvariablene forklarer 35 prosent av variasjonen i studentenes svar på hvor tilfredse de er med studieprogrammet, og i modell 2 ser vi at de samme variablene forklarer 48 prosent av variasjonen i tilfredshet med læringsutbytte.<sup>10</sup> Begge modellene har med andre ord betydelig forklaringskraft.

**Tabell 1. Kvalitetsområdenes betydning for tilfredshet med studieprogram og læringsutbytte, multipl regressjonsanalyse. Standardiserte regresjonskoeffisienter.**

Forklaringsvariabler	modell 1	modell 2
	Tilfredshet med studieprogram	Tilfredshet med læringsutbytte
Undervisning og veiledning	0,27**	0,30**
Studie- og læringsmiljø	0,14**	0,21**
Studentmedvirkning	0,10**	0,05*
Faglige ansattes forventninger	0,21**	0,28**
Studienivå (BA/MA)	-0,03	0,05**
Justert R <sup>2</sup>	0,35	0,48
N	1658	1658

\*:  $p < 0,05$ , \*\*:  $p < 0,01$

<sup>9</sup> Den relative effekten av forklaringsvariablene beskrives ved hjelp av standardiserte koeffisienter ( $\beta$ ) som angir hvor mye responsvariabelen, i dette tilfellet tilfredshet med studieprogrammet, påvirkes av endringer i forklaringsvariablene. Ettersom koeffisientene er standardiserte, kan styrkeforholdet i de enkelte variablenes forklaringskraft sammenlignes direkte med hverandre.

<sup>10</sup> Justert R<sup>2</sup>

Vi ser også at de fire kvalitetsområdene har ulik betydning i datamaterialet. Tilfredshet med undervisning er den variabelen i modellen som har størst estimert effekt både på hvor fornøyde studentene er med studieprogrammet ( $\beta=0,27$ ) og opplevd læringsutbytte ( $\beta=0,30$ ).

At de faglige ansatte møter studentene med høye forventninger, har også overraskende mye å si (hhv.  $\beta=0,21$  og  $\beta=0,28$ ). Faktisk fremstår dette som det nest viktigste kvalitetsområdet i begge modellene. Vi legger merke til at den estimerte effekten av lærernes forventninger er spesielt stor på tilfredshet med læringsutbytte (modell 2). Det kan nevnes at 2016 var første gang at spørsmålsbatteriet om faglige ansattes forventninger ble tatt inn i Studiebarometeret, og det blir interessant å se om den betydelige effekten av dette kvalitetsområdet også vil manifestere seg i fremtidige datamaterialer fra Studiebarometeret.

Videre finner vi at studie- og læringsmiljø også har tydelig effekt (hhv.  $\beta=0,14$  og  $\beta=0,21$ ). Dette kvalitetsområdet synes også å ha størst effekt på tilfredshet med læringsutbytte. Kvalitetsområdet studentmedvirkning viser seg å ha moderat effekt på tilfredshet med studieprogram ( $\beta=0,10$ ), mens effekten på læringsutbytte er beskjeden ( $\beta=0,05$ ).

Vi legger merke til at rangeringen av kvalitetsområdene etter effekt er nøyaktig den samme i begge modellene. Det er i og for seg ikke overraskende, ettersom de to responsvariablene er forholdsvis høyt korrelert ( $r=0,50$ ). Likevel fortjener dette oppmerksomhet, siden det betyr at de samme tiltakene som kan tenkes å være effektive med sikte på å styrke tilfredsheten med studieprogrammet, trolig også vil være effektive for å stimulere tilfredsheten med læringsutbyttet.

Med hensyn til kontrollvariabelen *studienivå* finner vi ingen effekt i modell 1 (tilfredshet med studieprogram) av om studentene går på bachelor- eller masterprogram. I modell 2 (tilfredshet med læringsutbytte) finner vi derimot en liten, men statistisk signifikant effekt.

