



CHALMERS

Omfattande renovering utifrån ett boendeperspektiv samt en utvärdering av Riksbyggens kommunikation

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom samhällsbyggnadsteknik

REBECKA HJERPE
SARA EKLUND

EXAMENSARBETE ACEX20-19-12

Omfattande renovering utifrån ett boendeperspektiv samt en utvärdering av Riksbyggens kommunikation

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom samhällsbyggnadsteknik

REBECKA HJERPE

SARA EKLUND

Institutionen för arkitektur och samhällsbyggnadsteknik

Avdelningen för byggnadsdesign

CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA

Göteborg, 2019

Omfattande renovering utifrån ett boendeperspektiv samt en utvärdering av
Riksbyggens kommunikation

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom samhällsbyggnadsteknik

REBECKA HJERPE

SARA EKLUND

© REBECKA HJERPE SARA EKLUND 2019

Examensarbete ACEX20-19-12

Institutionen för arkitektur och samhällsbyggnadsteknik
Chalmers tekniska högskola 2019

Institutionen för arkitektur och samhällsbyggnadsteknik

Avdelningen för byggnadsdesign

Chalmers tekniska högskola

412 96 Göteborg

Telefon: 031-772 10 00

Institutionen för arkitektur och samhällsbyggnadsteknik
Göteborg 2019

Omfattande renovering utifrån ett boendeperspektiv samt en utvärdering av Riksbyggens kommunikation

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom samhällsbyggnadsteknik

REBECKA HJERPE

SARA EKLUND

Institutionen för arkitektur och samhällsbyggnadsteknik

Avdelningen för byggnadsdesign

Chalmers tekniska högskola

SAMMANFATTNING

Utifrån det stora antalet bostäder som byggdes under perioden 1961–1975 är en stor andel av dessa i behov av renovering idag. För att belysa den sociala hållbarheten för kvarboende under omfattande renovering undersöker studien hur kvarboende upplever omfattande renovering. Vidare undersöker studien även kommunikationen mellan Riksbyggen och de boende. Syftet är att kartlägga boendes upplevelser av omfattande renovering och kommunikationen i samband med den och därmed möjliggöra identifiering av förbättringsmöjligheter. Undersökningsmetoder för studien är enkäter samt intervjuer med boende som genomgått stambyte med våtrumsrenovering. En enkät skickades ut till alla boende i en bostadsrättsförening som nyligen färdigställt stambyte med våtrumsrenovering under åren 2015–2018. Utöver enkäten har intervjuer genomförts med boende i en annan bostadsrättsförening som precis påbörjat ett stambyte med våtrumsrenovering. Även intervjuer med flertalet anställda på Riksbyggen har genomförts, vilka innehar olika positioner i organisationen, för att få en samlad bild av deras arbetsmetoder. Material över Riksbyggens arbetsmetoder och kommunikationsmodell har granskats och flertalet rapporter från Boverket och SABO har använts som underlag för resultatet och de slutsatser som gjorts. Resultatet indikerar att det finns områden under renoveringen som är mer besvärlig än andra, såsom boendemiljön. Damm, hög ljudnivå, låg temperatur och att lägenheten blir stökig upplevs som ganska besvärligt av ungefär hälften av de cirka 95 svaranden. De tillfälliga lösningar som erbjuds såsom toalett- och duschbodas samt vask i trapphuset för att hämta vatten upplevs inte som besvärliga att använda men de har förbättringspunkter vad gäller funktionaliteten. Vidare upplevs det besvärande att hantverkare har fri tillgång till ens lägenhet under renoveringen, men de svarande uppger ändå att deras integriteten respekterades. Ett moment som upplevdes mycket besvärligt i samband med renoveringen var tömningen av förråd vilket genomförs av de boende. Gällande Riksbyggens kommunikation med de boende inför, under och efter renoveringen är den i stora drag välfungerande och de boende har erhållit stor förståelse inför varför renovering ska ske, hur den påverkar den enskilda lägenheten och vad resultatet av renovering ska bli. Det finns dock ett antal faktorer som kan kommuniceras tydligare till de boende: syftet med synen, försäkringsfrågan vid arbete i lägenheten, vad som gäller vid fel, elarbeten som ska utföras samt förrådstömningen.

Nyckelord: Boendemiljö, flerbostadshus, kvarboende, social hållbarhet, stambyte, störningar

Residential perspective on extensive renovation and an evaluation of Riksbyggens communications methods

*Degree Project in the Bachelor's Programme
Business Development and Entrepreneurship*

REBECKA HJERPE

SARA EKLUND

Department of Architecture and Civil Engineering
Division of building design
Chalmers University of Technology

ABSTRACT

During the period 1961 to 1975 a large portion of the Swedish residential building stock was built and today they are in need of renovations. The renovations enable energy- and resource savings which is in accord with the environmental and economic aspects of sustainable development. The third part, social sustainability also needs to be considered and in the field of renovations it can be measures to increase the appeal in a neighbourhood or accessibility. Within the area of social sustainability in renovation it is also important to take into consideration the short-term aspects such as how comprehensive renovations affect the residents during the renovation. Therefore, this study investigates the impact comprehensive renovations have on the residents and the communication between the residents and the company Riksbyggen. A survey and interviews have been conducted with residents in multi-residential buildings that have recently either concluded a renovation or just started one. There has also been interviews with employees of the company Riksbyggen to understand their work methods. The result identifies certain areas in the living environment as especially difficult such as noise, dirt and uncomfortably low temperatures. Some ways of improving the living environment were identified which were mostly connected to the functions concerning the temporary solutions such as portable bathrooms and sinks. Regarding the communication between the residents and Riksbyggen it was concluded that their work methods and communication tools are well functioning but some areas with room for improvement were identified.

Key words: Communication, comprehensive renovation, living environment, multi-residential building, pipe replacement, resident, retrofitting, social sustainability

Innehåll

SAMMANFATTNING	I
INNEHÅLL	III
FÖRORD	V
1 INLEDNING	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	2
1.3 Frågeställningar	2
1.4 Avgränsning	2
2 BAKGRUND	3
2.1 Befintlig litteratur	3
2.2 Inblandade parter	5
2.2.1 Riksbyggen	5
2.2.2 Bostadsrättsförening	5
2.2.3 Entreprenör	7
2.2.4 Förhållande mellan Riksbyggen, entreprenör, styrelse och boende	7
2.3 Kommunikation Riksbyggen	8
2.3.1 Kommunikation inför renoveringen	8
2.3.2 Kommunikation under renoveringen	14
2.3.3 Kommunikation efter renoveringen	15
2.4 Stambyte	15
2.4.1 Relining som alternativ	16
2.4.2 Kronologisk förklaring av händelseförloppet under renoveringen	16
2.4.3 Ombyggnadsprocessen för den boende	17
2.5 Fallstudiens två bostadsrättsföreningar	20
2.5.1 Brf Sagogången	20
2.5.2 Brf 31:an	21
3 METOD	23
3.1 Förstudie	23
3.2 Enkäter	24
3.2.1 Urval	24
3.2.2 Frågeformulering	26
3.2.3 Anonymitet	26
3.2.4 Layout pappersenkät	27
3.2.5 Web-enkät	27
3.2.6 Logistik	27
3.2.7 Påminnelsebrev	28
3.2.8 Svarshantering	28
3.2.9 Bortfall	29

3.3	Fördjupad studie	29
3.3.1	Urval	29
3.3.2	Utformning av frågeområden och frågor	30
3.3.3	Genomförandet	30
4	RESULTAT BOENDES UPPLEVELSER AV OMFATTANDE RENOVERING	32
4.1	Innan renovering	33
4.1.1	Känslor innan renovering	33
4.1.2	Förberedelser innan renoveringen	35
4.2	Under renoveringen	36
4.2.1	Matlagning	36
4.2.2	Hygien	38
4.2.3	Boendemiljö	42
4.2.4	Vardag	46
4.2.5	Barn	49
4.2.6	Husdjur	52
4.2.7	Genomförandet	52
4.2.8	Val, tillval och förändringar på lägenheten	54
4.2.9	Resultatet av renoveringen	55
4.3	Analys boendes upplevelser av omfattande renovering	56
5	RESULTAT KOMMUNIKATION	58
5.1	Kommunikationen innan renoveringen	59
5.1.1	Informations- och husmöten	59
5.1.2	Syn av lägenhet	62
5.1.3	Visningslokal och val	63
5.2	Kommunikationen under renoveringen	65
5.2.1	Boende söker kontakt	65
5.2.2	Löpande information	66
5.2.3	Renoveringshemsidan	68
5.3	Analys kommunikation	68
6	GRAFISK SAMMANFATTNING	70
7	DISKUSSION	75
8	REFERENSER	77
9	BILAGOR	81
9.1	Bilaga 1	
9.2	Bilaga 2	

Förord

Under studierna på kandidatprogrammet *Affärsutveckling och Entreprenörskap inom samhällsbyggnadsteknik* på Chalmers Tekniska Högskola utvecklades tidigt ett intresse för social hållbarhet vilket gav inriktningen på vårt kandidatarbete. Arbetet omfattar 15 högskolepoäng och är skrivet tillsammans med Riksbyggen och de två bostadsrättsföreningarna Sagogången och Göteborgshus 31.

