

3. Kartläggning av kundens röst

3.1. Kundkrav

Under marknadsundersökningar utförda på vanliga brukare, installatörer samt säljare ställdes öppna frågor om önskade så väl som oönskade funktioner på en torktumlare. Frågorna följdes ofta av frågan "varför?" som gav ytterligare förståelse för kundernas krav och behov. Krav som påträffades ofta var bland annat att torktumlaren ska vara relativt snabb, tystgående och miljövänlig. Vidare uttrycktes önskemål om att det ska rymmas mycket tvätt i maskinen, tvätten ska utsättas för mindre slitage samt att värmen från torktumlaren inte ska sprida sig i rummet. Det uttalades även irritation över ludd på kläder, svårmanövrerade menyer och behovet av att ofta rengöra luddfiltret.

3.2. Kano-modellen

I föregående avsnitt behandlas en rad krav som har översatts till följande indelning enligt kano-modellen.

Baskrav

- Tvätten ska bli torr
- Rimlig torktid
- Brandsäker
- Tät
- Uppfyller eventuella lagstiftningar
- Ska passa till tvättpelare, dvs. torktumlaren står ovanpå tvättmaskinen.
- Barnsäker, lucka ska kunna öppnas inifrån

Uttalade krav

- Möjlighet till programval tydligt kopplad till funktion
 - Fuktighetsgrad
 - Temperatur
 - Energiförbrukning
 - Tid
- Tystgående
- Energieffektiv
- Stor rymlighet
- Enkel hantering av ludd
- Mindre ludd på kläder
- Mindre slitage på kläder
- Miljövänlighet
- Användarvänlig
 - Lättmanövrerad
 - Ergonomisk
 - Lättöverskådligt interface
- Mindre värme spridd i rummet
- Reducera skrynkligheten hos tvätten

Pricken över i

- Snygg design
- Underhållsfri, främst med avseende på luddfilter
- Påminnelse om att tömma filtret
- Sms-information
- påminnelse om sluttid
- Flyttbar

3.3. Var är pionjärerna på väg

I dagsläget finns två huvudtyper av torktumlare. Dessa är kondensumlare och frånluftsamlaren vilka har olika fördelar. Kondensumlaren har flera fördelar gentemot den billigare frånluftstumlaren, bland annat att energi sparas i form av spillvärme och inget hål i väggen behövs. Att frånluftsamlaren är billigare lockar en viss kundgrupp, däremot ger de positiva egenskaperna hos kondensumlaren denna ett högre kundvärde och gör att detta är ett koncept som på längre sikt är bättre att utveckla vidare. Denna vidareutveckling sker exempelvis genom funktionen som under tumling kontrollerar fabrikatens elektriska ledningsförmåga för att på så vis känna av hur fuktig tvätten är. Detta gör att tumlaren själv kan ställa in torktiden för att undvika onödig energiförbrukning och övertorkning. Man strävar även ständigt mot skonsammare trummor och energisnålare maskiner.

Ett helt nytt sätt att torka kläder på infördes med mikrovågstorktumlare. Tekniken är samma som appliceras i mikrovågsugnar, där vattenmolekyler fasomvandlas med hjälp av elektromagnetisk strålning. Fördelar med denna teknik är att temperaturen är lägre, slitage på kläder mindre, högre effektivitet samt lägre cykeltid. Dock kvarstår vissa problem med bland annat optimering vid större laster och att vissa fabrikat är mycket ömtåliga. Även problem med metall och fuktighetsensorer uppdagades. Slutsatsen är att denna teknik lämpar sig i nuläget för mindre tvätt och enbart tåliga, likartade fabrikat för en och samma körning.¹

¹ <http://www.appliancemagazine.com/editorial.php?article=150&zone=first=1>
2010-01-31