



NÖJD STUDBO

Studentbostadsbranschens kundundersökning



VAD SÄGER ERA KUNDER?

Nöjd Studbo är studentbostadsbranschens unika kundundersökning och genomförs av Origo Group tillsammans med Studentbostadsföretagen. Ta reda på vad era kunder tycker och säger om er och använd resultatet för att utveckla er verksamhet i takt med nuvarande och framtida hyresgäster.

Som studentbostadsföretag erbjuds ni att delta antingen i en kontinuerlig undersökning eller i en årlig undersökning som genomförs under våren.

Att mäta nöjda kunder ger ett betyg på verksamheten i stort och sätter positiva avtryck på företaget långt utanför den enskilda hyresgästen. Genom att delta i branschens kundundersökning får ni insikt om era kunder och skapar underlag för att prioritera rätt saker i arbetet för ökad lönsamhet och stärkt varumärke. Ni får ökad förståelse för era styrkor och svagheter samt vilka delar av verksamheten ni bör behålla eller utveckla. Nöjd Studbo ger möjlighet till målstyrning på olika nivåer i verksamheten och ger inspiration om hur andra bolag med studentbostäder arbetar.

Nöjda kunder blir ofta lojala kunder, något som hjälper till att marknadsföra företaget. Sociala medier har gjort denna informella marknadsföring än mer viktig, en enda negativ kommentar kan ses av tusentals personer. Forskning har visat att företag som genomför kundundersökningar har mer lojala och lönsamma kunder, jämfört med företag som inte gör det.

VARFÖR NÖJDA KUNDER?

- Lojala kunder
- Starkare varumärke
- Större konkurrenskraft
- Riktmärke för förbättringsarbete
- Utvecklad verksamhet
- Nöjda medarbetare

VARFÖR NÖJD STUDBO?

- Den enda kundundersökningen med fokus på studentbostaden
- Benchmarking mot branschen.
- Uppföljning och erfarenhetsutbyte med andra studentbostadsaktörer

VARFÖR ORIGO GROUP?

- Stor erfarenhet av hyresgästundersökningar generellt och studentbostäder specifikt
- Genomarbetad och välgrundad undersökning och analys
- Leveranssäkra och prisvärda

DELA ERFARENHETER OCH FIRA MED BRANSCHEN

Den 21-22 maj anordnas Kundlyftet i Lund för att utbyta erfarenheter kring arbetet med nöjda kunder samt uppmärksamma de med bäst resultat under året. En separat inbjudan skickas ut under våren.

NÖJD STUDBO LIVE

Vi erbjuder Studbo Live för er som vill mäta kundnöjdhet kontinuerligt istället för en årlig punktmätning. Nöjd Studbo Live är ett kontinuerligt uppföljningssystem för att driva och utveckla organisationer till att få nöjdare bostadshyresgäster. Undersökningen är utvecklad tillsammans med bostadsbolag och mäter upplevelsen hos hyresgäster dagligen. Varje dag uppdateras resultatportalen med nya svar vilket gör det möjligt att fånga upp och agera på resultat när de fortfarande är aktuella.

FÖRDELAR MED ATT MÄTA MED NÖJD STUBO LIVE

Kontinuerligt

Att mäta kontinuerligt gör att man kommer nära händelsen och kan agera på ett resultat i realtid.

Fokus på förbättring

Nöjd Stubo Live är inte bara ett liverapporteringssystem för er kundnöjdhet utan är också ett verktyg för att skapa handlingsplaner direkt i systemet med koppling till specifika frågor och resultat.

Komplex analys bli enkel

Nöjd Stubo Live är ett online-system som sammanställer, sätter prioriteringsmål och möjliggör enkel och snabb återkoppling till hyresgästerna. Vid två tillfällen per år lanseras prioplaner som berättar vad företaget bör prioritera för att uppnå ökad kundnöjdhet. I systemet finns det även möjlighet att göra analyser av resultatet och kommentarerna med hjälp av AI.

Bygger starkare relation med kund

De företag som lyckas bäst är också duktiga på att återkoppla till sina hyresgäster vad de gör. Kommentarer från hyresgästerna kommer in dagligen i systemet vilket ger möjlighet att snabbt återkoppla och åtgärda saker som inte fungerar.

Involvera och engagera personal

Nöjd Stubo Live har obegränsat antal licenser/inloggningar och alla i personalen kan ta del av resultaten dagligen. Resultatvyerna kan individanpassas för att ge samtliga medarbetare möjlighet att fokusera på det som är mest relevant. Detta skapar möjlighet till engagemang för ett ännu mer kundfokuserat arbete.

