



Resultat av Studentboets användarenkät 2015

Introduktion

Studentboet skickade våren 2015 ut en enkät till studentboet.se:s registrerade användare, och resultatet av den undersökningen presenteras nedan. Det är andra gången studentboet.se skickar ut denna enkät. Enkätens primära syftet har varit att samla information om hur Studentboets användare upplever den service och de tjänster man erbjuder, samt att inhämta förslag på förbättringar. Ett sekundärt syfte har också varit att följa upp hur boendesituationen ser ut för användarna.

Enkäten är huvudsakligen oförändrad sedan förra gången, förutom på tre punkter. Den första och främsta är att vi, istället för separata enkäter på svenska och engelska, haft en gemensam tvåspråkig enkät. Detta gör att vi fått ett resultat för hela användargruppen.

Den andra förändringen är att ett gemensamt mail gick ut till alla hemsidans användare, och att de svarande sedan själva fick välja att klassificera sig som tillhörande gruppen hyresvärd eller gruppen hyresgäst.

Den tredje förändringen, slutligen, är att enkäten till hyresgästerna utökades med fem frågor, som tidigare hade inkluderats i Uppsala



Resultat av Studentboets användarenkät 2015

studentkårs bostadsundersökning, men som redovisades tillsammans med vårt förra enkätresultat. För att vidare kunna följa upp dessa frågor, har vi valt att i år också inkludera dem i vår enkät.

Enkäten skickades ut två gånger, första utskick var den 6 maj 2015 och andra utskick den 10 juni 2015. Sista svarsdatum var den 30 juni 2015, vilket ger en svarstid på åtta veckor. Enkäten skickades ut till 13 438 e-postadresser. Den sändlista vi använde visade sig dock ha en studsfrekvens på 56,4 %, vilket vi tolkat som att 7 579 angivna adresser var felaktiga, eller att de gick till personer som registrerat fler än ett konto på studentboet.se. Enkäten nådde alltså, fram till 5 859 e-postadresser, och 699 personer valde att besvara den. Det ger en svarsfrekvens på 12 %, vilket är något högre än förra gången. Av de svarande identifierade sig 556 personer som hyresgäster, och 143 personer som hyresvärdar.



Det är värt att påminna om att vid förra enkäten hade vi precis genomfört en stor hemsiduppdatering, vilket ledde till relativt splittrade svar vad beträffar synen på de tjänster vi erbjuder. Nu har den aktuella hemsidan varit i drift i två år, och de flesta svarande torde därför referera till den i sina svar.

Det måste slutligen konstateras att en enkätundersökning där urvalet av svarande är så relativt slumpmässigt som i det aktuella fallet kan givetvis inte förväntas ge några statistiskt säkerställda svar. Vi anser dock att de tendenser som framkommer har betydelse för Studentboets interna utvecklingsarbete, och de konkreta förslag på förbättringar som inkommit är av stort värde.

Hyresgäst, sammanställning av 556 inkomna svar:

1) Vilket kön tillhör du? / What is your gender identity?

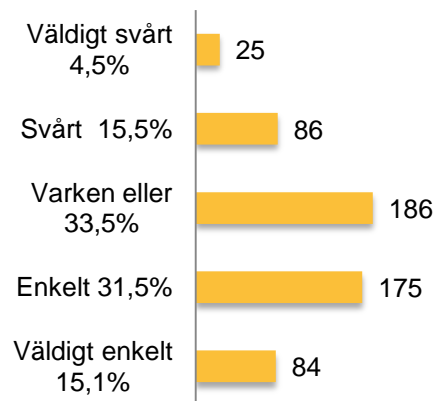
Av 556 svarande identifierade sig 356 som kvinnor, 193 som män och 7 personer som varande av annat kön.

2) Är du född i Sverige? / Are you born in Sweden?

Av 556 svarande var 67,4 % födda i Sverige.

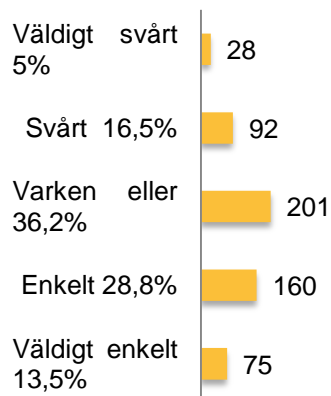
3) Tycker du att det är enkelt att söka bostad via studentboet.se? / Did you find it easy to search for accommodation on studentboet.se?

Av diagrammen nedan kan man se att 46,6 % av de svarande hyresgästerna tycker att studentboet.se är enkel eller väldigt enkel att använda. Värt att notera är att endast 20 % av de svarande upplever vår hemsida som svår eller väldigt svår att använda.



- 4) Tycker du att det är enkelt att sortera annonserna utifrån dina önskemål? / Did you find it easy to sort through the ads through your search criteria?

42 % av de svarande upplever det som enkelt eller väldigt enkelt att sortera efter sina önskemål, medan 21 % upplever det som svårt eller väldigt svårt. 36 % av de svarande har valt att beskriva det som varken enkelt eller svårt.