Vi vill tacka vår handledare Nina Ryd för stöd längs vägen och goda råd, för att hon lugnat oss när vi varit osäkra och lett oss rätt när det varit snårigt. Dan Idehed och Filippa Bengtsdotter på Riksbyggen har varit ovärderliga och ställt upp med både tid och engagemang. Alla möten, diskussioner och feedback har gett det här arbetet ett djup som inte vore möjligt utan er insats. Tack till Therese Berg för dina insikter gällande den sociala hållbarheten. Martin Nilsson och Johan Petterson, tack för all vägledning i de praktiska detaljerna. Vi vill även tacka Göran Rosén, ordförande bostadsrättsföreningen Göteborgshus 31, för att du tog dig tiden att i ett tidigt skede av studien berätta om dina erfarenheter som ordförande men även som boende vars lägenhet nyss renoverats. Sist, men absolut inte minst, vill vi tacka de boende på Göteborgshus 31 och Sagogången som tagit sig tiden att svara på vår enkät samt ställa upp på intervjuer. Utan er vore studien inte möjlig.

Göteborg juni 2019
Rebecka Hjerpe
Sara Eklund

1 Inledning

Inledningen behandlar studiens bakgrund, syfte och avgränsning.

1.1 Bakgrund

Till följd av den då rådande bostadsbristen i landet byggdes det under perioden 1961–1975 ett stort antal bostäder i Sverige (SABO, 2009). Under perioden byggdes totalt 1,4 miljoner bostäder i form av småhus och flerbostadshus varav 850 000 lägenheter finns kvar idag. Då det under dessa år byggdes ett så stort antal bostäder är en förhållandevis stor del av bostadsbeståndet i landet från dessa årtionden och idag bor var fjärde svensk i en bostad från denna period. Idag står en stor del av bostäderna från denna period inför ett omfattande renoveringsbehov. SABO (2017) uppger att de allmännyttiga bolagen 2017 hade 165 000 lägenheter från dessa årtionden med renoveringsbehov och de genomför ungefär 20 000 lägenhetsrenoveringar per år. Renoveringsbehovet är till följd av att den tekniska livslängden för byggnadernas olika delar har passerat såsom vatten- och avloppsstammar samt tätskikt i badrum (SABO, 2009). Även elinstallationer är ofta aktuella att uppdatera då de inte uppnår dagens standard.

En mycket vanlig beskrivning av hållbar utveckling kommer från rapporten ”Vår gemensamma framtid” (Förenta Nationerna, 1987) som fastslår att det är “en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov”. Hållbar utveckling definieras sedan i de tre pelarna miljömässig, social, och ekonomisk hållbarhet (Globala målen, u.d.). Utifrån ett ekonomiskt perspektiv är det viktigt att göra dessa renoveringsåtgärder för att inte riskera alternativkostnader till följd av exempelvis akuta reparationer (SABO, 2009). Utöver renoveringar för att återupprätta den tekniska standarden ges möjligheter för energibesparande åtgärder vilket är fördelaktigt utifrån ett miljöperspektiv. Slutligen ger renoveringen även en möjlighet att förbättra de sociala förhållandena i bostäderna utifrån faktorer såsom tillgänglighet, attraktivitet och trygghet. Förutom den långsiktiga påverkan som renovering innebär för de enskilda lägenheterna och bostadsområdet fastslår Lovisa Högberg (2015) att social hållbarhet vid renovering även bör beakta de boendes boendemiljö under renoveringen.

1.2 Syfte

Utifrån det stora antalet lägenhetsrenoveringar som ska genomföras de närmaste åren bör de boendes upplevelser beaktas. Därför ämnar denna studie kartlägga hur kvarboende upplever omfattande renovering och identifiera förbättringsmöjligheter samt åtgärder för dessa. Vidare undersöker studien även kommunikationen vid renovering mellan boende och företaget Riksbyggen.

1.3 Frågeställningar

Rapporten ska besvara följande frågeställningar:

- Hur upplever kvarboende omfattande renovering?
- Hur fungerar kommunikationen mellan boende och Riksbyggen inför, under och efter renovering?
- Vilka förbättringsmöjligheter finns i Riksbyggens utförande av omfattande renovering?

1.4 Avgränsning

Studien undersöker hur kvarboende upplever stambyte med våtrumsrenovering utifrån två bostadsrättsföreningar med flerbostadshus.

Studien undersöker även kommunikationen mellan boende och Riksbyggen men även till viss del kommunikationen mellan boende och hantverkare.

2 Bakgrund

Bakgrunden behandlar befintlig litteratur inom området, inblandade parter i studien och deras relationer sinsemellan, Riksbyggens kommunikation samt vad ett stambyte med våtrumsrenovering innebär och hur det går till.

2.1 Befintlig litteratur

“Ombyggnad på hyresgästernas villkor” utgiven av SABO (2005) kan ses som en handbok över viktiga aspekter i ombyggnadsprocessen hyresvärdar bör beakta för att värna om hyresgästerna. Rapporten beskriver juridiken kring ombyggnation och vad som gäller för hyresvärderna i förhållande till hyresgästen. Vidare beskrivs även aktiviteter och metoder som kan underlätta för den boende såsom hembesök och visningslokal. Rapporten identifierar också svårigheter i den boendes levnadsförhållanden under ombyggnation och dessa kan underlättas.

2009 gav Boverket ut rapporten “Professionell renovering i SABO-företag” där SABO-projektet med samma namn beskrivs och förklaras. Rapporten är författad av SABO, med Gösta Gustavsson som huvudförfattare, och flera aspekter av renovering berörs såsom tekniska krav och fortbildningen inom ombyggnation. Det av störst intresse är dock kapitlet “Projektering och upphandling av renovering av badrum, kök och stammar”. Kapitlet diskuterar vad som särskiljer sådan renovering från annan samt vilka krav som ställs på projektet och dess hantverkare när de utför renovering av stor omfattning i människors hem. Den behandlar även andra viktiga aspekter såsom vikten av god städning av lägenheterna samt vikten av god kommunikation till de boende vid de olika tillfällena. Vidare beskrivs också typiska moment såsom försyn och besiktning och vad som bör beakta vid dessa tillfällen. Sammanfattningsvis är kapitlet en handbok över viktiga aspekter av badrum-, kök- och stamrenovering som bör beaktas vid projekteringen och upphandlingen för att underlätta för den boende under sådan renovering.

Boendes upplevelser av renovering behandlas av Tomas Wikström i rapporten “Att bo på en byggplats- och bygga på en boplats” (1993) där tre ombyggnationsprojekt analyseras utifrån dess påverkan på de boende. De tre projekten är av olika karaktär varav ett, Norra Göta, är av högre relevans då det behandlar hur kvarboende upplever renovering. Wikström undersöker olika faktorer såsom damm och buller men det mest framträdande är, precis som namnet på rapporten indikerar, hur boende och hantverkare kan samsas i samma miljö utifrån deras olika roller och behov.

I doktorsavhandlingen “Hemhörighet och stadsförnyelse - belyst i fyrtyrtalsstadsdelen Sanna i Göteborg” (1995) beskriver Eva Hurtig känslor och begrepp rörande hemmet. Hon skriver att “hemmet är en plats för trygghet i en otrygg värld, en plats för visshet inom tvivlet, en välkänd plats i en främmande värld, en plats där människan har inflytande och kontroll”. Här beskrivs att skyddet som hemmet gett genom tiderna har varit av stor vikt, dels som skydd mot väder och natur men också som skydd mot andra människor. Det handlar inte bara om att fysiskt skydda sig utan också att besitta kontrollen över att själv få bestämma vem som ska få komma in i ens hem. Hurtig poängterar också att “Hemmet vill vi ska vara en plats för trygghet, säkerhet, självklarhet och stabilitet”. Dessa känslor riskerar gå förlorade vid intrång i hemmet, såsom vid inbrott. I renoveringen sker inte inbrott i dess fysiska mening men stöder förekommer vilket kan liknas med ett intrång i den personliga sfären. Hurtig beskriver

att det kan lämna de boende med en stark känsla av att ha blivit personligt förorenad. I avhandlingen behandlas vidare vikten av att känna att man har kontroll över sin boendesituation vilken kan upplevas gå förlorad i de fall en ombyggnad, som exempelvis är oönskad, skall genomföras. För många, särskilt människor som på något sätt är utsatta, är även hemmet den enda plats som känns trygg vilket medför att en störning i hemmet ger stora påfrestningar. Hemmet är också den plats där ens huvudsakliga vila äger rum. Det fastställer både vikten av att fysiskt kunna skärma av sig från andra människor men också psykiskt.