Oppsummert kan vi konkludere med at studentenes tilfredshet på sentrale kvalitetsområder har mye å si for både deres helhetlige tilfredshet med studieprogrammene og opplevelsen av læringsutbytte. Isolert sett peker resultatene på at det er mest å vinne ved å rette innsatsen mot forbedringstiltak innenfor a) undervisning og veiledning og b) faglige ansattes forventninger, siden det er på disse områdene vi måler de sterkeste effektene. Imidlertid er det ikke nødvendigvis slik at det også er på disse områdene det er lettest å oppnå kvalitetsforbedringer. Dersom det allerede er høy tilfredshet på områdene som har størst effekt på overordnet tilfredshet, kan det i praksis være mer å hente ved å rette innsatsen mot et område som har noe mindre effekt, men der det kan antas at reelle forbedringer er innenfor kortere rekkevidde.

## 4. HiOAs resultater på de fire kvalitetsområdene

I dette avsnittet ser vi nærmere på hvordan studentenes tilfredshet på de fire kvalitetsområdene i forrige avsnitt varierer mellom fakultetene, HiOA og nasjonalt. Det ville føre for langt å gå inn på resultatene for de enkelte programmene her, men vi gjør oppmerksom på at de kan variere betydelig innad på fakultetene. Resultater for de enkelte programmene er tilgjengelig på vår nettside for analyseresultater.

Vi tar for oss kvalitetsområdene i den rekkefølgen de viser seg å ha betydning for overordnet tilfredshet, jf. forrige avsnitt.

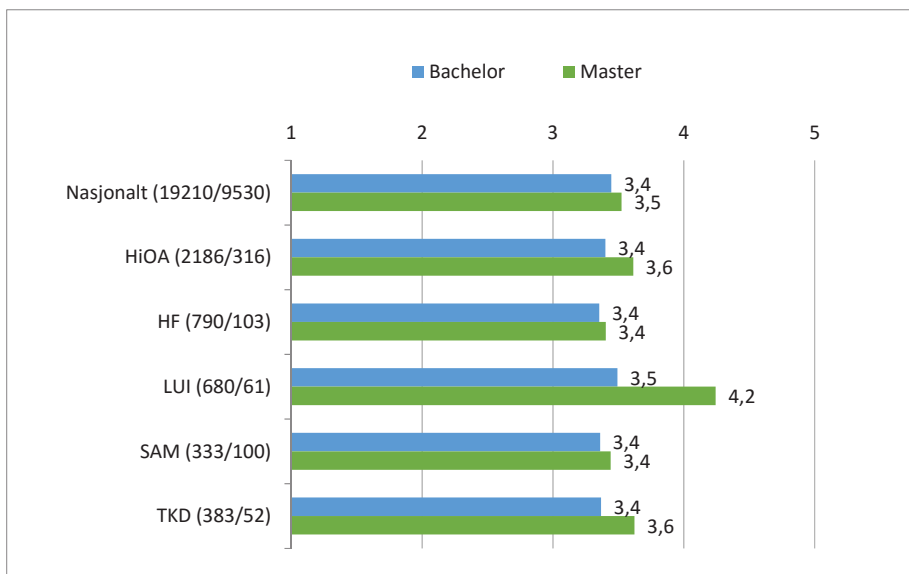
### 4.1 Undervisning og veiledning

I Figur 6 ser vi at HiOA-studentenes tilfredshet med undervisning og veiledning i det store og hele er på nivå med det nasjonale gjennomsnittet. På nasjonalt nivå ser vi en tendens til at tilfredsheten er litt bedre blant masterstudentene enn blant bachelorstudentene. Denne tendensen er enda tydeligere i vårt materiale for HiOA-studentene. Tendensen viser seg i resultatet for hvert av de fire fakultetene. Statistisk testing viser at masterstudentene er signifikant mer tilfredse enn bachelorstudentene ved HiOA som helhet samt ved fakultetene TKD og LUI.<sup>11</sup>

Ved alle fakultetene ser vi at bachelorstudentenes tilfredshet med undervisning og veiledning ligger på omtrent samme nivå som nasjonalt. Blant masterstudentene ser vi derimot større variasjon mellom fakultetene. LUIs masterstudenter markerer seg meg med eksepsjonelt god tilfredshet, hele 0,7 skalapoeng over landsgjennomsnittet for masterstudenter.