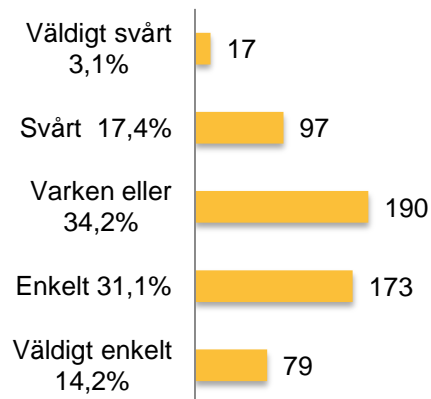


- 5) Tycker du att det är enkelt att få fram information på studentboet.se? / Do you find it easy to find information on studentboet.se?

På frågan om det är enkelt att få fram information på studentboet.se svarade 45 % att de upplevde det som enkelt eller väldigt enkelt, medan 20 % svarade att de



upplevde det som svårt eller väldigt svårt. Värt att notera här också är att mer än 34 % upplevde att det varken var enkelt eller svårt att hitta information.



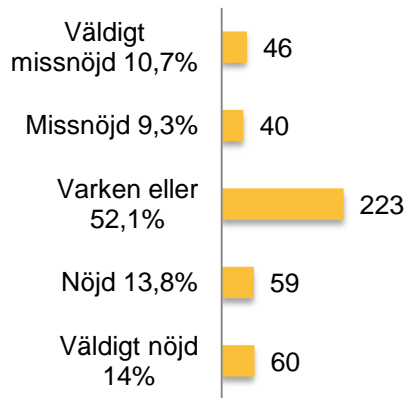
6) Har du fått boende via en av studentboet.se annonser? / Did you find housing through studentboet.se?

Av de svarande hittade 26 % bostad via studentboet.se.

7) Är du nöjd med det boende du fick via studentboet.se? / Are you satisfied with the accommodation you have found through studentboet.se?

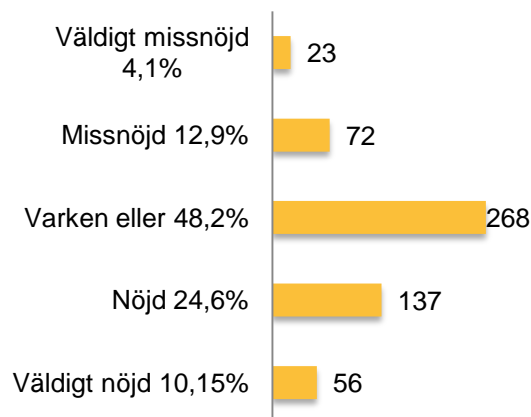
Av de svarande uppgav 28 % att de var nöjda eller mycket nöjda med det boende de fick via studentboet.se. Andelen missnöjda svarande är lågt och ligger på 20 %, men det är i mittenfåran som vi återigen hittar igen de flesta svaren, med 52 % som svarat att de varken är nöjda eller missnöjda med sitt boende.





8) Är du nöjd med den hjälp och stöd du har fått från studentboet.se? /
Were you satisfied with the support you received from studentboet.se?

35 % av de svarande var nöjda eller mycket nöjda med den hjälp och stöd vi erbjöd. Däremot angav 17 % av de svarande att de var missnöjda eller väldigt missnöjda.



9) Finns det något du är missnöjd utav den service du fick via studentboet.se? /
Were you dissatisfied with any part of the service we provide?

Av totalt 556 svarande, inkom 104 med svar på den här frågan. Av dessa var det 34 som svarade nej på frågan, åtta som inte förstod vem som hade skickat formuläret och gav irrelevanta svar, nio som efterfrågade tjänster vi redan erbjuder (vilket de



inte uppfattat), åtta svar handlade om våra förmedlingstjänster och tre om själva enkätutformningen. 35 av de inkomna svaren hade relevanta kommentarer om förbättringar eller nya lösningar.

Bland de viktigaste kommentarerna var att det var svårt för internationella studenter att inse att hela hemsidan finns tillgänglig på engelska. Detta är något som kommer att åtgärdas vid hemsidans uppdatering under hösten 2015.

Ett annat viktigt förslag var att införskaffa en slags inkorg som sparar konversationer med annonsörerna, så att de bostadssökande användarna enkelt ska kunna se vilka de har mejlat med. Denna önskan framförs av flera svarande, och är något som kommer att införskaffas vid hemsidans uppdatering.

Flera deltagare hade svårt att hantera sökkriterierna på ett meningsfullt sätt och detta är också något som vi kommer att ta med oss till den nya uppdateringen.

Ett par kommentarer handlade om våra öppettider och allmänna tillgänglighet, men verkar då referera till de tillfälliga begränsningarna i våra öppettider under hösten 2014.

Till sist fick vi in ganska många kommentarer som efterfrågade mer underlag från annonsörerna i form av bilder, information om sig själva och om det boende de erbjuder, samt visningar. Med tanke på att det redan idag tycks som att våra annonsörer finner trösklarna på vår hemsida lite väl höga, är detta något vi kommer att behöva fundera vidare kring innan vi eventuellt anpassar verksamheten i den riktningen.