PRIS:

Grundkostnad: 39 100 kr
Rörligt pris: 6 kr/utskick
inkl. tre påminnelser

Alla priser är exkl. moms

*För er som använder LiveSteps
ges ett anpassat pris.*

ANMÄLAN:

För insamlingsstart under
januari: 15 december.

Vid senare period under året:
1 månad innan insamlingsstart

Anmälan görs till direkt
till Origo Group.

KONTAKT:

Marie Jeppsson
marie.jeppsson@origogroup.com
0709 - 77 84 57

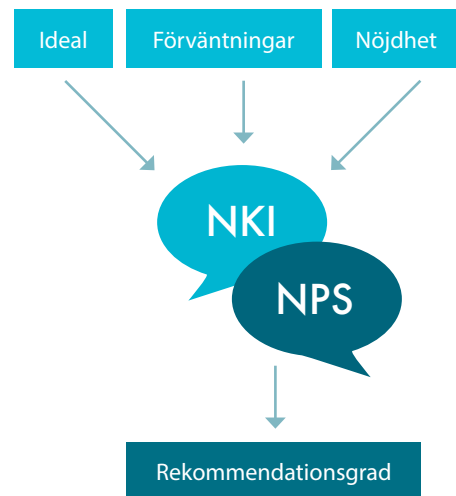
ÅRLIG UNDERSÖKNING

Den årliga undersökningen i Nöjd Studbo genomförs under våren 2025 och mäter olika aspekter av boendet, hyresvärden och hyresgästens förväntningar och ideal. Undersökningen resulterar bland annat i ett NKI-värde (utifrån Svenskt Kvalitetsindex) och ett NPS-värde (Net Promoter Score). Det möjliggör jämförelser och benchmarking mot företag i andra branscher. Undersökningen består av en gemensam grundenkät, men det finns möjligheter att lägga till företagsspecifika frågor. Frågebatteriet är speciellt framtaget för studentbostäder i samråd med branschen.

Undersökningen genomförs av Origo Group som ger professionellt stöd i hela undersökningsprocessen, från framtagning av enkät, urvalshantering och datainsamling till resultatredovisning, analys och rekommendationer till åtgärder. Resultatet redovisas i Origo Groups egenframtagna analysystem OriGoLive. I portalen finns möjlighet att sätta upp aktiviteter/åtgärder och ansvariga utifrån resultaten. Grundtanken är att alla i organisationen ska ha möjlighet att enkelt ta till sig resultaten oavsett vilken roll eller funktion man har.

DETTA INGÅR:

- Framtagande av enkät
- Datainsamling
- Databearbetning
- Resultatredovisning i webbportal
- Benchmarking mot resten av branschen



PRIS:

Grundpris: 31 900 kronor
Rörligt pris: 6 kronor/enkätutskick
inkl. 3 påminnelser

*Alla priser är exkl. moms
Se fler tillval i Bilaga 1*

ANMÄLAN:

Sista anmälningsdag för
2026 års undersökning är
23 januari 2026.

Anmälan görs till direkt
till Origo Group.

KONTAKT :

Marie Jeppsson
marie.jeppsson@origogroup.com
0709 - 77 84 57



BILAGA 1

MER INFORMATION - NÖJD STUDBO LIVE
MER INFORMATION - ÅRLIG MÄTNING
MER INFORMATION - LÄROSÄTEN
OM ORIGO GROUP

MER INFORMATION - NÖJD STUDBO LIVE

Enkätfrågor

Grundenkäten är anpassad för studentbostadsbranschen och består av cirka 45 fasta frågor samt några bakgrundsfrågor och två öppna frågor. Det kommer även finnas möjlighet att lägga till tre företagsunika frågor. Löpande datainsamling under året

Undersökningen är en totalundersökning där det totala urvalet sprids under hela året, dock med uppehåll under perioden juni – mitten av augusti. Rent praktiskt fungerar undersökningen så att en hyresgäst i en fastighet kan få enkäten i mars medan grannen i november. Varje hyresgäst får enkäten max en gång per år. Enkäten skickas via e-post med inloggning till webbenkät. Tre påminnelser via e-post sker till icke-svarande. Möjlighet finns även för sms-påminnelser. Frågorna kan besvaras både på svenska och engelska. En uppdaterad kontaktlista med samtliga era kunder skickas till Origo Group varje månad alternativt varje kvartal. Origo Group ansvarar sedan för all hantering med att uppdatera listor och selektera fram vilka hyresgäster som ska få enkätutskick.