---

<sup>11</sup> Da vi ikke har hatt tilgang til det nasjonale datasettet, har vi ikke her eller andre steder i rapporten kunnet signifikanteste forskjeller mellom bachelor- og masterstudentene nasjonalt eller mellom HiOAs studenter og landsgjennomsnittet.

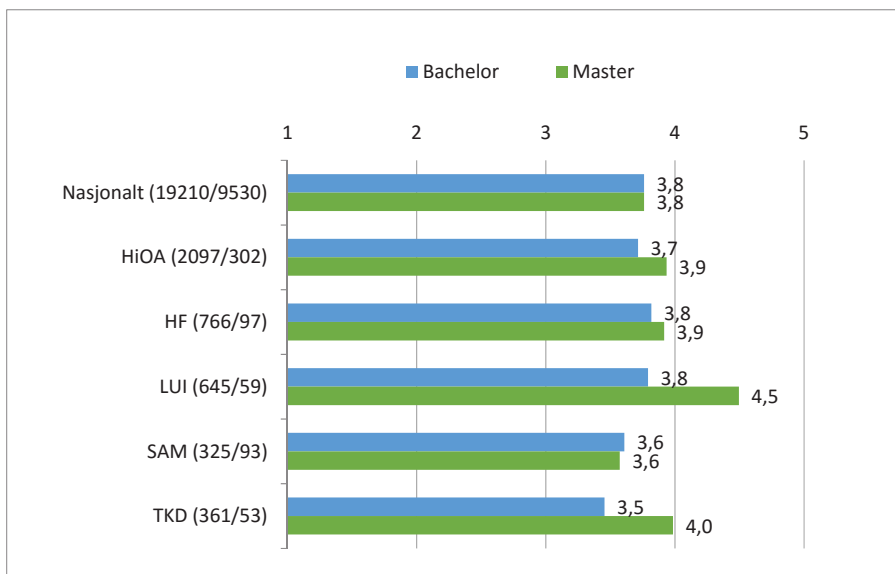


**Figur 6. Tilfredshet med undervisning og veiledning (indeksvariabel). Gjennomsnittsverdier for bachelor- og masterstudenter. Høy verdi angir høy tilfredshet. N i parentes.**

## 4.2 Faglige ansattes forventninger

På nasjonalt plan er det ingen forskjell mellom bachelor- og masterstudentene når det gjelder opplevelse av å bli møtt med forventninger fra de faglige ansatte. I materialet for HiOA-studentene finner vi imidlertid at masterstudentene opplever å bli møtt med større forventninger enn bachelorstudentene. Forskjellen er statistisk signifikant. Mens HiOAs studenter på lavere grad opplever å bli møtt med mindre forventninger fra lærerne enn nasjonalt, gjelder det motsatte for studentene på masternivå (Figur 7).

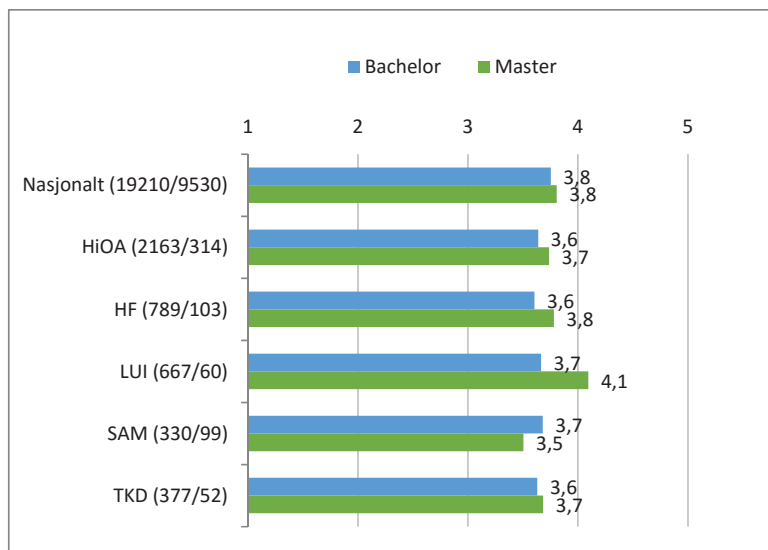
Mellom fakultetene trer det imidlertid fram klare nyanser. For bachelorstudentene ser vi at det er på fakultetene SAM og (særlig) TKD at de opplever å bli møtt med mindre forventninger enn nasjonalt. På fakultetene HF og LUI er bachelorstudentenes opplevelse av lærernes forventninger helt på nivå med det nasjonale gjennomsnittet. For mastergradsstudentene ser vi nok en gang at et bra resultat for HiOA som helhet, i hovedsak skyldes et eksepsjonelt godt resultat ved fakultet LUI. Men også masterstudentene ved fakultetene TKD og HF opplever å bli møtt med større forventninger enn nasjonalt.