10) Finns det någon tjänst som du vill att studentboet.se ska införskaffa? /Is there any service that you think we should provide that we do not?

Av totalt 556 svarande, inkom 95 med svar på den här frågan. Av dessa var tjugo nej och 38 hade relevanta förslag till förbättringar, medan 14 svar handlade om tjänster som redan finns i dagsläget och 12 svar handlade om förslag som bedöms som irrelevanta för verksamheten. Två svar handlade om enkäten i sig och sex svar om våra förmedlingstjänster.

Bland de tjänster som redan existerar är det tydligt att sorteringskriterierna är vad de flesta anmärker på. Det som har fått mest kommentarer är möjligheten till att sortera korttids- och långtidsuthyrning. Vi hoppas kunna leverera en mycket bättre sorteringsfunktion i och med uppdateringen av hemsidan, men det är värt att påpeka att sorteringen i högsta grad är beroende av hur annonsörerna fyller i annonserna när de skapas. I ljuset av det kan det därför finnas en poäng i att också titta på annonsformuläret. Dessutom föreslås det att vi bör göra om några annonsuppgifter, såsom bilder m.m., till obligatoriska att fylla i för annonsörerna.

En annan existerande tjänst som inte verkar fungera som den är tänkt är mobilanpassningen av hemsidan. Användarna verkar inte vara nöjda med anpassningen, och anser inte att det fungerar att surfa på sidan från mobilen.

Förslag på nya tjänster som framfördes och efterfrågades av de svarande är en mobilapp till hemsidan, en inkorg för alla meddelanden, en prenumerationstjänst för lediga objekt och en livechatt-funktion.

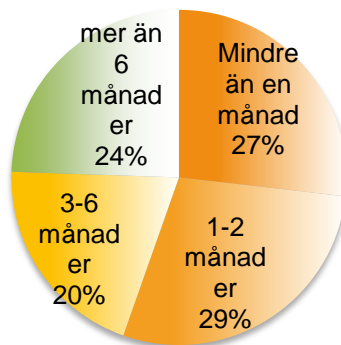


En hemsida som är anpassad till blinda personer har också nämnts, samt ett fält i annonserna där man anger om husdjur är tillåtna. Dessutom föreslås studenter med barn få lite mer aktiv hjälp.

Sedan har flera svarande också önskat sig fler, bättre och mer tillgängliga bostäder.

11) Hur lång tid tog det för dig att hitta bostad? / How long did it take you to find accommodation?

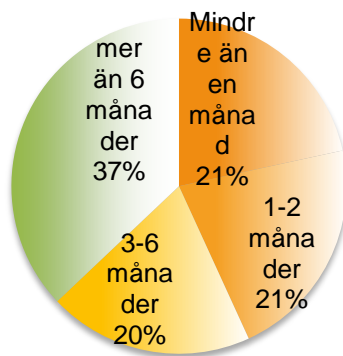
43 % av de svarande anger att de hittade bostad inom 0-2 månader. Endast 24 % av de svarande anger att det tog längre än sex månader att hitta bostad.



12) Hur lång tid tog det för dig att hitta bostad som du kunde bo i längre än 6 månader? / How long did it take you to find accommodation that you could rent for longer than 6 months?

43 % av de svarande anger att det tog mellan 0-2 månader att hitta en bostad för längre än 6 månader. Hela 37 % av de svarande anger att det tog längre än 6 månader.





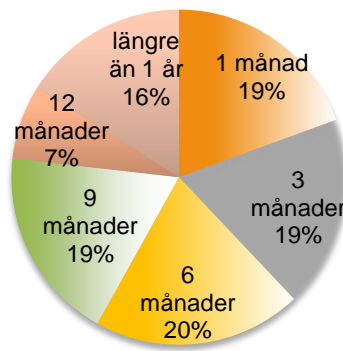
13) Är du nöjd med din hyresvärd? / Are you satisfied with your landlord?

Av totalt 556 svarande, inkom 180 med svar på den här frågan. 115 av dessa anger att de har varit nöjda med sin hyresvärd. 39 anger att de inte har varit nöjda, 18 svarande att de inte har hittat boende än och åtta svarande har gett ett annat svar. Det är alltså nästan 64 % av de svarande som har en positiv upplevelse av sin hyresvärd.

14) Hur lång tid fick du bo hos din hyresvärd? / How long have you lived at your current accommodation?

