

Om undersökningen

NKI-undersökning bland hyresgäster till Studentbostadsföretag.

Upphandlad gemensamt av fyra uppdragsgivare, som deltagit sedan starten 2001.

De fyra uppdragsgivarna är:

- AF Bostäder i Lund
- SGS Studentbostäder i Göteborg
- Studentbostäder i Linköping
- Stiftelsen Stockholms Studentbostäder (SSSB)

Flera andra beställare har tillkommit genom åren.

Basundersökningen görs som en webbenkät riktad till ett slumpmässigt urval av 1 000 hyresgäster per uppdragsgivare.

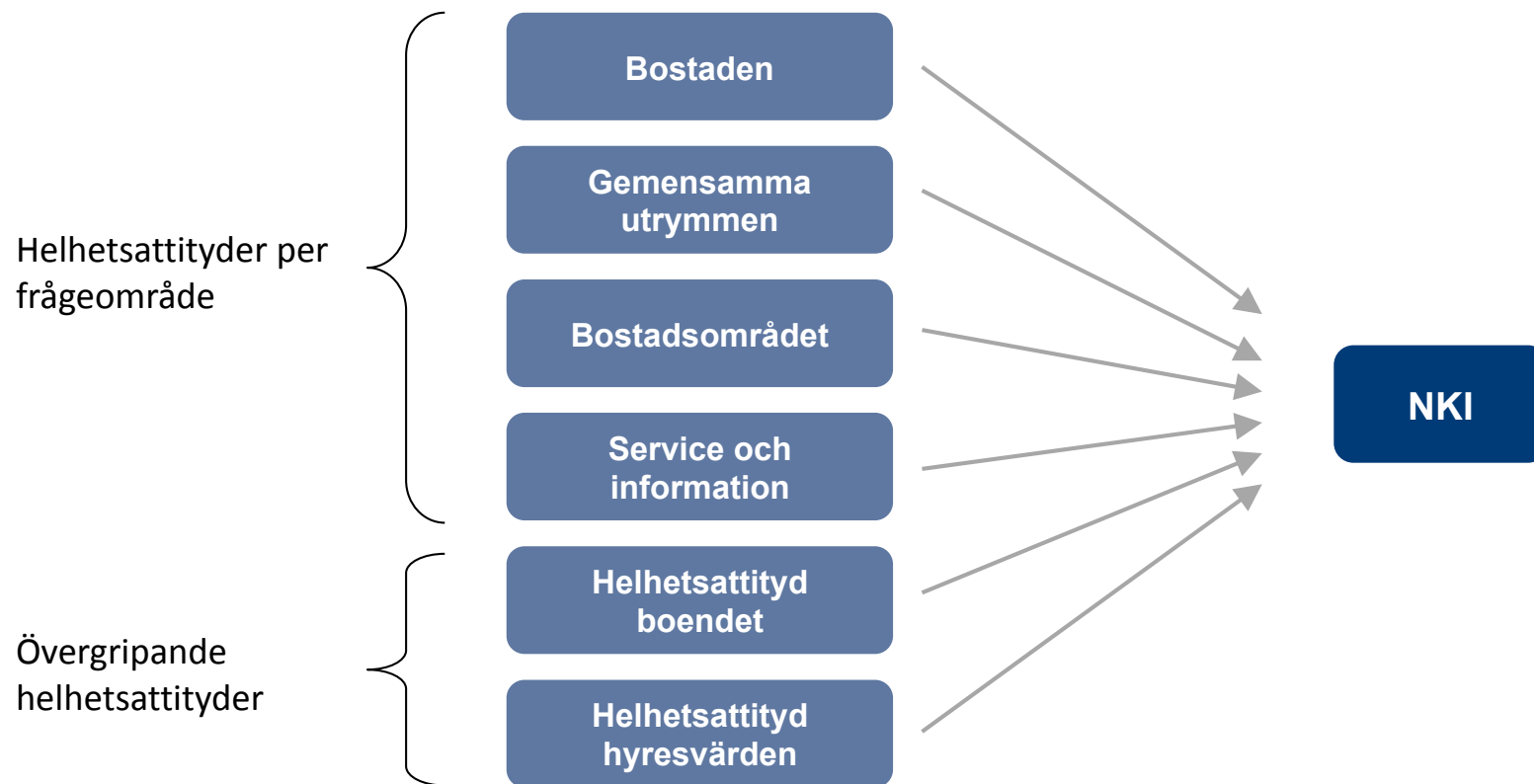
Svarsfrekvensen var 61 procent 2009.

Enkäten består av fem frågeområden:

- Bostaden
- Gemensamma utrymmen
- Bostadsområdet
- Service/information
- Helhetsattityder

NKI-modellen

NKI byggs upp av sex helhetsfrågor.