**Figur 7. Opplevelse av faglig ansattes forventninger på studentenes vegne (indeksvariabel), gjennomsnittsverdier for bachelor- og masterstudenter. Høy verdi angir høy tilfredshet. N i parentes.**

### 4.3 Studie- og læringsmiljø

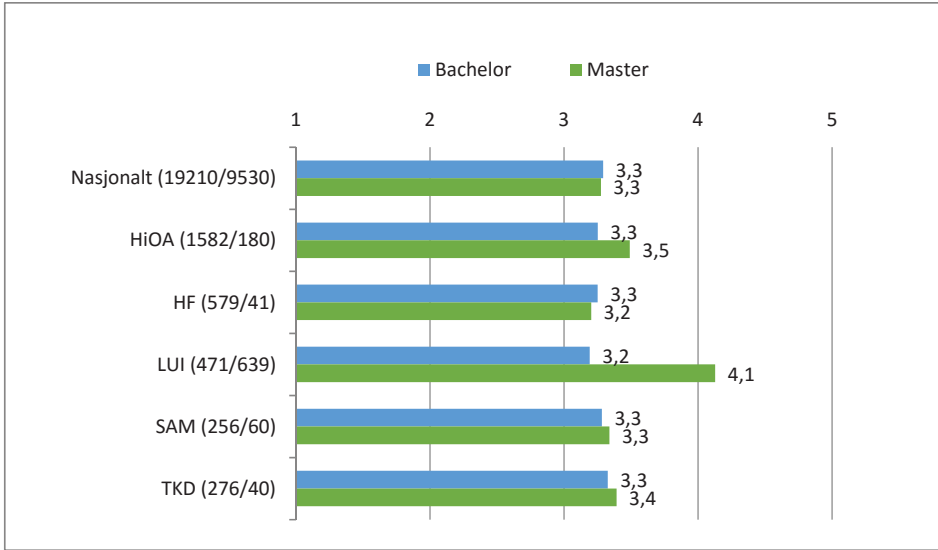
Når det gjelder studie- og læringsmiljø ser vi i Figur 8 at tilfredsheten blant HiOA-studentene er marginalt lavere enn i de nasjonale tallene. Forskjellen er ikke stor, men må anses som reell på grunn av det høye antallet respondenter. Videre ser vi at med unntak for fakultet SAM virker masterstudentene ved HiOA litt mer fornøyde med miljøfaktorene enn bachelorstudentene, og igjen skiller masterstudentene ved LUI seg tydelig ut med svært høy tilfredshet.



**Figur 8. Tilfredshet med studie- og læringsmiljø (indeksvariabel), gjennomsnittsverdier for bachelor- og masterstudenter. Høy verdi angir høy tilfredshet. N i parentes.**

## 4.4 Studentmedvirkning

Studentmedvirkning viste seg i analysene ovenfor å være det av de fire kvalitetsområdene som har minst å si for overordnet tilfredshet, men den estimerte effekten var slett ikke uten betydning – særlig for tilfredshet med studieprogram. I Figur 9 ser vi at bachelorstudentene ved HiOA ikke skiller seg nevneverdig fra det nasjonale gjennomsnittet, mens våre masterstudenter synes å være mer tilfredse enn nasjonalt. Forskjellen mellom HiOAs master- og bachelorstudenter er statistisk signifikant. Også på dette området ser vi at snittet for HiOAs masterstudenter trekkes kraftig opp av masterstudentene ved LUI.