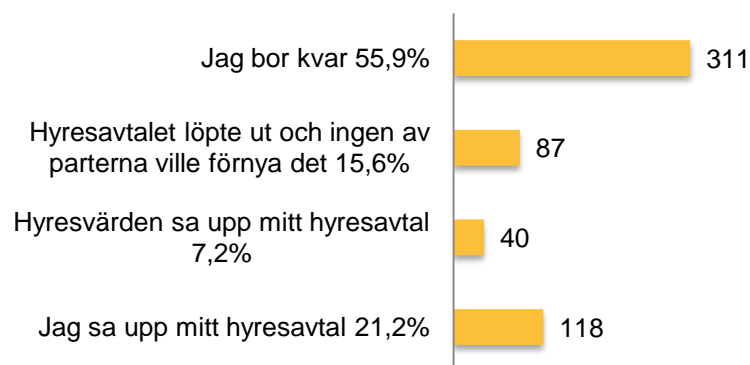
58 % av de svarande anger att de fick bo kvar i mellan 1 till 6 månader, av dessa fick 38 % bo kvar i 3 månader eller mindre. 26 % av de svarande anger att de fick bo kvar mellan 9 och 12 månader. 16 % anger att de fick bo kvar längre än ett år.





15) Varför har du flyttat ut? / Why have you moved out?

Endast 56 % av de svarande bor kvar. 21 % angav att det var en ömsesidig övilja att förnya avtalet som gjorde att de flyttade ut.



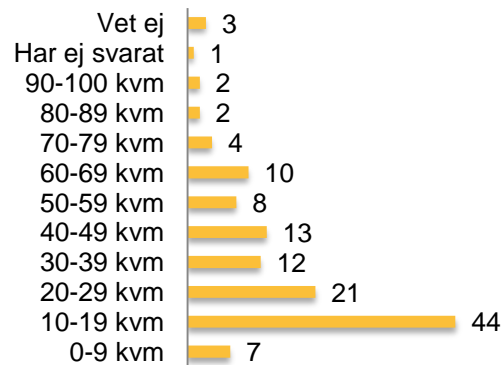
16) Anser du att studentboet.se också ska annonsera förstahandskontrakt? / Would you prefer us including first-hand contract ads on studentboet.se?

Av de svarande angav 84,4 % ja, 4 % svarade nej och 11,7 % svarade vet ej.

17) Ungefär hur stor är din boyta räknat i kvadratmeter? / Approximately how large is your living space in square meters?

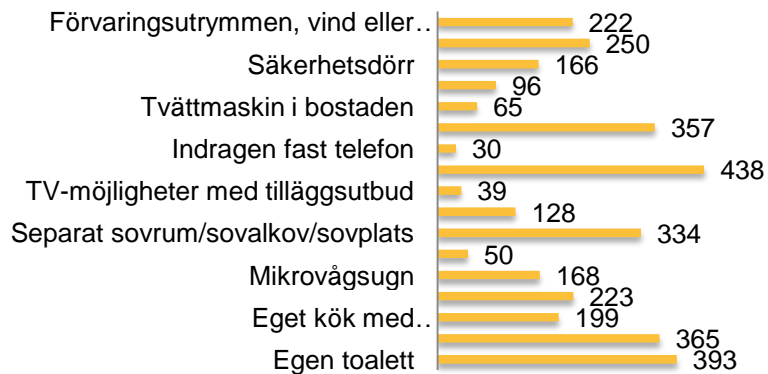
Av de svarande angav 34,6 % att de bor på en yta mellan tio och 19 kvadratmeter och 16,5 % att de bor på mellan tjugo och 29 kvadratmeter.





18) Vad av följande anser Du ska vara lägsta grundstandard i ett studentboende i Uppsala byggt 2015? / Which of the following do you consider to be the lowest acceptable standard for student housing built in Uppsala 2015?

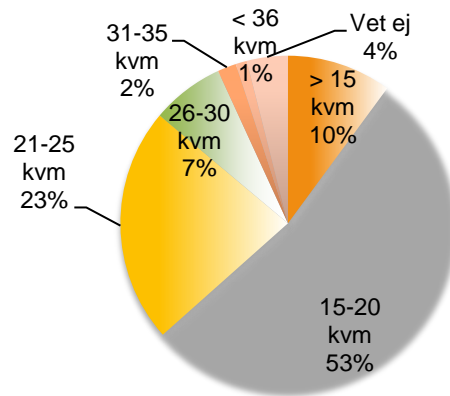
Av de svarande angav 78,8 % att de ansåg att internet var lägsta grundstandard i ett studentboet. Egen toalett (70,7 %), eget badrum med dusch (65,6 %) och tvättstuga i fastigheten (64,2 %) var också högt rankade i denna undersökning. Några alternativ som de svarande inte ansåg vara så viktiga var diskmaskin (9 %) och TV-möjligheter med tilläggsutbud (7 %).



19) Vilken boyta anser Du är minimum för ett nybyggt studentboende i Uppsala 2015? / What size living space do you consider the minimum living space for a student accommodation in Uppsala built 2015?