Det finns två tidigare examensarbeten som behandlar hur boende upplever renovering. "Ombyggnad av flerbostadshus hur påverkas hyresgästerna av en ombyggnad" (2010), skrivet av Amin Najafi vid Halmstad högskola, är en sammanställning av de störningar som kan påverka den boende i samband med olika former av renoveringar. De främsta störningar som identifierats är damm i lägenheten, buller, brist på framkomlighet och övriga störningar såsom avstängt vatten, el och ventilation. Den belyser komplexiteten i att genomföra en renovering i förhållande till en nybyggnation i och med att det gällande byggnaden kan saknas information och att de boende måste hanteras. Förslag på hur dessa störningar kan minimeras lämnas och det som är mest avgörande är de krav som kan ställas gällande hantering av de boende i samband med upphandlingen. Ett liknande examensarbetet är skrivet av Martin Bjermert för Mälardalens högskola. "Kvarboende vid renovering av flerbostadshus - Hur får man nöjda hyresgäster?" (2007) är en litteratur- och intervjustudie med 22 intervjupersoner från ett bostadsområde i Västerås. Arbetet undersöker hur kvarboende upplever renovering utifrån olika faktorer såsom damm och buller i lägenheten, utförandet och hantverkarnas arbete i lägenheten samt hur de boende upplevde kommunikationen. Det finns alltså vissa likheter med denna studie.

Förutom de boendes levnadsvillkor under renovering finns det även de ekonomiska aspekterna. Detta hanterar Boverket i rapporten "Flyttmönster till följd av omfattande renoveringar" (2014) som redogör för vilka grupper som i störst utsträckning väljer att flytta, främst gäller det utsatta grupper som har låg ekonomisk status. Rapporten fastslår att hyreshöjningarna efter renoveringen skapar en oro hos dessa grupper till följd av frågan om de kommer kunna bo kvar. De diskuterar även om fastighetsägarna använder renoveringsbehovet till att införa standardhöjande åtgärder i sina bestånd för att kunna höja hyrorna och därmed öka sina vinster. Även Sara Westin (2011) diskuterar de ekonomiska aspekterna av renovering i rapporten "... men var ska vi då ta vägen?" såsom oron och problematiken kring att tvingas flytta till följd av hyreshöjningar. Den diskuterar också vilken påverkansmöjlighet hyresgästerna har gentemot fastighetsägarna gällande renoveringar. Westin påvisar vikten av att de boende får vara delaktiga i processen och att det leder till mindre missnöje. Boverket (2014) och Westin (2011) är skrivna utifrån perspektivet hyresgäster i förhållande till fastighetsägare eller hyresvärdar men upplevelserna för de boende kring renovering har stora likheter med denna studie vilket gör de till relevanta referenser.

2.2 Inblandade parter

Inblandade parter i den här studien är Riksbyggen, bostadsrättsföreningar samt entreprenör. Dessa parter generella karaktäristisk redovisas nedan. De två specifika bostadsrättsföreningarna som studien undersöker presenteras i kapitel 2.5.

2.2.1 Riksbyggen

Det kooperativa bolaget Riksbyggens främsta verksamhet är att utveckla och förvalta bostads- och hyresrätter runt om i landet (Riksbyggen, u.d. b). Inom ramen för förvaltning innefattas även renovering och ombyggnation av befintliga bostäder. Organisationen är spridd över hela landet med lokala kontor.

Bostadsrättsföreningarna är fristående ekonomiska föreningar, men om de vill att Riksbyggen ska förvalta deras förening blir de medlemmar i Riksbyggen (Riksbyggen, u.d. a). Detta innebär att de betalar en avgift till Riksbyggen vilket ger en ägarandel i det kooperativa bolaget. Föreningarna får då vissa förmåner såsom stöd i verksamheten samt tillgång till förmånliga upphandlingar på varor och tjänster. Föreningarna väljer alltså vilka förvaltnings- och ombyggnationstjänster de vill köpa av Riksbyggen (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Föreningarna måste alltså inte anlita Riksbyggen vid ombyggnationer utan de är fria till att anlita vilket bolag de vill. Riksbyggen behöver därför arbeta aktivt med att sälja in sitt koncept och få föreningarna att vilja anlita dem. De behöver även till följd av detta värna om sitt varumärke och arbeta aktivt med att förbättra sin ombyggnadsprocess.

För att få föreningarna att vilja köpa ombyggnationstjänster av Riksbyggen måste de alltså arbeta aktivt för att vara attraktiva inom branschen (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Därför ligger det i Riksbyggens intresse att skapa en så bra ombyggnadsprocess som möjligt och därmed få nöjdare kunder. Till följd av att organisation är kooperativ ökar det även deras intresse då föreningarna inte bara är deras kunder utan även deras ägare. Ett ämne Riksbyggen vill arbeta med och utveckla är social hållbarhet och mer specifikt hur deras arbete kan utföras för att i största möjliga mån underlätta för de boende som genomgår omfattande renovering. Organisationen är kooperativ och de boende, vilka är en majoritet av ägarna, är därför viktiga att beakta och värna om. En viktig del vid renovering är att information når ut till boende och som ett led i sitt arbete med social hållbarhet har Riksbyggen därför kartlagt de olika tillfällen som kommunikation sker med boende för att skapa en kommunikationsmodell. Vid en ombyggnation utför Riksbyggen projektering och planering av projektet på beställning av föreningen, de är dock inte utförare utan de anlitar en entreprenör som utför ombyggnationen.

2.2.2 Bostadsrättsförening

2.2.2.1 Bostadsrättsförenings organisation

Enligt bostadsrättslagen första kapitlet är en bostadsrättsförening “ (...) en ekonomisk förening som har till ändamål att i föreningens hus upplåta lägenheter med bostadsrätt“ (BrL, SFS 1991:614,1§). Lägenheterna upplåts till medlemmar i föreningen mot ersättning på obegränsad tid, det vill säga att man innehar en bostadsrätt i föreningen (BrL, SFS 1991:614, 3–4§). Detta innebär att man innehar en

andel av föreningen, både dess tillgångar och skulder, gentemot att få nyttja en viss del av byggnaden som bostad.

Bostadsrättsföreningen måste bestå av minst 3 medlemmar, enligt kapitel 1 (BrL, SFS 1991:614,2§). Bostadsrättsföreningen råder under Bostadsrättslagen (SFS 1991:614) samt Lagen om ekonomiska föreningar (SFS 2018:672) med vissa undantag som anges i bostadsrättslagen. Förutom minst tre medlemmar måste även en förening ha en styrelse som ska ansvara för föreningens organisation samt förvaltningen av föreningens angelägenheter. Den ska även bedöma samt kontrollera föreningens ekonomiska situation enligt kapitel 7 Lagen om ekonomiska föreningar (EFL, SFS 2018:672, 4§). Styrelsen ska alltså ansvara för den löpande driften och underhållet av föreningens byggnader och andra angelägenheter. Vad gäller beslut som innebär väsentlig förändring för föreningens hus eller mark ska beslut fattas på stämma enligt kapitel 9 (BrL, SFS 1991:614, 15–16§). Antalet styrelseledamöter i styrelsen kan variera mellan olika föreningar och anges i stadgarna enligt kapitel 3 (EFL, SFS 2018:672, 1§), minst två av ledamöterna ska väljas på föreningsstämman enligt kapitel 9 (BrL, SFS 1991:614,12§). Om det är färre än fem ledamöter räcker det att en av dessa väljs på föreningsstämman.

En årlig föreningsstämma ska hållas 6 månader efter avslutat räkenskapsår enligt kapitel 6 (EFL, SFS 2018:672, 9§) men vid behov kan det även hållas extra stämmor utöver den årliga stämman (EFL, SFS 2018:672, 12§). Vid föreningsstämmor får medlemmarna i bostadsrättsföreningen möjlighet att yttra sig och besluta om föreningens angelägenheter (EFL, SFS 2018:672, 1§). Om det bor fler än en i bostadsrätten kan samtliga vara medlemmar men de innehar enbart en gemensam rösträtt enligt kapitel 9 (BrL, SFS 1991:614, 14§).