**Figur 9. Tilfredshet med studentmedvirkning (indeksvariabel), gjennomsnittsverdier for bachelor- og masterstudenter. Høy verdi angir høy tilfredshet. N i parentes.**

## 5. Hva er viktigst innenfor hvert kvalitetsområde?

I dette avsnittet ser vi nærmere på hvilke elementer innenfor de ulike kvalitetsområdene som særlig påvirker overordnet tilfredshet. Vi vil presentere enkeltvariablene som ligger til grunn for indeksvariablene og studere effekten de har på de to variablene for overordnet tilfredshet. Kvalitetsområdene gjennomgås i prioritert rekkefølge i henhold deres relative betydning, slik den viste seg i den innledende analysen (tabell 1).

### 5.1 Undervisning og veiledning

Regresjonsmodellene vi har diskutert ovenfor tydet på at tilfredshet med undervisning og veiledning er den mest betydningsfulle faktoren for både tilfredshet med studieprogram og læringsutbytte. Vi tar nå for oss enkeltspørsmålene som dekker dette kvalitetsområdet.

Spørsmålsbatteriet ser slik ut:

«Hvor tilfreds er du med ...

- faglig ansattes evne til å gjøre undervisningen engasjerende
- faglig ansattes evne til å gjøre vanskelig stoff forståelig
- hvordan undervisningen dekker studieprogrammets lærestoff (pensum)
- antall tilbakemeldinger du har fått fra faglig ansatte på ditt arbeid\*
- de faglig ansattes evne til å gi konstruktive tilbakemeldinger på arbeidet ditt
- den faglige veiledningen

De tre siste spørsmålene, som alle dreier seg om veiledning og tilbakemelding, viser seg å være så overlappende (høyt korrelert) at dette vanskeliggjør tolkningen av en regresjonsmodell med alle seks variablene samlet. Våre analyser indikerer at det siste spørsmålet (faglig veiledning) i stor grad fanger opp variasjonen i de to andre. I tillegg mener vi at det rent tolkningsmessig er problematisk å skille mellom uttrykkene «tilbakemelding» og «faglig veiledning». Vi har derfor valgt å ikke inkludere de to spørsmålene om tilbakemeldinger i analysene. I tabell 2 vises analyseresultater for begge responsvariablene.



**Tabell 2. Undervisning og veiledning, enkeltindikatorenes betydning for tilfredshet med studieprogram og læringsutbytte. Standardiserte regresjonskoeffisienter.**

	modell 3	modell 4
	Tilfredshet med studieprogram	Tilfredshet med læringsutbytte
Engasjerende undervisning	0,25**	0,17**
Læreres evne til å forklare	0,08**	0,12**
Hvordan pensum dekkes i undervisningen	0,15**	0,16**
Faglig veiledning	0,20**	0,25**
Studienivå	-0,05**	0,04*
Justert R <sup>2</sup>	0,29	0,32
N	2330	2320

\*: p<0,05, \*\*: p<0,01

I begge modellene forklares rundt 30 prosent av variasjonen i responsvariabelen. Vi ser også at effekten av studienivå er ganske liten, mens effektene for de fire variablene som dekker kvalitetsområdet er vesentlig større. Samlet forteller dette oss at de faglige ansattes innsats i undervisningen i stor grad preger overordnet studenttilfredshet.

Som i tabell 1 finner vi også her at forklaringsvariablene har temmelig samsvarende effekt på de to responsvariablene. Med andre ord – det som er viktig for god tilfredshet med studieprogram er også viktig for opplevd læringsutbytte. Det ser ut til at de to viktigste enkeltindikatorerne på dette kvalitetsområdet er faglig veiledning og engasjerende undervisning. Videre følger indikatorene hvordan pensum dekkes i undervisningen og lærers evne til å forklare.