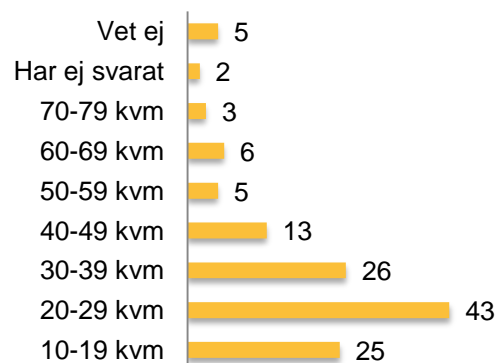


Av de svarande angav 53,2 % att den minsta acceptabla boytan för ett nybyggt studentboende är 15-20 kvadratmeter, medan 22,7 % svarade att 21-25 kvadratmeter är det minsta man anser vara acceptabelt.



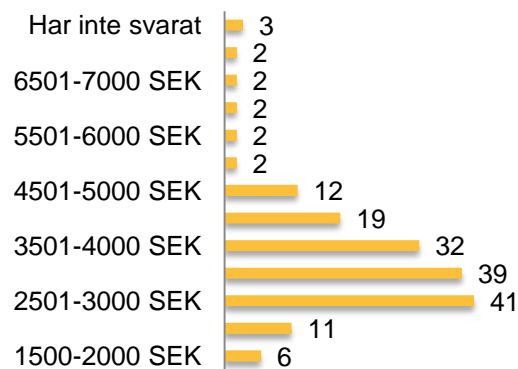
20) Ungefär hur stor boyta skulle Du vilja ha? När Du ger Ditt svar väg då också in kostnaden för boendet. / Approximately how large a living space would you like to have? Keep in mind the extra cost of living space when you answer the question.

Av de svarande angav 33,6 % att de skulle vilja ha en boyta på mellan tjugo och 29 kvadratmeter, 19,5 % skulle vilja bo på mellan tio och 19 kvadratmeter och 20,3 % önskar att bo på 30-39 kvadratmeter.



21) Vad anser du vara rimligt att betala för ett studentboende i Uppsala 2015? Räkna med 12 månaders hyra. / Approximately how much rent do you believe is reasonable to pay for student housing in Uppsala 2015? Count a 12 month rent cost.

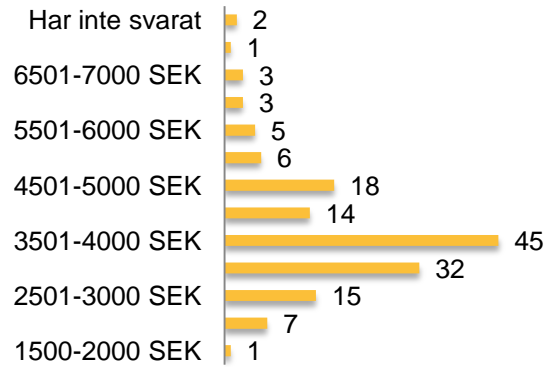
Av de svarande angav 23,7 % att de anser en rimlig hyra för ett studentboende i Uppsala 2015 är mellan 2 501 och 3 000 kronor, 22,5 % anser att 3 001-3 500 kronor är acceptabelt och 18,5 % anser att 3 501-4 000 kronor är en rimlig hyra.



22) Hur mycket skulle Du kunna tänka Dig att betala för ett nybyggt studentboende i Uppsala, som svarar upp mot de önskemål Du har? Ange månadshyra som 12 månader. / Approximately what would you be willing to pay for newly build housing that covers all your needs in Uppsala? Count on 12 months rent cost.

Av de svarande angav 29,6 % att de skulle kunna tänka sig att betala 3 501-4 000 kronor per månad för ett nybyggt studentboende i Uppsala, 21,1 % kunde tänka sig att betala något mindre, mellan 3 000 och 3 500 kr per månad. 9,2 % av de svarande kunde tänka sig att betala mellan 4 001 och 4 500 kronor för ett nybyggt studentboende.





Hyresvärd sammanställning 143 svar:

1) Vilket kön tillhör du? / What is your gender identity?

Av 143 svarande identifierade sig 79 som kvinnor, 63 som män och 1 person som varande av annat kön.

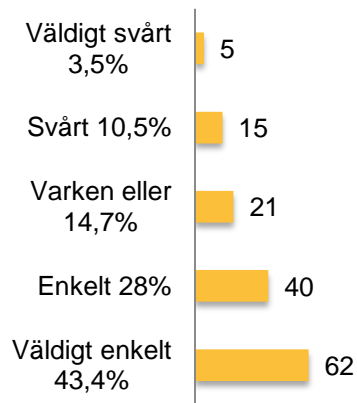
2) Är du född i Sverige? / Are you born in Sweden?

Av svarande var 69,2 % födda i Sverige och 30,8 % födda utomlands.

3) Var det enkelt att lägga ut din annons på studentboet.se? / Did you find it easy to publish an ad on studentboet.se?

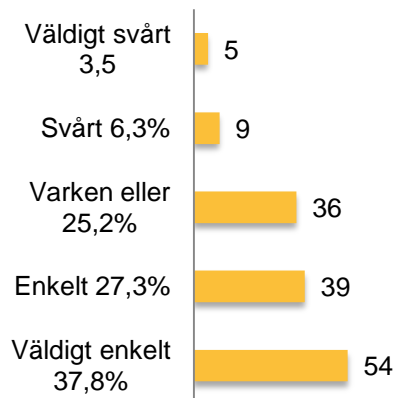
71,4 % av de svarande anger att de upplevde det som enkelt eller väldigt enkelt att lägga upp en annons på studentboet.se.