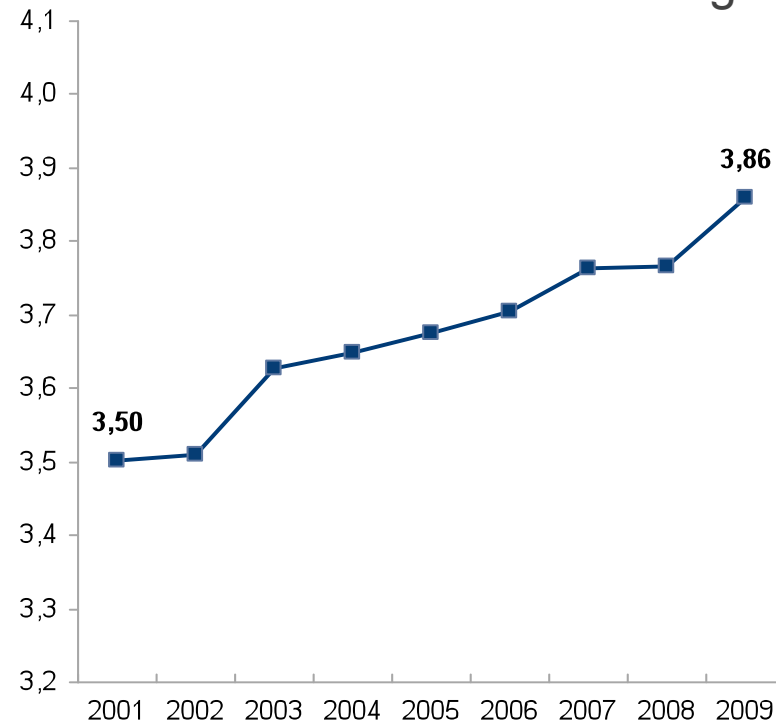


NKI-utvecklingen 2001-2009

De fyra företagen har tillsammans förbättrat NKI-värdet varje år sedan starten 2001.

Tydligast förbättringar har skett mellan 2002-2003 samt 2008-2009.

Dessa år utmärks av att samtliga fyra bolag uppvisar en tydlig positiv utveckling av NKI.



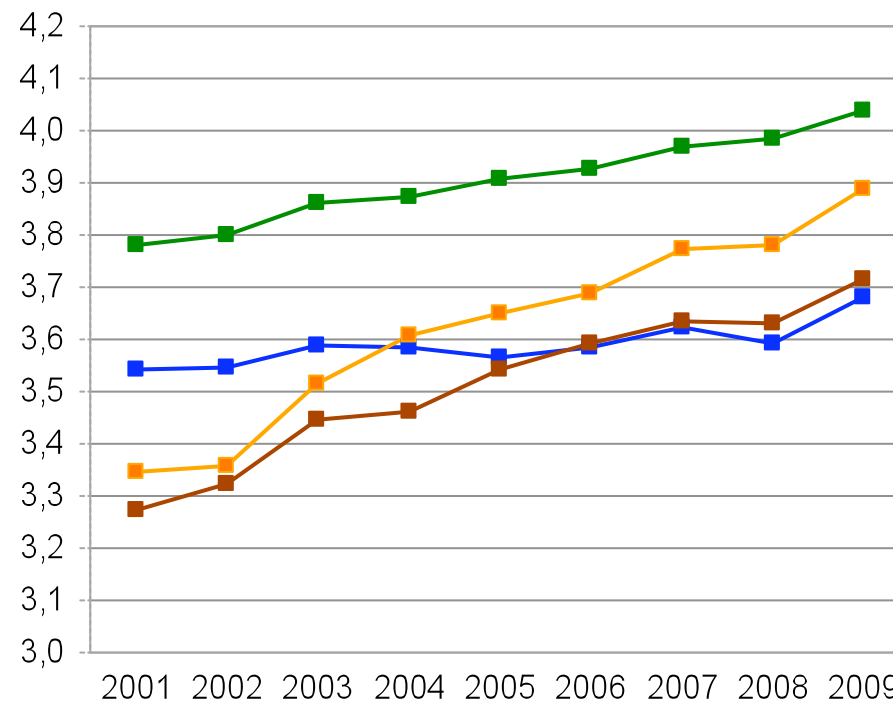
NKI-utvecklingen 2001-2009

Per frågeområde

Service och information uppvisar kraftigast ökning, följt av gemensamma utrymmen.

Bostaden har legat på ungefär samma nivå, undantaget den senaste undersökningen.

Bostadsområdets kundbetyg har ökat från en relativt hög nivå.



—■— Bostaden

—■— Gemensamma utrymmen

—■— Bostadsområdet

—■— Service och information

En resa mot nöjdare kunder

Utifrån SSSB:s perspektiv

Viktiga steg och händelser?

Undersökningens betydelse?

Utmaningar i framtiden?

Slutsatser

Gemensamt mönster för de fyra företagen

Engagemang i hela organisationen

- Ledningsnivå
- Eldsjälar
- Hela personalen involverad
- Långsiktighet och uthållighet

Intern och extern benchmark

- Lära av varandra (individer, bostadsområden och företag)
- Tävlingsmoment
- ”En spark i baken”
- Man vet vad som är möjligt att uppnå

Målstyrning på flera nivåer

- Djupare nedbrytning av resultat
- Målstyrning från företag till individ
- Få och relevanta mål
- ”Årsklocka” för åtgärder
- Uppföljning