

# Kundundersökning

---

## Mariestad

Hjortstigen



## Sammanfattning

En kundundersökning riktad till seniorvillaägare i Mariestad har genomförts under oktober 2016. Syftet med undersökningen var att följa upp kundernas uppfattning 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 avseende samtliga frågor.

---

<b>Uppfattning om</b>	<b>Medelbetyg</b>
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,4
○ Inomhusmiljön	4,6
○ Utomhusmiljön	4,8
○ Trygghet	4,8
○ Social samvaro	4,7

---

I undersökningen gavs även möjlighet att framföra övriga synpunkter och förslag till förändringar som kan bidra till att ytterligare höja standarden på Seniorvillan. Synpunkterna har beaktats och avseende flertalet av dem har åtgärder vidtagits från och med byggnation av Seniorvillan ”modell 2015”. Vissa förändringar utifrån synpunkter och önskemål genomfördes redan under byggnationen av villorna år 2011.

Resultatet av kundundersökningen är ett värdefullt underlag inför den fortsatta utvecklingen av Seniorvillor och dess koncept.

Lidköping den 3 november 2016

Jan Hemberg  
VD, Seniorvillor

Ingela Wälitalo  
vD, Seniorvillor

## Bakgrund

År 2011 uppfördes tio Seniorvillor i form av parhus modell "Villa Jan" på Hjortstigen i Mariestad. Totalentreprenör för byggnationen var Götenehus. Seniorvillor har under oktober 2016 genomfört en kundundersökning bland seniorvillaägarna 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 seniorvillaägare på Hjortstigen 25 - 35. 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.

Oktober 2016					
<b>Seniorvillor</b>					
<b>Hej!</b>					
<p>Nu har det gått en tid sedan ni flyttade in i er Seniorvilla på Hjortstigen i Mariestad. 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.</p>					
<b>Frågorna som ställs avser er uppfattning om:</b>					
<b>Betygsskala 1 – 5</b> (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					
<b>Vänliga hälsningar</b>					
Jan Hemberg VD, Seniorvillor e-post: <a href="mailto:jan@seniorvillor.se">jan@seniorvillor.se</a> telefon: 070-558 86 00			Kristina Lidholm Projektledare, Seniorvillor e-post: <a href="mailto:kicki@seniorvillor.se">kicki@seniorvillor.se</a> telefon: 072-53 75 900		

## Resultat

Av totalt tio seniorvillaaägare i Mariestad 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". Av de svarande gav åtta kunder övervägande betyg 5 på samtliga frågor, en svarande gav dock genomgående lägre betyg. Frågan om planlösning och funktionalitet fick generellt sett något lägre betyg. Nedan redovisas medelbetygen och kommentarer till respektive fråga.

---

Uppfattning om	Medelbetyg
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,4
○ Inomhusmiljön	4,6
○ Utomhusmiljön	4,8
○ Trygghet	4,8
○ Social samvaro	4,7

---

### Kommentarer till ovanstående frågor

- *Planlösningen och funktionalitet*  
Kunderna är överlag mycket nöjda med planlösningen. Dock framförde ett par kunder att de önskade att det fanns en dörr från entréhallen direkt in till garaget. Önskemål om skjutdörrar till garderoberna i sängkammaren framfördes. En svarande saknade plats för badkar. Missnöje med den nivåskillnad som finns vid entré- och altandörr.
- *Inomhusmiljön*  
Två kunder är inte nöjda med inomhusmiljön sommartid, upplever att det inte är någon luftgenomströmning och att det blir mycket varmt. Lite krångligt att byta ventilationsfiltret. För övrigt anger de svarande att det inte finns något att anmärka på inomhusmiljön.
- *Utomhusmiljön*  
Kunderna anser att utomhusmiljön generellt är mycket bra. Mindre nöjd var de svarande med gräsmattorna, en svarande säger att "underarbetet" till gräsmattan var dåligt utfört då gräset såddes direkt på fyllnadsjorden. Åtgärder har dock vidtagits, en svarande uttrycker det på följande sätt "det som vi klagat på har åtgärdats, bland annat gräsmattorna".
- *Trygghet*  
Kunderna upplever en mycket hög känsla av trygghet med Seniorvillan och närmiljön.
- *Social samvaro*  
Möjligheten till social samvaro med grannarna bedöms som mycket god.

Nedan presenteras övriga synpunkter och önskemål från kundundersökningen.

### + Övriga synpunkter

- Billig månadskostnad
- Mycket nöjda med sitt boende överlag
- Flera kunder poängterar att de är så nöjda med sitt boende och trivs mycket gott
- Gillar det valmade taket, modell "Villa Jan"
- Nära till umgänge med grannar, det ordnas både sommarfester och glöggfester!

*Citat från svaranden:*

- Finns inget bättre boende
- Det bästa vi gjort
- Billigt i drift
- Perfekt
- Fungerar jättebra

### - Övriga synpunkter

- ✓ ○ Krångligt att byta ventilationsfilter
- Är missnöjd med ventilationen sommartid
- Uterummets tak borde isolerats bättre
- Missnöjd med målningsarbetet av husfasad, borde ingå två omgångar målning av fasad

### Önskemål

- Önskar en dörr från hallen in till garaget, vill slippa gå ut
- Önskar att skjutdörrar i sovrum och hall vore standard
- Finns en vattenkran i garaget, önskar en kran även på fram- och baksidan av huset

Kommentar till övriga synpunkter och önskemål:

- ✓ Grön markering innebär att synpunkten beaktats och åtgärd är vidtagen from Seniorvillan "modell 2015". Flera av önskemålen som framförts ingår som tillval.

## 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 vidtogs redan under "resans gång" dvs vid byggnationen av Seniorvillorna på Hjortstigen i Mariestad. Flera av de svarande lyfte särskilt fram att de var mycket nöjda med "byggarnas" lyhördhet inför lämnade synpunkter.

Motsvarande kundundersökning har genomförts under september 2016 i Vara och Lidköping med lika goda resultat. 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.