4) Var det enkelt att redigera eller ta bort din annons på studentboet.se? / Did you find it easy to edit or delete you ad on studentboet.se?

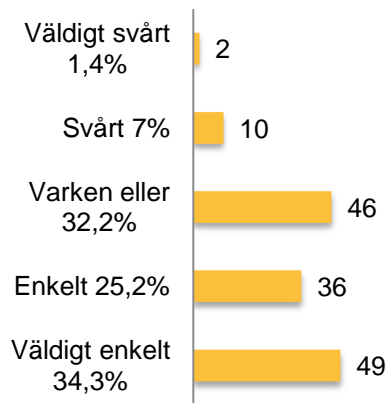
65 % av de svarande angav att det var enkelt eller väldigt enkelt att ta bort sin annons på studentboet.se.



5) Var det enkelt att ta kontakt med studentboet.se? / Did you find it easy to come in contact with studentboet.se?

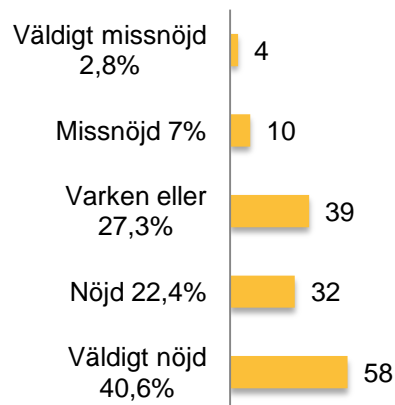
60 % av de svarande angav att det var enkelt eller väldigt enkelt att komma i kontakt med oss.





6) Var du nöjd med den hjälp och stöd du fick av studentboet.se? / Were you satisfied with the support you received from studentboet.se?

63 % av de svarande var nöjda eller väldigt nöjda med det stöd de fick från studentboet.se. Värt att notera är att 27,3 % av de svarande varken var nöjda eller missnöjda med det stöd de fick av studentboet.se.



7) Finns det någon service som du efterfrågar och som vi inte erbjuder i dagsläget? /Is there any service that you think we should provide that we do not?

Av totalt 143 svarande, inkom 49 med svar på den här frågan. Av dessa svarade tjugo nej och sju kom med förslag om tjänster som redan finns. Resterande kommentarer var från svarande som var missnöjda med antingen



annonsformuläret, vilket de önskade skulle vara mycket mer detaljerat, eller som efterfrågade autosvar till alla sökande. Förslag har lämnats in om att kunna sortera bland de sökande redan från första kontakten, för att underlätta för annonsörerna att hitta den bästa kandidaten, eller också att vi inför annonser från studenter som söker bostad.

Det efterfrågas också råd kring hyressättning (vilket vi ger när vi får frågan). Även mer information om de olika bostadsområdena i Uppsala, besiktningshjälp, möjlighet att begränsa tillgång till annonserna så att det bara är studenter som kan söka, att inte granskning av annonser sker efter dessa har redigerats, att införa ett bytestorg, och att vi ska snabbare på att svara i telefon efterfrågas. Slutligen föreslås också att hemsidan för blindas, samt även att möjliggöra för annonsörerna att kunna spara sina annonser för att använda dem igen senare.

- 8) Finns det något med servicen du fick från studentboet.se som du är missnöjd med? / Were you dissatisfied with any part of the service we provide?

Av totalt 143 svarande, inkom 45 med svar på den här frågan. 26 av de inkomna svaren var nej. Resterande svar handlade för det mesta om enskilda tillfällen, där det hade dröjt med svar från vår sida eller att vi inte kunnat nå för att det hade varit julhelg. Någon enstaka person klagade på att hen fick för mycket svar, medan en annan tyckte att hen fick för lite svar. Vad vi definitivt kan ta till oss från detta är dock att vi behöver vara väldigt tydliga med när vi är lediga, och att annonser därför inte inte kommer att publiceras. Kanske kan vi införa ett autosvartillägg.

Vid högbelastning är det svårt att konstant finnas tillgänglig på telefon, vilket flera har kommenterat på. Det är dock något som är svårt att ändra på. Generellt sett



ligger vi bra till vad gäller mejlsvar, då svar oftast skickas samma dag, eller inom 24 timmar. Den målsättningen kan vara bra att försöka behålla framöver.

- 9) Upplever du att du fick tillräckligt mycket respons på din annons? / Do you feel that you got enough response to your ad?

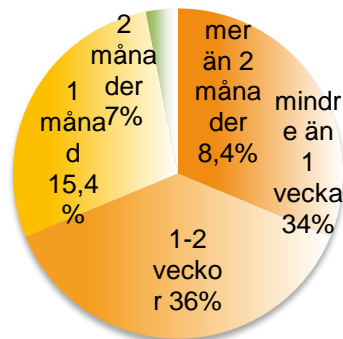
Av de svarande angav 81,1 % ja och 13,3 % nej på frågan.

