

Kundundersökning

Lidköping

Olstorpsvägen och Sparmanstorpsvägen



Sammanfattning

En kundundersökning riktad till seniorvillaägare i Lidköping har genomförts under september 2016. Syftet med undersökningen var att följa upp vad kunderna anser om Seniorvillan och konceptet som helhet. Kunderna informerades om undersökningen brevledes och fick därefter via telefonsamtal besvara fem frågor. Frågorna avsåg planlösning, funktionalitet, inom- och utomhusmiljö, känsla av trygghet samt möjlighet till social samvaro. Resultatet visar sammantaget på mycket hög kundnöjdhet. Högst betyg får frågan om upplevd trygghet med denna form av boende, både avseende själva huset och dess närmiljö.

Uppfattning om	Medelbetyg
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,7
○ Inomhusmiljön	4,1
○ Utomhusmiljön	4,6
○ Trygghet	4,9
○ Social samvaro	4,5

I undersökningen gavs även möjlighet att framföra övriga synpunkter och förslag till förändringar som kan bidra till att ytterligare höja standarden på Seniorvillan. De synpunkter som framkom avsåg framförallt byggnadstekniska frågor. Synpunkterna har beaktats och avseende flertalet av dem har åtgärder vidtagits från och med byggnation av Seniorvillan "modell 2015". Resultatet av undersökningen utgör ett värdefullt underlag inför den fortsatta utvecklingen av Seniorvillor och konceptet som helhet.

Lidköping den 19 oktober 2016

Jan Hemberg
VD, Seniorvillor

Ingela Wälitalo
vVd, Seniorvillor

Bakgrund

År 2010 uppfördes 10 Seniorvillor i form av parhus modell "Villa Jan" på Olstorpsvägen och Sparmanstorpsvägen i Lidköping. Totalentreprenör för byggnationen var Värsåsvillan. Seniorvillor har under september 2016 genomfört en kundundersökning bland seniorvillaaägarna med syfte att mäta kundnöjdhet och tillvarata synpunkter inför det fortsatta arbetet med att utveckla Seniorvillor.

Metod vid kundundersökning

Ett brev med information om undersökningen och dess syfte (se nedan) skickades ut till samtliga seniorvillaaägare på Olstorpsvägen och Sparmanstorpsvägen. Inom en vecka fick de via telefonsamtal svara på de i brevet bifogade frågorna. Samtliga svaranden gavs tillfälle att framföra övriga synpunkter och förslag som kan bidra till att ytterligare höja standarden på Seniorvillor och konceptet som helhet.

September 2016

Seniorvillor

Hej!

Nu har det gått några år sedan ni flyttade in i er Seniorvilla på Olstorpsvägen och Sparmanstorpsvägen i Lidköping. Vi är nu angelägna om att följa upp vad ni tycker om Seniorvillan och konceptet. Flera av er har redan "under resans gång" kommit med tips och förslag till förändringar som bidragit till att ytterligare höja standarden på Seniorvillan. Istället för att skicka en enkät kommer vi ta en personlig kontakt via telefon för att ställa några frågor och ta emot synpunkter. Den som kontaktar er är Kristina Lidholm, projektledare på Seniorvillor.



Frågorna som ställs avser er uppfattning om:	Betygsskala 1 – 5 (1 = inte alls nöjd och 5 = mycket nöjd)				
• Planlösningen och dess funktionalitet?	1	2	3	4	5
• Inomhusmiljön?	1	2	3	4	5
• Utomhusmiljön?	1	2	3	4	5
• Trygghet?	1	2	3	4	5
• Social samvaro?	1	2	3	4	5
• Övriga synpunkter					

Vänliga hälsningar

Jan Hemberg
VD, Seniorvillor
e-post: jan@seniorvillor.se
telefon: 070-558 86 00

Kristina Lidholm
Projektledare, Seniorvillor
e-post: kicki@seniorvillor.se
telefon: 070-551 32 40

Resultat

Av totalt tio seniorvillaägare i Lidköping medverkade nio i undersökningen. En person har inte varit anträffbar. Sammantaget visar betygen på mycket hög kundnöjdhet. De svarande fick sätta betyg enligt skala 1 - 5, där betyg 1 betyder "inte alls nöjd" och betyg 5 betyder "mycket nöjd". Nedan redovisas medelbetygen och kommentarer till respektive fråga.