Sammanfattningsvis innebär ägandet av en bostadsrätt att inneha en del av en förening vilket ger en nyttjanderätt av en lägenhet. Föreningen har en styrelse som ska ansvara för den löpande driften och underhållet av fastigheten och andra angelägenheter. De medlemmar som inte är med i styrelsen har möjlighet att påverka föreningens angelägenheter vid stämmor samt vid valet av styrelseledamöter.

2.2.2.2 Bostadsrättsföreningen och bostadsrättsinnehavarens ansvar

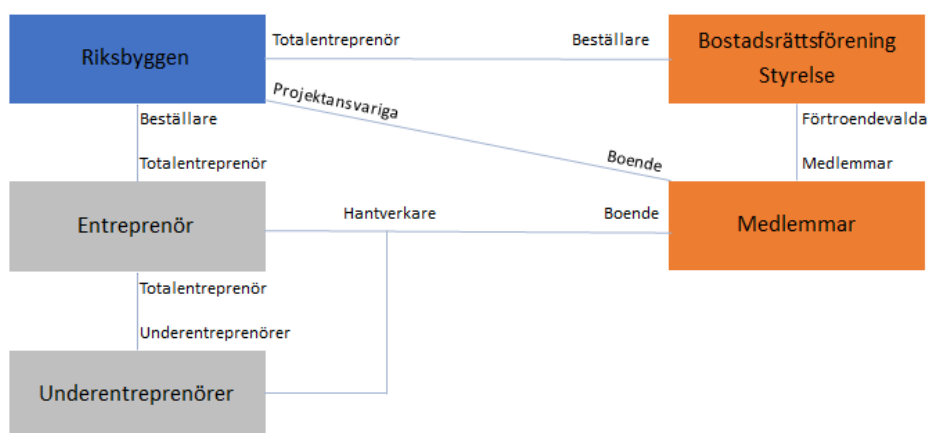
Att inneha en bostadsrätt innebär nyttjanderätten av en lägenhet som ingår i en bostadsrättsförening och det finns flertalet olika rättigheter och skyldigheter mellan föreningen och den enskilde medlemmen. De skyldigheter och rättigheter av intresse gällande ombyggnationer är vem av bostadsrättsföreningen och bostadsrättshavaren som ansvarar för att byggnadens olika delar hålls i gott skick. Enligt kapitel 7 Bostadsrättslagen är föreningen skyldiga att hålla huset, lägenheten och marken i gott skick, med undantag för vad som fastslås i paragraf 12 (BrL, SFS 1991:614, 4§). Enligt 12 paragrafen svarar bostadsrättshavaren för att hålla lägenheten i gott skick. Bostadsrättshavaren ansvarar dock inte för ledningar för avlopp, värme, gas, elektricitet och vatten om lägenheten försetts med ledningarna av bostadsrättsföreningen och dessa tjänar mer än en lägenhet (BrL, SFS 1991:614, 12§). Dessa ledningar är alltså föreningens ansvar. Det åligger även föreningen att svara för skada orsakad av vattenledningar om det inte förekommit vårdslöshet eller försummelse av bostadsrättshavaren (BrL, SFS 1991:614, 12§). Det ligger därför i föreningens intresse att planera för underhåll och ombyggnation av föreningens ledningar för att undvika att byggnaden samt lägenheterna tar skada.

2.2.3 Entreprenör

Riksbyggen projekterar och planerar men anlitar en entreprenör för att utföra ombyggnationen branschen (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Riksbyggen skapar ett anbudsunderlag vilket entreprenörerna sedan får svara på. Riksbyggen väljer sedan entreprenör, parametrarna för valet kan se olika ut för olika projekt men pris är en viktig aspekt. Såsom branschen ser ut anlitar sedan entreprenören i sin tur underentreprenörer för att erhålla de olika hantverksgrupper som krävs inom ombyggnationen. Entreprenören och dess hantverkare är de som är i daglig kontakt med de boende. Riksbyggen som beställare har dock en projektledare, en arbetsledare samt en ombyggnadsvärd som är delaktiga i utförandefasen.

2.2.4 Förhållande mellan Riksbyggen, entreprenör, styrelse och boende

Studien innefattar alltså tre huvudaktörer: Riksbyggen, entreprenören och bostadsrättsföreningen. Föreningen består av en styrelse som ansvarar för den löpande förvaltningen och underhållet samt de boende, medlemmar, som gemensamt äger föreningen. Föreningen anlitar, via styrelsen Riksbyggen att utföra renoveringen. Riksbyggen utför projektering och planering och har helhetsansvaret för projektet. De utför dock inte arbetet själva utan anlitar en entreprenör för utförandet, denna entreprenör anlitar i sin tur generellt underentreprenörer. Förhållandet mellan de olika parterna redovisas nedan i Figur 2.1.



Figur 2.1 Förhållandet mellan de olika parterna illustreras med kopplingar samt beskrivande text över vilken roll parterna har i varje förhållande. Författarens egen bild.

2.3 Kommunikation Riksbyggen

Riksbyggens kommunikation med de boende är en av de saker som utreds i arbetet, därför ges nedan en detaljerad beskrivning av detta. Det är en kronologisk beskrivning av Riksbyggens kontakt med styrelsen och de boende inför, under och efter renoveringen. Även entreprenörens kommunikation med de boende presenteras då de är nära förknippade med Riksbyggen i de boendes ögon. Det är också de som har mest personlig kontakt med de boende under renoveringen.

Kommunikation är ett av de områden Riksbyggen Väst är intresserade av att förbättra, som ett led i förbättringsarbetet har de försökt konkretisera och skapa en samlad bild av kommunikationen i en kommunikationsmodell. Under arbetet med modellen har de "...identifierat strategiskt viktiga situationer i relation till kunden samt interna möten..." (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Dessa situationer har de identifierat utifrån deras gemensamma arbetsprocessmodell som de kallar "så här arbetar vi". Arbetsprocessmodellen är tillgänglig för alla i organisationen men kommunikationsmodellen är framtagen av marknadsområde *Ombyggnad* i Väst utifrån hur de arbetar med kommunikationen på det lokala kontoret. Utifrån kommunikationsmodellen, annat material såsom mötes-powerpoints och intervjuer med anställda hos Riksbyggen har nedanstående material författats. Kapitlet innehåller några delar med andra källor men dessa delar innehåller då referenshänvisning.

2.3.1 Kommunikation inför renoveringen

Det som händer inför renoveringen definierades som besluts- och projekteringsfasen, denna fas är uppdelad i 14 delmoment.

2.3.1.1 Styrelsens underhållsplanering

Styrelsen har sannolikt under ett antal år diskuterat projektet och informerat de boende genom både årsstämmor och årsredovisningar att åtgärder gällande stammarna kommer att behöva genomföras. Detta var fallet för studiens två bostadsrättsföreningar.

2.3.1.2 Införsäljning med styrelsen

Renoveringsprojektet inleds med att styrelsen har ett behov varefter de vänder sig till Riksbyggen för att diskutera förutsättningar och möjliga åtgärder. Efter den första kontakten med styrelsen har Riksbyggen ett internt *projektinventeringsmöte* för att finna vad de skulle kunna erbjuda föreningen. Detta förslag tar de sedan med sig till ett initialt *införsäljningsmöte* med styrelsen där de presenterar Riksbyggen som organisation, vilka projekt de arbetar med eller nyligen avslutat och hur ett avtal med Riksbyggen är uppbyggt. De går också igenom de fyra skeden alla former av ombyggnationer går igenom: tidigt skede, utredning/projektering, utförande och garanti.

Efter införsäljningsmötet tas beslut av styrelsen om Riksbyggen får gå vidare med utredning och projektering av renoveringsprojektet genom att teckna en *uppdragsbekräftelse*.