- 10) Fick du ditt rum/lägenhet uthyrd via studentboet.se? / Did you get your room/apartment rented out through studentboet.se?

Av de svarande angav 70 % ja och 30 % nej på frågan.

- 11) Hur lång tid tog det för dig att hitta rätt person att hyra ut till? / How long did it take for you to find the right tenant to rent out to?

Av de svarande angav 69 % att det tog mindre än två veckor att hitta en hyresgäst och 84,7 % att det tog mindre än en månad.



- 12) Är du nöjd med din hyresgäst? / Are you satisfied with your tenant?

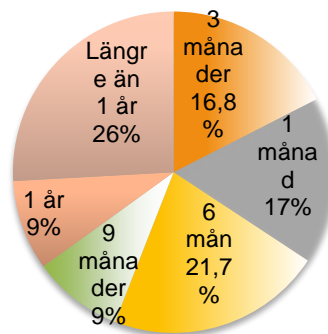
Av totalt 143 svarande, inkom 92 med svar på den här frågan. Hela 72 av svaren var positiva. Resterande tjugo hade haft olika problem med stökiga hyresgäster och



svårigheter med att få in kompensation eller hyra under uppsägningstiden. Det problemet lär inte kvarstå när vi inför Qasa-kontrakt som ett alternativ.

13) Hur länge har din hyresgäst fått bo hos dig? / How long has your tenant lived with you/ at your accommodation?

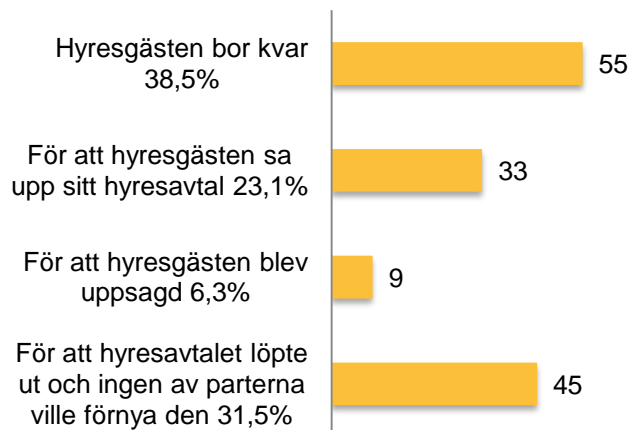
26 % av de svarande hade kvar sin hyresgäst längre än ett år. 16,8 % av de svarande angav att hyresgästen fick bo kvar tre månader medan 17,5 % av de svarande angav att hyresgästen fick bo kvar en månad.



14) Varför har din hyresgäst flyttat? / Why has your tenant left the accommodation?

23,1 % av de svarande anger att hyresgästen flyttat för att denne sagt upp sitt kontrakt, 6,3 % anger att hyresgästen blivit uppsagd och 31,5 % anger att ingen av parterna velat förnya avtalet då kontraktet löpte ut. 38,5 % av de svarande anger att hyresgästerna fortfarande bodde kvar när hyresvärden svarade på enkäten.





Jämförelse

Hyresgäster

Jämför man de svar som inkommit nu, med de svar vi fick på den tidigare enkäten, kan man se att det tycks vara något färre som anser att vår hemsida är lätt att använda för att söka bostad, men att det också tycks vara färre som anser att den är svår att använda för det ändamålet.

Andelen svarande, som anser att det varken är lätt eller svårt att sortera utifrån sina önskemål, har ökat något, från 30 % till 36 %. En lika stor andel av de svarande som tidigare anser att det är lätt att få fram information.

Nästan 10% färre svarande anger att de har varit nöjda eller väldigt nöjda med det boende de fått via studentboet.se. Andelen missnöjda är dock samma som tidigare. Däremot har andelen svarande som har varit missnöjda med vår hjälp och stöd sjunkit från 23 % till 17 %.

Det verkar som att de flesta lyckas hitta bostad i ungefär samma takt som tidigare, men det är betydligt färre som anger att de hittar bostad för en längre period än sex månader under en sökperiod på 0-2 månader. Vid förra enkäten var den andelen av



de svarande 51 %, men nu har den sjunkit till 43 %. Siffran kan påverkas av att det av de engelsktalande användarna, som besvarade den förra enkäten, endast var 24 % som hittade bostad för en längre period än sex månader under en sökperiod på 0-2 månader. Det gör att snittet dras ner för hela gruppen, nu när vi lägger ihop alla svar.

Det verkar variera lite i hur länge man får bo kvar i jämförelse med förra enkäten, men eftersom vi har slagit ihop grupperna är det sannolikt att det är därför man ser en skillnad. Däremot är det, i jämförelse med den tidigare enkäten, en ganska stor skillnad i andelen svarande som anger att de vid svarstillfället bor kvar i det boende de fått via Studentboet. Den andelen av de svarande uppgår nu till 56 %, till skillnad från 43 % (sv)/ 31 % (en) förra gången.