## 5.2 Faglig ansattes forventninger

I tabell 1 så vi at forventningene fra de faglige ansatte har stor betydning både for tilfredshet med studieprogram og tilfredshet med opplevd læringsutbytte. Studiebarometeret stiller fire delspørsmål om de faglige ansattes forventninger. Spørsmålsbatteriet ser slik ut:

«I hvilken grad er du enig i de følgende påstandene:

- Jeg opplever at de faglig ansatte stiller klare forventninger til meg som student
- De faglig ansatte forventer at jeg stiller forberedt til organiserte læringsaktiviteter

- De faglig ansatte forventer at jeg deltar aktivt i organiserte læringsaktiviteter
- De faglig ansatte har høye faglige ambisjoner på vegne av meg som student»

Hvordan påvirkes studentenes overordnede tilfredshet av de enkelte delspørsmålene om forventninger? Svaret finner vi i de to regresjonsanalysene vist i tabell 3.

**Tabell 3. Faglig ansattes forventninger, enkeltindikatorenes betydning for tilfredshet med studieprogram og læringsutbytte. Standardiserte regresjonskoeffisienter.**

	modell 5	modell 6
	Tilfredshet med studieprogram	Tilfredshet med læringsutbytte
Klare forventninger	0,32**	0,24**
Forventning om å stille forberedt	0,02	0,12**
Forventning om aktiv deltakelse	0,02	0,10**
Høye faglige ambisjoner	0,22**	0,19**
Studienivå	-0,03	0,05**
Justert R <sup>2</sup>	0,26	0,30
N	2225	2217

\*:  $p < 0,05$ , \*\*:  $p < 0,01$

Igjen ser vi at koeffisientenes rangering etter størrelse blir den samme, enten responsvariabelen er tilfredshet med studieprogrammet eller tilfredshet med læringsutbytte. I begge modellene (modell 5 og modell 6) er det lærernes evne til å stille klare forventninger til studenten som har størst estimert effekt. Dernest følger opplevelse av å bli møtt med høye faglige ambisjoner.

Det er interessant at lærernes forventninger om at studentene møter forberedt til undervisningen og at de deltar aktivt i læringsaktivitetene, har signifikant positiv effekt på opplevd læringsutbytte, men ikke på tilfredshet med studieprogrammet. Dette kan tolkes dithen at et element av konkret forventningspress fra lærernes side er gunstig for studentenes læringsutbytte, selv om studentene ikke nødvendigvis oppfatter slikt forventningspress som tilfredsstillende i seg selv. Slik illustrerer dette også hvorfor overordnet studenttilfredshet ikke kan oppsummeres godt nok i den ene indikatoren «alt-i-alt» tilfredshet med studieprogrammet; tilfredshet med læringsutbytte må med som en sideordnet indikator.

### 5.3 Studie- og læringsmiljø

Indeksen for tilfredshet med studie- og læringsmiljø er sammensatt av åtte spørsmål om ulike sider av miljøet. Disse er formulert slik:

«Hvor tilfreds er du med:

- det sosiale miljøet blant studentene på studieprogrammet
- det faglige miljøet blant studentene på studieprogrammet
- miljøet mellom studentene og de faglige ansatte på studieprogrammet
- lokaler for undervisning og øvrig studiearbeid
- utstyr og hjelpemidler i undervisningen
- bibliotek og bibliotektenester
- IKT-tjenester (f.eks. læringsplattformer, programvare og pc-tilgang)
- studieadministrasjon og informasjon»

Effektene av de åtte enkeltspørsmålene er vist på neste side i tabell 4. Nok en gang ser vi at de fleste enkeltspørsmålene om studie- og læringsmiljø har svært samsvarende effekt på de to responsvariablene (tilfredshet med studieprogrammet og opplevd læringsutbytte). I begge modellene (modell 7 og modell 8) peker tilfredshet med miljøet mellom studenter og faglige ansatte seg ut som den viktigste forklaringsvariabelen. Det faglige miljøet mellom studentene er også en viktig forklaringsvariabel i begge modellene, men av noe større betydning for opplevd læringsutbytte enn for overordnet tilfredshet med studieprogrammet.

Enkelte regresjonskoeffisienter i de to modellene viser også at miljøfaktorer kan ha litt forskjellig betydning avhengig av om vi studerer tilfredshet med studieprogram eller læringsutbytte. Vi ser for eksempel at tilfredsheten med administrasjon og informasjon er en nokså viktig faktor for tilfredshet med studieprogrammet, mens det spiller en langt mer beskjeden rolle for opplevelsen av læringsutbytte. Og omvendt: tilfredshet med IKT-tjenester er viktigere for opplevd læringsutbytte enn for tilfredshet med programmet.