Rapportering i realtid

Resultatet redovisas live i en webbportal där värden uppdateras kontinuerligt allt eftersom svaren kommer in. I portalen kan ni följa kommentarer och trendkurvor, samt jämföra er med övriga företag i branschen. En gång i kvartalet lanseras prioplanen, en analys av vilka frågor ni ska fokusera på för att öka den totala nöjdheten på respektive område.

Rapportering i realtid gör det möjligt att arbeta med de kommentarer som kommer in i systemet löpande på ett helt annat sätt än i en årlig punktmätning.

I portalen finns även möjlighet att sätta upp aktiviteter/åtgärder och ansvariga utifrån resultaten, för att sedan kunna mäta effekten av åtgärderna. Grundtanken är att alla i organisationen ska ha möjlighet att enkelt ta till sig resultatet oavsett vilken funktion eller roll man har. I undersökningen ingår en utbildning av systemet för personalen.

Uppföljning och erfarenhetsutbyte

Uppföljning och erfarenhetsutbyte är en viktig del i arbetet mot och med nöjda kunder. I maj bjuds samtliga deltagare i Nöjd Studbo in till en träff med fokus på resultat, uppföljning och åtgärder. Dagarna är ett återkommande årligt tillfälle för branschen att träffas, jämföra arbetssätt och inspirera varandra. I samband med Nöjd Studbo-dagarna anordnas även en prismiddag där de företag med bäst resultat uppmärksammas. Eventet samordnas mellan Studentbostadsföretagen och Origo Group och en separat inbjudan och anmälan skickas ut under våren.

Under året kommer vi även erbjuda möten för deltagare i Studbo Live där man får tips och råd, bland annat hur man ska arbeta löpande med resultatet, samt få inspiration kring hur andra företag agerar utifrån sin kontinuerliga mätning.

BILAGA 1

Kostnadsfördelning

Grundpaket:

I grundpriset inkluderas förarbete, datainsamling med webbenkät samt rapportering via webbportalen för Studbo Live.

Styckkostnad per enkätutskick, tillägg av egna frågor samt eventuella resekostnader tillkommer. Kostnad för belöning (biobiljett eller liknande) står respektive beställare för.

Alla priser är exklusive moms. Grundkostnad betalas vid projektstart. Rörliga kostnader betalas i efterskott.

Grundpris: 39 100 kronor

Kostnad per enkätutskick: 6 kronor inkl. tre påminnelser

För er som använder LiveSteps för era hyresgäster ges ett anpassat pris.

Tillval:

1. Utskick av enkät via sms

Vid önskemål kan Origo Group genomföra utskick av enkät via sms. Beställande företag inkluderar då mobilnummer i de kontaktregister som Origo tar del av. Startkostnad för administration av utskick är 3 500 kr. En styckkostnad om 1 kr per sms-utskick tillkommer.

2. PowerPoint-rapporter

Utöver webbportalen så har Origo Group möjlighet att ta fram enklare PowerPoint-rapporter per kvartal/halvår/helår med resultat för index och samtliga frågor, samt vilka faktorer som är viktigast att prioritera. Kostnad för rapport uppgår till 16 000 kr.

3. Muntlig presentation

Kostnad för muntlig presentation vid ett tillfälle uppgår till 7 500 kr. Eventuella resekostnader tillkommer.

4. Workshops

Origo Group kan genomföra workshop kring undersökningen med ledningsgrupp/personal. Normalt pågår workshopen under cirka en halvdag där gemensamma genomgångar varvas med gruppövningar. Kostnad för workshop inkl. förberedelser uppgår till 12 000 kr. Eventuella resekostnader tillkommer.

5. Tillägg av egna frågor

Kostnad för tillägg av egna frågor är 1 500 kr per fråga.

6. Fördjupningar och uppföljningar

Origo Group kan bistå med kompletterande analyser och fördjupningar för att exempelvis identifiera attitydförändringar och trendmönster, särskilda kundbehov och åtgärder för specifika kundgrupper. Pris lämnas vid förfrågan.

MER INFO OM ÅRLIG NKI-MÄTNING

Kundundersökningen Nöjd Studbo kan beskrivas i följande faser:

Fas 1: Förarbete

Uppstart

Origo Group:s projektledare har en inledande avstämning med kontaktpersoner hos deltagande företag för att stämma av behov och förutsättningar för aktuell undersökning. I samband med uppstarten skickar Origo Group förslag på detaljerad tidsplan samt vilka uppgifter som behövs från bostadsbolaget. Under förarbetet har Origo Group:s projektledare en regelbunden dialog med uppdragsgivaren för att diskutera uppkomna frågor och ge råd kring olika aspekter.