2.3.1.3 Förberedelser med styrelsen innan informationsmöte 1

Efter att Riksbyggen fått uppdragsbekräftelse har de ett första *projektstyrningsmöte* med styrelsen där de repeterar allt de gick igenom på föregående möte. De presenterar övergripande hur kommunikationen med de boende kommer se ut. Under mötet presenteras också för första gången *Stambyteshandboken* som sammanställts av Riksbyggen vilket ger en grafisk och steg-för-steg-mässig bild av hur ett stambyte går till, utdrag ur denna visas i Figur 2.4–7 i ”2.3.1.6 informationsmöte 2 med de boende”. Under detta möte går de igenom hur ett första informationsmöte med de boende skulle se ut och vad det skulle innehålla. Det brukar hållas ett andra projektstyrningsmöte där Riksbyggen introducerar en *kommunikationsplan* och en *bestlutsplan*. Beslutsplanen benämns även som beslutsformulär. Detta formulär kommer spegla de beslut som kommer tas under projektets gällande omfattningen av projektet. Riksbyggen håller sedan ett antal olika projektstyrningsmöten med styrelsen, antalet samt innehållet varierar från projekt till projekt.

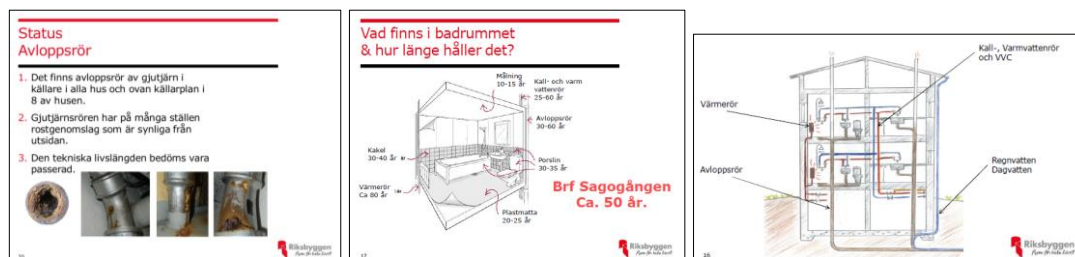
Vid mer omfattande ombyggnationer såsom stambyte med våtrumsrenovering deltar styrelsen i en *konferens*. Under konferensen diskuterar Riksbyggen teoretiskt vad ett projekt är utifrån ett mer vardagspraktiskt perspektiv vilket de sedan kopplar till de fyra skeden alla former av ombyggnationer går igenom (tidigt skede, utredning/projektering, utförande och garanti). Denna konferens är ganska omfattande och en del av den har som syfte att informera styrelsen om det specifika projektet. Tidigare information och beslut som fattats tas upp, men också om vad som känner hända närmast i projektet och vilka beslut som ska fattas. Konferensen har också som syfte att utbilda styrelsen i hur ombyggnadsprojekt genomförs i både små och stora perspektiv. De diskuterar flertalet ämnen och synvinklar för att styrelsen ska förstå förutsättningar och beslut. Detta görs för att förankra projektorganisationen med styrelsen i toppen då det är de som ska fatta beslut, besluten fattas dock utifrån förslag framtagna av Riksbyggen och mycket rådgivning. Eftersom det är Riksbyggen som innehar den tekniska kompetensen är det de som kommer genomföra mycket av planeringen och presentera lösningar som styrelsen sedan ska ta ställning till. Styrelsen informeras också om praktikaliteter vad gäller byggbranschen såsom att det för närvarande är högkonjunktur, att det kan vara brist på entreprenörer och att startdatum därmed kan dröja. Riksbyggen arbetar också med att förankra beslutet om stambyte med styrelsen och hur de tillsammans ska lägga fram förslaget för föreningen.

2.3.1.4 Informationsmöte 1 med de boende

I samband med konferens 1 planerar Riksbyggens tillsammans med styrelsen *informationsmöte 1* som ska hållas med de boende. Faktorer som Riksbyggen har i åtanke är att mötet ska vara upplagt så det passar mottagaren, vilket är den boende, att olika människor har olika behov av information och praktiska frågor såsom om det ska vara under en årsstämma eller ett extra möte och vad för lokal som ska användas.

Informationsmöte 1 syftar till att informera de boende innan de ska ta beslut om vilka åtgärder som ska göras. Eftersom kunskapsnivåerna kring hur formen kring bostadsrätt fungerar är mycket varierande i en förening är en viktig punkt under mötet att förtydliga skillnaderna mellan bostadsrätt och hyresrätt. Det är många som tror att det fungerar som hyresrätt men det finns också många som tror att en bostadsrätt

innebär bestämmanderätt över den egna lägenheten. Det är viktigt för de boende att förstå bostadsrätts-konceptet inför beslutsprocessen.



Figur 2.1 Presentationsbild som förklarar statusen för avloppsrören. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Figur 2.2 Grafisk bild över ett våtrums tekniska livslängd. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Figur 2.3 Grafisk bild över en byggnads olika stammar och ledningar. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Under detta möte presenteras den förstudie som utförts och de boende får en uppdatering av fastighetens skick, se Figur 2.1. De blir också undervisade i hur branschen ser på livslängd av installationer i byggnader, se Figur 2.2, och hur renoveringsarbetet bör ske fortlöpande. För att öka förståelsen hos den boende används pedagogiska bilder, se Figur 2.3. De går igenom de åtgärder som Riksbyggen identifierat som nödvändiga och går därefter igenom de alternativ som finns, i detta fallet antingen stambyte eller relining. Riksbyggen presenterar vilket alternativ de enligt sin expertis rekommenderar och styrelsen presenterar vad de anser att föreningen bör göra. De presenterar även hur renoveringen kommer påverka föreningen ekonomiskt utifrån de två alternativen.

Slutligen får de boende information över hur projektet kommer fortlöpa framöver, var ytterligare information kan finnas och hur de kan lägga fram förslag och åsikter. Tidsplanen över projektet inklusive kommande möten samt övriga skeden såsom ärenden i hyresnämnden, upphandlingen av entreprenören och själva genomförandet av renoveringen i stora drag förklaras också.

2.3.1.5 Förberedelser med styrelse innan informationsmöte 2

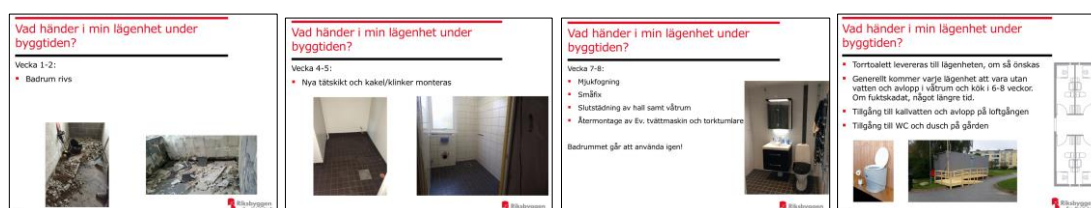
Efter det första informationsmötet med de boende har Riksbyggen *projektstyrningsmöte* med styrelsen där syftet är att återkoppla till utredningen som genomförts och det åtgärdsförslag som tagits fram. De går igenom projektförslaget och förankrar återigen det faktum att det är styrelsen som är beslutsfattaren och den styrande i projektet. De går även igenom tidsplan, vilka studiebesök som ska genomföras samt hur kommunikationen med de boende kommer se ut. De går även igenom beslutsformuläret som ligger till grund för de beslut som ska fattas gällande projektet.

Förutom projektstyrningsmötet hålls också en *Stambyteskonferens* med styrelsen. Dess fokus är att komma vidare med beslutsformuläret och att presentera vilka alternativ som finns genom att visa vad andra fastighetsägare valt att göra. De diskuterar även olika planlösningar och inredningsprogram som kan komma att bli aktuella.

2.3.1.6 Informationsmöte 2 med de boende

På *informationsmöte 2* repeteras stora delar av den information som gavs på möte nr 1. Riksbyggen går igenom de 4 skeden som hör en renovering till och de tekniska förutsättningar fastigheten har men också varför det är viktigt att stamrenovera och vad det innebär. De repeterar också innebörden av att bo i en bostadsrättsförening och vad som förväntas av medlemmarna.

Det är på detta möte de boende får stambyteshandboken presenterad för sig och därmed blir informerade om hur deras lägenhet kommer påverkas och hur arbetet kommer se ut. Utdrag ur denna visas nedan i Figur 2.4–7. De upprepar information från informationsmöte 1 vad gäller tidsplanen samt hur projektet kommer fortlöpa framöver.



Figur 2.4–2.6

Utdrag ur stambyteshandboken som förklarar vad som händer i den boendes lägenhet under renoveringen. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Figur 2.7

Utdrag ur stambyteshandboken med bilder på de tillfälliga toalett- och duschlösningar som erbjuds under renoveringen. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

2.3.1.7 Öppet hus med de boende

Riksbyggen använder en av föreningens lokaler där de bygger upp en visningslokal med badrum i full skala för att de boende ska få en chans att komma och titta på hur det färdiga resultatet kommer bli under *öppet hus*. Representanter från Riksbyggen är också på plats för att kunna svara på frågor som uppkommit efter informationsmötet. Denna lokal används senare som visningslokal inför interiörvalen.