**Tabell 4. Tilfredshet med studie- og læringsmiljø, enkeltindikatorenes betydning for tilfredshet med studieprogram og læringsutbytte. Standardiserte regresjonskoeffisienter.**

	modell 7	modell 8
	Tilfredshet med studieprogram	Tilfredshet med læringsutbytte
Det sosiale miljøet blant studentene	-0,01	-0,01
Det faglige miljøet blant studentene	0,12**	0,16**
Miljøet mellom studenter og faglige ansatte	0,30**	0,30**
Lokaler for undervisning og øvrig studiearbeid	-0,02	0,00
Utstyr og hjelpemidler i undervisningen	0,10**	0,09**
Bibliotek og bibliotekstjenester	-0,04	0,05*
IKT-tjenester	0,06*	0,12**
Studieadministrasjon og informasjon	0,16**	0,07**
Studienivå	-0,03	0,05**
Justert R <sup>2</sup>	0,26	0,33
N	1903	1901

\*: p<0,05, \*\*: p<0,01

Til slutt legger vi merke til at to av indikatorene overraskende viser seg å ikke ha noen målbar effekt på hverken tilfredshet med studieprogram eller tilfredshet med læringsutbytte. Det dreier seg om tilfredshet med lokaler for undervisning og tilfredshet med det sosiale miljøet blant studentene på studieprogrammet. At sistnevnte ikke har effekt behøver kanskje ikke å bety at sosialt studentmiljø er irrelevant for trivsel og tilfredshet; det kan kanskje skyldes at det rett og slett ikke er et aspekt ved studentlivet som respondentene assosierer med studieprogrammet. En slik forklaring forekommer derimot mindre sannsynlig når det gjelder tilfredshet med lokaler for undervisning. Her er vi trolig henvist til å tolke resultatet som at undervisningslokaler faktisk ikke spiller noen større rolle for HiOA-studentens overordnede tilfredshet.

## 5.4 Studentmedvirkning

Indeksvariabelen for studentmedvirkning er beregnet på grunnlag av følgende tre delspørsmål:

«Hvor tilfreds er du med:

- Studentenes mulighet for å påvirke innhold og opplegg i studieprogrammet
- Hvordan kritikk og synspunkter fra studentene blir fulgt opp
- Det lokale studentdemokratiet»

Vi har tidligere sett at tilfredshet med studentmedvirkning har kun moderat, men statistisk signifikant betydning for å forklare variasjoner i tilfredshet med studieprogrammet, og en mindre, men fortsatt statistisk signifikant betydning for å forklare variasjoner i opplevd læringsutbytte. Vi ser nå nærmere på de enkelte spørsmålenes betydning.

**Tabell 5. Tilfredshet med studentmedvirkning, enkeltindikatorenes betydning for tilfredshet med studieprogram og læringsutbytte. Standardiserte regresjonskoeffisienter.**

	modell 9	modell 10
	Tilfredshet med studieprogram	Tilfredshet med læringsutbytte
Mulighet for å påvirke programmet	0,20**	0,19**
Hvordan kritikk blir fulgt opp	0,23**	0,17**
Lokalt studentdemokrati	0,11**	0,24**
Studienivå	0,00	0,09**
Justert R <sup>2</sup>	0,21	0,25
N	1724	1718

\*:  $p < 0,05$ , \*\*:  $p < 0,01$

Modellene 9 og 10 (Tabell 5) viser at samtlige tre enkeltspørsmål om studentmedvirkning har betydning for både tilfredshet med studieprogram og opplevd læringsutbytte. Noen interessante forskjeller mellom de to modellene framtrer likevel. For det første: hvordan kritikk og synspunkter fra studentene blir fulgt opp har mer innflytelse på overordnet tilfredshet enn på læringsutbyttet. For det andre, og litt overraskende: tilfredshet med det

lokale studentdemokratiet har en moderat effekt på overordnet tilfredshet, men en ganske sterk effekt på opplevd læringsutbytte. Det er ikke umiddelbart klart for oss hva denne effekten henger sammen med, men den har også vist seg i tidligere undersøkelser, og kan ikke så lett avfeies som en statistisk tilfeldighet.