Urval

Undersökningen är en totalundersökning, dvs samtliga kunder får en enkät. Uppdragsgivaren skickar en adressfil till Origo Group med samtliga bolagets hyresgäster. Adressfilen ska innehålla uppgifter om namn, adress, e-postadress, område, områdesansvarig samt bostadstyp.

Fas 2: Datainsamling

Datainsamlingen genomförs med webbenkät som skickas via hyresgästernas e-postadresser. Webbenkäten är responsiv för mobil och surfplatta. Tre påminnelser via e-post sker till icke-svarande. Möjlighet finns även för sms-påminnelser. Frågorna kan besvaras både på svenska och engelska.

Datainsamlingen pågår under cirka tre veckor och Origo Group ansvarar för enkätutskick och påminnelser. Origo Group:s projektledare kommer kontinuerligt under datainsamlingens gång informera deltagande bolag om aktuell svarsfrekvens.

Origo Group och Studentbostadsföretagen bistår gärna med tips och råd kring aktiviteter för att öka svarsfrekvensen, exempelvis information om undersökning på hemsida, i trapphus, anpassade utskicks-/påminnelsetexter etc. Till exempel finns det mallar för posters att skriva ut och sätta upp i trappuppgångar och på anslagstavlor. De finns framtagna i olika format och kan även användas för sociala medier, webb eller andra typer av tryck. Kontakta Studentbostadsföretagens kommunikationsansvariga Ida Tengroth för mer information: ida@studentbostadsforetagen.se

Fas 3: Analys och rapportering

Webbaserat analysystem

Resultatet redovisas i Origo Groups egenframtagna analysystem OriGoLive. Verkyget är användarvänligt och utifrån olika rullistor och menyer kan man välja specifika respondentgrupper och resultatvyer. Utifrån framtaget resultat kan rapporter laddas ner. Inloggning till verkyget sker behörighetsstyrt per beställande företag. Verkyget kommer att avse de gemensamma frågor som samtliga bolag har i enkäten. Möjlighet finns att även lägga till företagsspecifika frågor i verkyget (ingår ej i grundpris). Det kommer finnas möjlighet att bryta ned resultatet på bakgrundsuppgifter som ålder, bostadsområden etc. Det kommer även att finnas möjlighet att jämföra med fjolårets resultat. I portalen finns även möjlighet att sätta upp aktiviteter/åtgärder och ansvariga utifrån resultaten. Grundtanken är att alla i organisationen ska ha möjlighet att enkelt ta till sig resultaten oavsett vilken roll eller funktion man har. I undersökningen ingår en utbildning av systemet för personalen.

Fas 4: Uppföljning och erfarenhetsutbyte

Uppföljning och erfarenhetsutbyte är en viktig del i arbetet mot och med nöjda kunder. I maj bjuds samtliga deltagare i Nöjd Studbo in till en träff med fokus på resultat, uppföljning och åtgärder. Dagarna är ett återkommande årligt tillfälle för branschen att träffas, jämföra arbetssätt och inspirera varandra.

I samband med Nöjd Studbo-dagarna anordnas även en prismiddag där de företag med bäst resultat uppmärksammas. Eventet samordnas mellan Studentbostadsföretagen och Origo Group och en separat inbjudan och anmälan skickas ut under våren.

Tidsplan Nöjd Studbo 2026 - årlig mätning

Projektfas	Aktivitet	Vecka/Datum
Fas 1: Förarbete	Sista dag för anmälan	Vecka 4 (23 januari)
	Framtagande av egna frågor	Vecka 3 - 6 (senast 6 februari)
	Översättning av frågor	Vecka 7
	Enkätprogrammering	Vecka 7-8
	Förberedelser för datainsamling	Vecka 9
Fas 2: Datainsamling	Enkätutskick och påminnelser	Vecka 10 - 12
Fas 3: Analys och rapportering	Sammanställning av svarsdatabaser	Vecka 13
	Resultatsammanställning	Vecka 14 - 15
	Leverans av webbportal	Vecka 17
Fas 4: Erfarenhetsutbyte	Kundlyftet	21 - 22 maj

Tidsplan Nöjd Studbo Lärosäten 2026

Kundundersökningen för förmedlare genomförs under oktober och november 2026. En mer detaljerad tidsplan kommer längre fram.