2.3.1.8 Extrastämma med de boende

Enligt 9 kapitlet 15§ Bostadsrättslagen kräver förändringar som innebär en väsentlig förändring i en förenings byggnad eller mark ett stämmobeslut (BrL, SFS 1991:614, 15§), därför bjuder styrelsen in föreningens medlemmar till en *extrastämma*. Till detta möte bjuds alla föreningens medlemmar in. Styrelsen får hjälp av Riksbyggen med förberedelser och hur de bäst ska gå tillväga för att genomföra mötet såsom att ordna passande lokal och bokning av transport för de boende. Väl under stämman går Riksbyggen och styrelsen igenom bakgrunden till beslutet, omfattningen av projektet och hur det i praktiken kommer utföras samt inom vilken tidsram. De repeterar även hur det kommer påverka föreningen ekonomisk och hur det kommer påverka de enskilda lägenheternas årsavgifter. Slutligen röstas det om huruvida ombyggnationen ska genomföras eller inte. Enligt 9 kapitlet 16§ andra punkten krävs det godkännande

från bostadsrättshavaren om ombyggnationen innebär en förändring av en lägenhet. Beslutet blir dock ändå giltigt om minst två tredjedelar av medlemmarna samt hyresnämnden har godkänt ombyggnationen (BrL, SFS 1991:614,16§), så länge detta är uppnått kan det alltså förekomma enskilda bostadsrättshavare som inte godkänner ombyggnationen. Prövningen i hyresnämnden utvecklas i kapitel 2.3.1.10.

2.3.1.9 Fortsatt projektering och beslutsfattande med styrelsen

Efter extrastämman har Riksbyggen och styrelsen *projektstyrningsmöte* där syftet är att förbereda styrelsen på nästa steg i processen. De har ett antal större punkter som innefattar projektstyrningen och projekteringen där åter beslutsformuläret är en central del. De går också igenom frågor gällande omfattningen och utförandet av projektet samt tider, ekonomi och information till de boende.

Under den fortsatta projekteringen håller Riksbyggen ett *anbudsöppningsmöte*, vilket är frivilligt för styrelsen att delta i. Om de deltar eller inte varierar mellan olika styrelser. Under detta möte ska det dels klargöra vilka beslut som Riksbyggen kan fatta på egen hand och dels öppna de anbud som inkommit. Under projektets gång har flertalet uppskattningar av kostnader presenterats och vid de tillfällena har det tydliggjorts att det handlar om just uppskattade siffror. Riksbyggen förklarar för styrelsen hur branschen resonerar och att anbud inte initialt är jämförbara, det kommer därför krävas en så kallad *nollställning* för att kunna identifiera den entreprenör de ämnar att anlita.

2.3.1.10 Hyresnämnd

Om en bostadsrättshavare inte har godkänt förslaget i samband med stämman alternativt om den inte var med under stämman får den en skriftlig förfrågan om godkännande. Om det förekommer bostadsrättshavare som inte godkänner ombyggnationsförslaget vid den skriftliga förfrågan krävs ett godkännande från *hyresnämnden* för att ombyggnationen ska genomföras enligt Bostadsrättslagen 9 kapitlet (BrL, SFS 1991:614, 16§). Hyresnämnden ska agera medlare och enligt 17§ ska de godkänna ombyggnationen om den är angelägen, om det inte kan åtgärdas på något annat sätt och om det inte är oskäligt mot bostadsrättshavaren (BrL, SFS 1991:614, 17§). Varje enskild bostadsrättshavare som motsätter sig ombyggnationen kan därmed få sin sak prövad i hyresnämnden.

2.3.1.11 Val av entreprenör

När eventuella ärenden i hyresnämnden är avklarade kan entreprenör väljas och avtal slutas. Riksbyggen presenterar de *anbud* som inkommit och går igenom anbudsvärdering med för och nackdelar med olika entreprenörer samt slutligen den entreprenör de ämnar anlita.

Innan styrelsen skriver på avtalet för det totala projektet hålls ett möte för att gå igenom vad som gjorts hittills i form av beslut som tagits, visningskvällar och informationsmöten med de boende samt att extrastämman där beslutet för stambyte tagits. De går även igenom de utmaningar projektet står inför såsom hur anpassning till myndighetskrav och befintlig konstruktion ska gå till samt att hitta en lämplig planlösning att erbjuda de boende. Återigen går de igenom hur riksbyggen-avtalen är uppbyggda och de anbud som kommit in och hur Riksbyggen valt att värdera de olika för att sedan komma fram till vilken de ämnar anlita. De diskuterar även här

ekonomin och hur årsavgiften kommer påverkas för olika lägenhetstyper. Efter detta möte följer en startkonferens där Riksbyggen, styrelsen och entreprenören deltar och diskuterar mer praktiska detaljer rörande projektet såsom vem som ansvarar för vad. De diskuterar arbetsmiljösamordning, den övergripande tidsplanen som kommer gälla och processen kring evakueringsbodur. De diskuterar också de delar som de boende kommer vara delaktiga i, såsom exempelvis valprocess och vad som kommer hända om exempelvis projektet blir nekad tillträde till lägenheten som arbete ska påbörjas i.

2.3.1.12 Husmöte med de boende

När det börjar närma sig produktionsstart bjuder Riksbyggen in lägenheterna etappvis till *Husmöte* för att på en mer detaljerad nivå informera de boende om vad det är som kommer hända i deras lägenheter innan och under renoveringen. De repeterar även här stambytesthandboken. Riksbyggen presenterar entreprenörerna och tidslinjen som i detta skede är mer fastställd och detaljerad. De presenterar de olika planlösningar som är aktuella att välja mellan och förklarar även omfattningen av vad som ska göras utanför lägenheten, i de gemensamma utrymmena. Här diskuterar de även vad som kommer hända efter byggnationen i form av besiktningar och garantitider och hur det fungerar med att ansöka om en evakueringsbod. De går också igenom de olika kommunikationskanaler som de boende kan använda om de har frågor eller om någonting skulle hända under byggnationen.

2.3.1.13 Valtillfälle för de boende



Figur 2.8-2.10 Bild från visningslokal.
(Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Under *valtillfället* har de boende en möjlighet att besöka visningslokalen för att titta på de olika badrumslayouter som tagits fram men också fysiskt titta på de tillval i form av möbler och kakel som finns att välja bland, se Figur 2.8-2.10. De har här möjlighet att få rådgivning samt hjälp att fylla i de nödvändiga formulären med sina val.

2.3.1.14 Syn med de boende

Någon vecka innan byggstart i respektive lägenhet hålls en *syn* med representanter från Riksbyggen och entreprenören. De inspekterar lägenhetens skick genom att utföra mätningar, dokumenterar eventuella skador i lägenheten samt informerar de boende om vad som behöver förberedas innan renoveringen startar, exempelvis tömma garderober eller ta ned lampor.

2.3.2 Kommunikation under renoveringen

Under renoveringen definieras som den närmsta tiden innan renoveringen samt hela renoveringstiden.

2.3.2.1 Boende söker kontakt med Riksbyggen

Tabell 2.1 Tabellen visar vem de boende ska kontakta i samband med renoveringen.

	Grundval och tillval under valperioden	Grundval och tillval efter valperioden och vid arbete i lägenheten	Arbeten i badrum fram till besiktning	Evakuering	Fel i badrum efter besiktning
31:an	Ombygg.värd	Platschef Entreprenör	Bygglidare	Projektledare	Projektledare
Sagogången	Ombygg.värd	Platschef Entreprenör + Ombygg.värd	Bygglidare + Ombygg.värd	Ombygg.värd	Ombygg.värd

Enligt den information som ges ut till de boende ska frågor under renoveringen ställas till Riksbyggen samt entreprenören enligt Tabell 2.1 ovan (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Studien undersöker kommunikationen för två bostadsrättsföreningar, dessa presenteras i kapitel 2.5, och kommunikationen under renoveringen skiljer sig något åt mellan dessa två. Vem de ska kontakta under renoveringen anges muntligt under husmötet som hålls strax innan renoveringen startar samt i den utskrivna versionen som lämnas till samtliga boende efter mötet. Kontaktuppgifter till de berörda personerna finns i den utskrivna versionen. Sagogången har dock ett något annorlunda upplägg vad gäller ombyggnadsvärden än 31:an då ombyggnadsvärden på Sagogången tagit en mer framstående roll som kontaktperson i avsikt att minska antalet samtal till bygglidaren, se Tabell 2.1 ovan.