De inkomna svaren på de öppna frågorna skiljer sig i hög grad från de svar som inkom vid den förra enkäten. En sak som framgår tydligt är att mobilanpassningen inte tycks ha fungerat så som den var tänkt.

Hyresvärdar

Hela 71,4 % av de svarande anger att de tycker att det är enkelt eller väldigt enkelt att lägga upp sin annons på studentboet.se. Förra gången var andelen 64 % (sv), respektive 59 % (en). Samma lyft ser vi i frågan om det var enkelt att redigera/ta bort sin annons, där 65 % svarade ja i jämförelse med förra gången, då siffrorna var 59 % (sv), respektive 43 % (en).

Andelen svarande som, var nöjda eller mycket nöjda med den hjälp och stöd de fick av studentboet.se, var nästan 10 % högre än vid förra enkäten.



I stort sett har lika stor andel annonsörer fått sitt rum uthyrt via studentboet.se, men det är något fler som upplever att de fick tillräckligt stark respons på sin annons, nämligen 81 % jämfört med 76 % (sv) respektive 57 % (en) i förra enkäten.

Den mest anmärkningsvärda skillnaden när man jämför enkäterna är svaren på frågan hur länge hyresgästen fick bo kvar. Vid förra enkäten angav endast 9 % av hyresvärdarna att hyresgästerna bodde kvar längre än sex månader, medan den andelen nu ökat till hela 66 %, och 26 % av hyresvärdarna anger nu att hyresgästerna får bo kvar längre än ett år. Förra enkäten angav 75 % av hyresvärdarna att hyresgästerna endast fick bo kvar en månad, medan den andelen nu sjunkit till 17 %. Detta är naturligtvis ett mycket glädjande besked, även om det är svårt dra några slutsatser om vad det kan bero på. Samtidigt anger annonsörerna en mycket lägre andel hyresgäster som bor kvar vid svarstillfället (38 %) än vid den förra enkäten (59 %). Det kan ha att göra med att enkäten skickades ut i början på sommaren istället för i mitten i vinter.

Analys

Utifrån enkätens svar bör man kunna konstatera att den service hemsidan förmedlar till användarna har förbättrats. Enkäten har gett fler förslag på förbättringar, vilket tyder på att den grundläggande funktionaliteten nu etablerats. Det tål också att sägas att de öppna frågorna också gav ganska många positiva kommentarer, något som vi inte tar upp så ofta då de sällan innehåller förslag på förbättringar.

Det finns problem med hur vi når ut till användarna med vissa tjänster, som många tycks ha svårt att hitta till, vilket också genererar en hel del frågor som måste



besvaras. Hur detta ska kunna förbättras är något som bör diskuteras djupgående vid utformningen av vår nya hemsida.

Man kan speciellt ta till sig kommentarerna om att översätta hemsidan. Då hemsidan redan finns på engelska, måste tydliggörandet av detta prioriteras högt vid den kommande uppdateringen av hemsidan.

Flera kommentarer om bättre sökkriterier har inkommit, och vi hoppas kunna möta också efterfrågan på detta genom den nya hemsidan.

Det man också kan se att annonsörer är missnöjda med är när det dröjer med svar. Hittills har det endast hänt när något oväntat inträffat. Vid kända högbelastningsperioder har extra hjälp anlåtats och annonserna har kommit ut i tid och ordning. Det är därför mycket svårt att åtgärda detta inom rådande budgetramar, men det är naturligtvis en prioritet för verksamheten att vara så tillgänglig som möjligt.

I de öppna frågorna fick vi flera intressanta förslag. Hyresvärdarna vill dels att vi skickar ut autosvar till alla som söker en annons, dels vill de att ansökningarna sorteras åt hyresvärderna så att de lättare kan välja en lämplig person. Dessutom efterfrågas det hjälp och råd om hyressättning som vi förhoppningsvis kommer att kunna erbjuda via Qasa. Önskemål om att anpassa hemsidan så att den kan användas av blinda är dessutom väldigt relevant för verksamheten.

Från hyresgästerna har det kommit förslag om att skapa en app för mobilen, alternativt mobilanpassa hemsidan så att det lätt och enkelt går att använda den via



mobilen. Att införa en slags prenumerationstjänst, där man kan ange vad man söker för boende och sedan få ett mejl om att det har inkommit ett objekt som matchar, är också ett önskemål. Slutligen har förslaget om en livechatt tagits upp. Alla tre förslagen är mycket intressanta för verksamheten, men skulle för att kunna implementeras kräva vissa tekniska investeringar, varför det kan komma att dröja en tid innan vi kan erbjuda dessa tjänster.

För sammanställningens skull är det värt att notera att formen för frågorna 17, 20, 21 och 22 bör ändras till att välja mellan olika alternativ istället för att svara fritt.

Sist men inte minst har hela 84,4 % av de svarande angett att de vill att studentboet.se ska annonsera förstahandskontrakt. Detta är något man bör överväga starkt när den strategiska planeringen av verksamhetens framtid diskuteras.