## 6. Om Studiebarometeret

Studiebarometeret er en årlig, nasjonal undersøkelse av studentenes opplevelse av studiekvalitet. Studiebarometeret skal være et redskap i kvalitetsutviklingsarbeidet ved utdanningsinstitusjonene, samt gi utdanningsøkere nyttig informasjon om studieprogrammer og studiesteder.

NOKUT gjennomfører undersøkelsen på oppdrag fra Kunnskapsdepartementet.

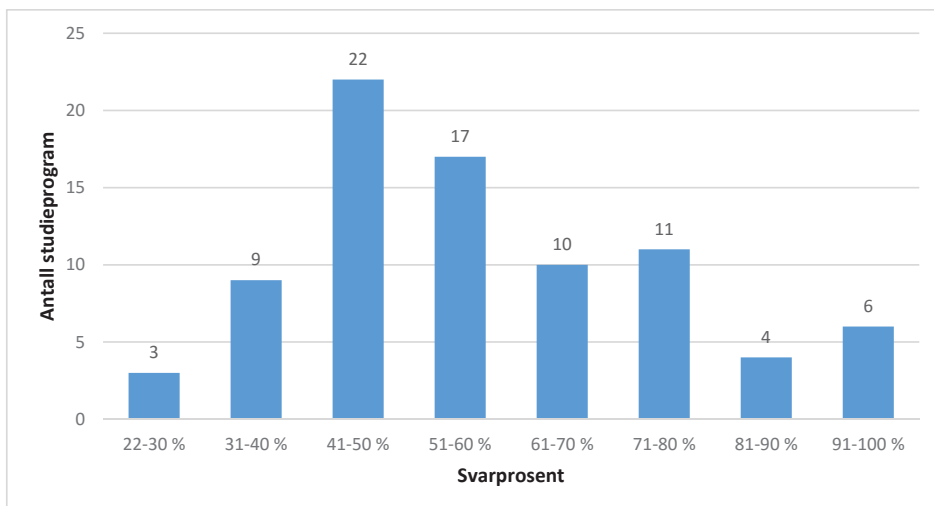
Undersøkelsen sendes ut til alle 2.- og 5.-årsstudenter i høyere utdanning i Norge. Høsten 2016 ble undersøkelsen gjennomført for fjerde gang. Om lag 64 000 studenter fikk invitasjon til å delta, og ca. 29 000 svarte. Undersøkelsen distribueres ved at det blir sendt ut epost og SMS med lenke til undersøkelsens elektroniske spørreskjema.

Resultater fra Studiebarometeret legges ut i nettportalen på [www.studiebarometeret.no](http://www.studiebarometeret.no). Her er det mulig å finne resultater, presentert som gjennomsnittsskårer, for studieprogrammene, og det er også mulig å sammenligne resultater for to eller flere studieprogram. NOKUT sender også ut rådata for hver institusjon for videre analyse. Seksjon for analyse og kvalitetsutvikling er ansvarlig for analyse av HiOA-data fra Studiebarometeret.

### 6.1 Svarprosent

Undersøkelsens svarprosent er viktig. Med stigende svarprosent minsker usikkerheten om resultatenes representativitet. I 2016 svarte 2 565 studenter på undersøkelsen, som utgjør 55 prosent av målgruppen. Svarprosenten for HiOA ligger dermed høyt over det nasjonale gjennomsnittet (45 prosent), og det er også et meget godt resultat i forhold til 2015, da HiOA landet på 48 prosent deltakelse i Studiebarometeret.

Hvis vi bryter tallene ned på de enkelte studieprogrammer, ser vi at det er variasjoner i svarprosentene (Figur 10). Hovedtyngden av studieprogrammene har oppnådd svarprosent mellom 41 % og 60 %. Det er imidlertid verdt å merke seg at relativt mange programmer ligger betydelig over totalresultatet. En ekstra fjær i hatten til programmene Paramedic og Sykepleie Sandvika der alle 2.-årsstudentene svarte på undersøkelsen!



**Figur 10. Studieprogrammene på HiOA etter svarprosent i 2016.**