Uppfattning om	Medelbetyg
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,7
○ Inomhusmiljön	4,1
○ Utomhusmiljön	4,6
○ Trygghet	4,9
○ Social samvaro	4,5

Kommentarer till ovanstående frågor

- *Planlösningen och funktionalitet*
Kunderna är överlag mycket nöjda med planlösningen. Önskemål om en dörr mellan garage och entréhall för ökad tillgänglighet framfördes av flera kunder. Flera uttryckte att sovrummet är i minsta laget vid behov av hjälpmedel exempelvis rullator. Något trångt med garderobsdörrar i sovrummet.
- *Inomhusmiljön*
Kunderna är nöjda med inomhusmiljön generellt. Det som drar ned betyget något är upplevelsen av dålig ventilation och att det är besvärligt att byta filter, saknar ventilation i klädkammaren.
- *Utomhusmiljön*
Kunderna är mycket nöjda med tomtens utformning och storlek. Några kunder uppger att de saknar en vattenutkastare på baksidan av huset, enligt ritning skulle det finnas en på fram- och baksidan av huset.
- *Trygghet*
Kunderna upplever en mycket hög känsla av trygghet med Seniorvillan och närmiljön. Flera framför att de köpt denna form av bostad för att känna trygghet och för att kunna bo kvar även om de får ändrade behov och förutsättningar.
- *Social samvaro*
Kunderna uppger att de är mycket nöjda överlag med den sociala samvaro som finns i närmiljön. Trivs gott med grannar och boendemiljön. En kund framför att det var ett bra beslut att det **inte** byggdes en gemensamhetslokal i området, vill inte att det ska kännas som ett äldreboende.

Övriga synpunkter och önskemål som framkom i undersökningen presenteras nedan.

+ Övriga synpunkter

- Billig månadskostnad
- Huset är precis lagom stort
- Flera kunder säger att de är särskilt nöjda med det kombinerade badrummet/tvättstuga
- Bra storlek på uterummet
- Bra att det **inte** byggdes någon gemensamhetslokal i området

Citat från svaranden:

- Huset är en höjdare
- Världens bästa grannar finns här
- Kan inte vara bättre

- Övriga synpunkter

- ✓ ○ Missnöjd med ventilationen, besvärligt att byta filter och upplever miljön dammig
- Något mörkt i huset, för lite ljusinsläpp (modell Villa Jan)
- ✓ ○ Saknar brunn i garaget
- Målning inomhus i garage och förråd borde ingå som standard
- Missnöjd med att det enbart ingick en omgång målning av husfasaden, borde vara två gånger som standard
- Missnöjd med att det enbart är en "vattenutkastare" på framsidan. En svarande uppger att det enligt ritningen skulle finnas utkastare både på fram- och baksida

Önskemål

- Önskar möjlighet att reglera golvvärmen i badrummet
- Önskar en dörr från entréhall in till garaget, flera svaranden framför detta önskemål
- Önskar skjutdörrar i sovrum och hall som standard
- Önskar "lite" större uterum

Kommentar till övriga synpunkter och önskemål:

- ✓ Grön markering innebär att synpunkterna beaktats och åtgärder är vidtagna from Seniorvillan "modell 2015".

Avslutningsvis

Synpunkter och önskemål som framförts i undersökningen utgör ett viktigt underlag för Seniorvillor i det fortsatta arbetet med att utveckla och förbättra boendekonceptet. Vissa justeringar och åtgärder har redan vidtagits under "resans gång" dvs vid byggnationen av Seniorvillorna på Olstorpsvägen och Sparmanstorpsvägen i Lidköping. Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra Seniorvillan för att leva upp till målet att vara ett bekvämt och tryggt boende av hög standard. Betygen och responsen vi får i undersökningarna och andra kontakter med kunderna sporrar oss i vårt fortsatta utvecklingsarbete.