2.3.2.2 Boende söker kontakt med entreprenör

Entreprenören är i de boendes lägenheter dagligen och utför arbete varefter personlig kontakt mellan de anställda och den boende är ett kommunikationssätt (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 1 februari 2019). Platschefen anges som kontaktperson vid frågor om arbetet i lägenheten.

2.3.2.3 Löpande information från entreprenör

De flesta frågor ska ha avklarats i detta skede och information ska redan ha nått de boende genom den kommunikation som Riksbyggen står för innan renoveringen startar (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 1 februari 2019). Entreprenören ska under renoveringen informera om praktiska detaljer som främst rör den egna lägenheten och kommunicerar då med de boende via lappar som lämnas i deras brevlådor. Om den boende exempelvis behöver tömma ett köksskåp informeras den boende om detta via lappar av detta slag.

2.3.2.3.1 Renoveringshemsida

Vid ett renoveringsprojekt av omfattande karaktär upprättas en renoveringshemsida där de boende kan ta del av information gällande projektet (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Hemsidan uppdateras löpande med information som ska nå ut till de boende både före och under renoveringen. Där läggs exempelvis uppdaterade tidplaner upp och det formulär som benämns som "frågor och svar" uppdateras i samband med att nya frågor kommer in.

2.3.3 Kommunikation efter renoveringen

När renoveringen i en lägenhet är färdig slutbesiktas den och eventuella fel som upptäcks ska sedan åtgärdas av entreprenören (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Efter att eventuella fel är åtgärdade sker en efterbesiktning. När slutbesiktningen är gjord startar en femårig garanti-period under vilken boende kan anmäla och få fel i lägenheterna åtgärdade om de täcks av garantin. Felanmälningar ska ske till ombyggnadsvärden på telefon eller mejl alternativt Riksbyggens kundtjänst, detta kan variera mellan olika projekt. Efter två respektive fem år sker en garantibesiktning.

2.4 Stambyte

I en byggnad förekommer stammar av olika slag och det finns tre huvudtyper av stammar: avloppsstammar, värmestammar till radiatorer samt kallvatten-, varmvatten- och VVC-stammar (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019). Vilka av dessa stammar som byts vid ett stambyte varierar mellan olika projekt.

Avloppsstammar är de huvudrör som leder avloppsvatten från lägenheterna, genom byggnaden och sedan ut till det kommunala avloppssystemet. Från lägenheterna går anslutande rör från exempelvis toalett eller handfat till stammen, dessa anslutande rör utgör tillsammans med stammarna byggnadens avloppssystem (Rotpartner, u.d. a). Värmestammar till radiatorerna är ledningar som transporterar vatten till och från radiatorerna (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019). Varm- och kallvattenstammar transporterar vatten till byggnadens olika vattenberoende enheter såsom dusch, handfat och tvättmaskiner. Till det här systemet finns det även en VVC-ledning, varmvattencirkulation, som cirkulerar varmvattnet i systemet för att undvika bakterietillväxt.

Stambyte innebär att delar av eller hela stammarna byts ut (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019). Stambytet utförs då stammarna har en teknisk livslängd på 40–60 år (Rotpartner, u.d. a). Vad gäller avloppssystemet används idag främst plaströr, men förr användes koppar- och gjutjärnrör i stor utsträckning i avloppssystemet. Rören har en begränsad teknisk livslängd till följd av slitage och korrosion (metallrör). Den största risken med utslitna/korroderade rör är risken för läckage vilket kan innebära en kostsam omfattande sanering och renovering som följd. Metallrör får även minskat flöde med tiden till följd av korrosion. Samma principer gäller för de andra stammarna också (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019).

I byggnaden placeras stammarna ofta i ett schakt som ligger i anslutningen till en eller ett flertal lägenheter (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019; Rotpartner, u.d. b). Schaktet är då placerat bakom innerväggarna, ofta i badrummet.

Ledningar som ansluter vattenberoende enheter till stammarna går i golv samt väggar i lägenheterna. I badrum är de anslutande ledningar ofta ingjutna i golvet. I lägenheterna går det alltså stammar och ledningar bakom innerväggarna, under golven och längs med väggarna och det krävs därför omfattande ingrepp för att komma åt och möjliggöra byte av stammarna. Innerväggarnas ytskikt och golv i badrummen behöver rivras, detta kallas även bilning och alstrar väldigt mycket damm och oljud. All inredning och interiör i badrummet tas alltså bort. Även anslutande ledningar som går till exempelvis kök och tvättstuga behöver bytas varefter ingrepp även sker utanför badrummet.

Schaktet där stammarna går löper längs byggnaden och ned i källaren där stammarna i vissa fall går längs källarväggarna (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019). Detta innebär att även byggnadernas källare kan behöva evakueras för att möjliggöra stambytet och då källaren ofta används som förrådsutrymme kan dessa behöva tömmas. Stammarna leds ned i bottenplattan, antingen i en kulvert eller ingjutna i plattan, för att sedan fortsätta ut från byggnaden för att ansluta till det kommunala vatten- respektive avloppssystemet.

2.4.1 Relining som alternativ

Ett alternativ till stambyte är stamreovering, även kallat relining (Rotpartner, u.d. c). Relining innebär att det befintliga avloppssystemet är kvar men rensas och kläs invändigt med polyesterplast för att förlänga den tekniska livslängden. Eftersom rören enbart kläs invändigt så är det en mindre omfattande insats jämfört med stambyte, arbetet kan utföras utan att badrum behöver rivras ut och påverkar därför inte den boende i lika stor utsträckning. Ingreppet är även mindre kostsamt. Relining förlänger dock bara det gamla systemets livslängd, hur länge det förlänger samt effektiviteten av tätningen är inte helt klargjord. Vid relining reoveras bara avloppsstammarna trots att kall- och varmvattenstammarna ofta är av samma behov av åtgärder (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019). En fördel med stambyte jämfört med relining är alltså att det möjliggör andra åtgärder samtidigt såsom byte av kall- och varmvattenstammarna samt nytt tätskikt i badrummen.

2.4.2 Kronologisk förklaring av händelseförloppet under reoveringen

Nedan presenteras hur reoveringen fortlöper i den enskilda lägenheten (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019).

- En syn görs av lägenheten med personal från Riksbyggen och entreprenören för att utföra kontroller av lägenheten samt dokumentera eventuella skador. Om lägenhetsinnehavaren närvarar vid synen går de igenom vad denne ska tillgängliggöra innan reoveringen startar.
- Lägenheten förbereds av de boende genom att tillgängliggöra de områden som ska reoveras samt de områden som kommer behöva vara tillgängliga trots att inga arbeten kommer utföras i just det utrymmet, exempelvis hallen. I vissa

fall måste installationer såsom köksfläktar monteras ned för att arbeten kommer utföras i intilliggande kanaler.

- Övriga lägenheten skyddas genom att dammspärar i plast monteras och stänger på så sätt in badrum och hall till en innesluten enhet. Det monteras även skydd på väggarna i hallen för att undvika skador.
- Under första och andra veckan pågår rivning av badrummet där allt från inredning till kakel och klinker plockas bort. Delar av golvet bilas bort för att komma åt de ingjutna rören.
- Den tredje arbetsveckan byts de gamla vatten- och avloppsledningarna ut mot nya.
- Vecka fyra utförs underarbete för väggar och de elarbeten som måste utföras innan de förseglas.
- Under den femte veckan monteras dörrkarmen, de nya avloppsrören gjuts åter fast i golvet och delar av badrummet målas.
- Vecka sex monteras kakel och klinker.
- Vecka sju utförs mindre snickeriarbeten och inredningen monteras.
- Vecka åtta återstår endast mindre arbeten såsom mjukfogning och slutstädning.
- Ungefär två veckor efter att själva byggnationen är färdigställd genomgår badrummet en besiktning och renoeringen är därmed färdig. Om det skulle finnas någon anmärkning och besiktningen inte skulle bli godkänd åtgärdas de fel som uppmärksammats och en efterbesiktning genomförs.

2.4.3 Ombyggnadsprocessen för den boende

Detta kapitel har många likheter med kapitel ”2.3 Kommunikation Riksbyggen”, men detta kapitel behandlar ombyggnadsprocessen utifrån den boendes perspektiv vilket anses viktigt för att kunna förstå resultatet.

I de fall som studerats har styrelsen i föreningen under flera år i förväg informerat de boende under årsstämmor och i årsredovisningar om deras avsikt att undersöka fastighetens stammar och med det utreda vilka åtgärder som kommer vara aktuella. Den boende har alltså varit medveten om den kommande renoeringen men ingenting är bestämt ännu och det har inte delgivits någon ytterligare information.