Kostnadsfördelning

Grundpaket

I grundpriset inkluderas förarbete, datainsamling med webbenkät samt analys och skriftlig rapportering. Styckkostnad per enkätutskick, tillägg av egna frågor samt eventuella resekostnader tillkommer. Kostnad för belöning (biobiljett eller liknande) står respektive beställare för.

Alla priser är exklusive moms. Betalning sker mot faktura i efterskott.

Grundpris: 31 900 kronor

Kostnad per enkätutskick: 6 kronor

Tillval

1. Utskick av enkät via sms

Vid önskemål kan Origo Group genomföra utskick av enkät via sms. Beställande företag förser Origo Group med mobilnummer för de som ska få enkäten på detta sätt. Startkostnad för administration av utskick är 3 000 kr. En styckkostnad om 1 kr per sms-utskick tillkommer.

2. Särskilda/extra rapporter

Origo Group har möjlighet att ta fram särskilda rapporter och resultatöversikter för specifika grupper, exempelvis på områdes-/fastighetsnivå. Utformning av dessa bestäms i samråd med aktuellt företag. Kostnader för tilläggsanalyser görs till ett timpris på 1 300 kr för projektledare och 1 100 kr för statistiska analyser. Origo Group kan även lämna ett fast pris på framtagning av särskilda rapporter.

3. Muntlig presentation

Kostnad för muntlig presentation vid ett tillfälle uppgår till 9 000 kr. Eventuella resekostnader tillkommer.

4. Workshops

Origo Group kan genomföra workshop med ledningsgrupp/personal i syfte att ta fram en handlingsplan utifrån undersökningsresultaten. Workshopen kan göras vid ett separat tillfälle eller i anslutning till den ordinarie muntliga presentationen. Normalt pågår workshopen under cirka tre till fyra timmar där gemensamma genomgångar varvas med gruppövningar. Kostnad för workshop vid ett tillfälle uppgår till 12 000 kr. Eventuella resekostnader tillkommer.

5. Tillägg av egna frågor

Kostnad för tillägg av egna frågor är 1 200 kr per fråga. Mängdrabatt kan ges om fler än fem extra frågor beställs.

6. Fördjupningar och uppföljningar

Origo Group kan bistå med kompletterande analyser och fördjupningar för att exempelvis identifiera attitydförändringar och trendmönster, särskilda kundbehov och åtgärder för specifika kundgrupper.

OM ORIGO GROUP

Origo Group är ett av Sveriges ledande undersökningsföretag med cirka 100 medarbetare i Linköping, Göteborg och Stockholm.

Företaget arbetar med många typer av marknadsundersökningar där kundnöjdhetsundersökningar, varumärkesundersökningar och medarbetarundersökningar är tre huvudspår. Våra projektledare, analytiker och dataprogrammerare har hög akademisk utbildning med mångårig erfarenhet av att driva marknadsundersökningar inom näringsliv och förvaltning. Vi har även en egen avdelning för systemutveckling. Utöver den fast anställda personalen har företaget cirka 200 projektanställda.

Affärsidén är att skapa strategiska och operativa beslutsunderlag till företag och organisationer som vill utveckla sin verksamhet. Genom en kvalificerad och effektiv undersökningsprocess levererar vi resultat som blir ett verktyg snarare än bara en rapport. Kärnkompetensen finns inom kvantitativ och kvalitativ analys där vi reducerar komplex information till tydliga resultat. Företaget arbetar systematiskt med en vetenskaplig och effektiv metodik vilket säkerställer konkreta och korrekta resultat. Flera av projekten involverar samarbete med universitet som håller oss uppdaterade med den senaste forskningen inom våra verksamhetsområden.

Företaget är nischade gentemot flera branscher och Fastighet är ett av våra affärsområden som vi har arbetat inom sedan början av 90-talet. Inom detta område genomför vi främst kundnöjdhets- och varumärkesundersökningar, men även andra typer av undersökningar som in- och utflyttningsstudier, nyproduktionsstudier, områdesvärderingar etc.

Kvalitetssäkringssystem

Vi följer undersökningsbranschens kvalitetsstandard ISO 20252:07, vilket innebär:

- Kvalitetspolicy samt kvalitetsmål
- Plan för framtagning, implementering, kontinuerlig utveckling samt dokumentation av kvalitetssystemet
- Upprätthållande av företagets kvalitetsinstruktion
- Kvalitetsansvarig med befogenheter

Ovanstående dokumenteras, implementeras, underhålls samt följs upp kontinuerligt.



BILAGA 1