Två informationsmöten hålls med de boende för att presentera projektet och Riksbyggen, innehållet kring alla möten med de boende presenteras i kommunikationskapitlet 2.3. En tid efter informationsmötena kallar styrelsen till en extrastämma där de boende förväntas rösta för eller emot det förslag på åtgärder som styrelsen presenterar. De som röstar emot förslaget blir hyresnämndsärenden, även detta presenteras i kapitel 2.3. När produktionsdatumet för varje lägenhet börjar

närma sig kallas de boende etappvis till husmöten där de tar del av mer detaljerad information rörande renoveringen.

Efter husmötet ska de boende göra val gällande vilken inredning samt planlösning de vill ha. Förslagen på planlösningar och utbudet av inredning har tagits fram av Riksbyggen i samarbete med styrelsen. Vanligtvis erbjuds ett visst basutbud utan tilläggskostnad men det finns även ett utbud som går att välja från till en extra kostnad. Utbudet av tilläggstjänster och basutbud varierar från olika projekt. Utbudet presenteras på informationsmöte 2 samt husmötet och finns tillgängligt på renoveringshemsidan de boende har tillgång till.

Riksbyggen använder en av föreningens lokaler för att bygga upp en visningslokal. I visningslokalen monterar de upp badrummen med de vanligaste förekommande planlösningarna i full skala för att de boende ska ha möjligheten att se hur det färdiga resultatet kommer bli. De monterar även upp de olika inredningsdetaljer som är valbara samt prover av olika utföranden gällande kakel och klinker, se Figur 2.8–2.10. De boende blir inbjudna till visningslokalen i etapper, väl på plats finns visningsvärdar som kan rådgiva samt svara på frågor och hjälpa till med att registrera valen.

Innan produktionen startar går entreprenören ut med mer detaljerad information för den enskilde lägenheten. Det kan exempelvis gälla tider för när förråd ska vara tömda eller när synen av lägenheten kommer hållas.

De boende ombeds närvara vid synen och de blir också informerade om vilka åtgärder den boende förväntas genomföra innan produktionsstart. Detta sker ungefär en vecka innan produktionsstart och den hålls representanter från Riksbyggen och entreprenören som tillsammans dokumenterar lägenhetens skick.



Figur 2.11 Dammspärrear som sätts upp för att förhindra dammspridning i lägenheten. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Figur 2.12 Vask i trapphuset som kan användas av de boende under renoveringen. (Riksbyggen, 2019). Återgiven med tillstånd.

Någon dag innan produktionsstart monteras de olika skyddsåtgärder som ska skydda den övriga lägenheten under arbetets gång, exempel på detta visas i Figur 2.11. Detta blir för den boende det första arbetet som utförs i lägenheten och därefter intensifieras arbetet under dagarna som kommer. Från den tiden att rivningen drar igång pågår arbetet under de veckor som informerats om, mer ingående om vad detta innefattar beskrivs ovan i det kronologiska händelseförloppet i kapitel 2.4.2. Beroende på hur

arbetet fortskrider brukar entreprenören försöka se till att vatten och avlopp ska bli åter tillgängligt så snart som möjligt trots att allt inte är helt och hållet färdigställt för att underlätta för de boende.

Under tiden för renoveringen är badrummet tomt och går inte att använda, utöver det är hallen tömd och plastad vilket innebär att alla möbler och saker som i vanliga fall finns här förvaras någon annanstans i lägenheten. Då vissa förråd behöver tömmas kan de boende även behöva förvara sina tillhörigheter därifrån i lägenheten under renoveringen. Under arbetsdagen förekommer verktyg och kablar på golvet i hallen. Vatten och avlopp är avstängda vilket innebär att kran och vask i köket inte går att använda, det finns en tillfällig vask i trapphuset där kallt vatten går att hämta och där också vatten ska hällas ut, exempel på vaskens utseende går att se i Figur 2.12. När rivningen kommer igång låter det mycket och damm sprider sig i lägenheten. I vissa fall töms rivningsmaterial ut genom fönster vilket innebär att de står öppna under lång tid. I samband med renoveringen kan injusteringar av värmesystemet förekomma vilket innebär att värmesystemet stängs av under den tiden.

Efter att produktionsskedet är avslutat och besiktningarna av badrummen är genomförda lämnar hantverkarna lägenheten och de boende är fria att använda sina nya badrum. Utifrån besiktningens resultatet kan det finnas fel vilka ska åtgärdas av entreprenören efteråt.

2.5 Fallstudiens två bostadsrättsföreningar

2.5.1 Brf Sagogången



Figur 2.13-2.14 Bilder av bostadsrättsföreningen Sagogången. Författarens egen bild.

Sagogången är en bostadsrättsförening belägen på Östra Hisingen, Göteborg (RB Brf Sagogången, 2017). Föreningen består utav 506 lägenheter fördelade på 57 trappuppgångar. Lägenheterna består av 75 stycken 1-ROK, 155 stycken 2-ROK, 168 stycken 3-ROK, 95 stycken 4-ROK samt 13 stycken 5-ROK. Bostäderna uppfördes 1968. Se Figur 2.13-14 för att få en bild över hur området är utformat.

Sagogången tillhör Norra Hisingens stadsdelsförvaltning och primärområdet Backa. Medelinkomsten ligger på 244 900 kr/år (Göteborg stadsledningskontor, 2018b). Medelåldern i området är 47 år (Hitta.se, u.d. a).

Som följd av vattenläckage från vattenledningar och avloppsrör har behovet av åtgärder av stammarna varit uppmärksammat i föreningens årsredovisning sedan 2012 och därefter inleddes en inventering av stammarna 2013 (RB BRF Sagogången, 2012; RB BRF Sagogången, 2013; RB BRF Sagogången, 2014; RB BRF Sagogången, 2015; RB BRF Sagogången, 2016; RB BRF Sagogången, 2017). 2013–2014 fortsatte planeringen av stamreovering och enkäter skickades ut för att inventera föreningens våtrum och deras skick. Styrelsen för föreningen beslutade 2014–2015 att ge Riksbyggen i uppdrag att påbörja en projektering av stambytet och resultatet av projekteringen presenterades för föreningens medlemmar i december 2016. I juni 2017 hölls en extrastämma där det beslutades att stambytet skulle genomföras av Riksbyggen.

2.5.1.1 Omfattning reovering

Vid ett stambyte passar bostadsrättsföreningen ofta på att göra andra förbättringar i byggnaden samtidigt. I Sagogångens planeras följande ingrepp:

Inuti lägenheterna

- Stambyte
- Våtrumsreovering

- Luftning av befintliga radiatorer samt ny radiator i våtrummet
- Ny eldragnig i hela lägenheten samt ny elcentral
- Ny blandare i köket samt "säkervatteninstallation" under diskbänken
- Injustering av ventilation samt OVK

I källare

- Nya avlopp samt relining av befintliga stammar i bottenplatta
- Asbestsanering
- Nya VVC-ledningar
- Nya avstängningsventiler för varm-, kall-, och VVC-ledningar
- Nya varmvatten- och VVC-pumpar i undercentral

2.5.2 Brf 31:an



Figur 2.15-2.16 Bilder av bostadsrättsföreningen 31:an (BRF Göteborgshus 31, 2018). Återgiven med tillstånd.

Göteborgshus 31 (hädanefter kallad 31:an) är en bostadsrättsförening belägen på Rubingatan i Västra Frölunda, Göteborg (RB BRF Göteborgshus 31, 2018). Föreningen består utav 484 lägenheter fördelade på 48 trappuppgångar. Lägenheterna består av 71 stycken 1-ROK, 150 stycken 2-ROK, 156 stycken 3-ROK, 81 stycken 4-ROK samt 27 stycken 5-ROK. Bostäderna uppfördes 1967–1968. Se Figur 2.15-16 för att få en bild över hur området är utformat.

31:an tillhör stadsdelsförvaltningen Västra Frölunda och primärområdet Ängås. Medelinkomsten för Ängås är 240 900 kr/år (Göteborg stadsledningskontor, 2018a). Medelåldern är 43 år (Hitta.se, u.d. b)

Styrelsen har varit medveten om behovet av stambyte sedan 2005 och efter det har det nämnts årligen i årsredovisning för att förvarna de boende att det är aktuellt (Personlig kommunikation, Göran Rosén, 30 januari 2019). De beslutade att genomföra stambytet då kostnaderna för att våtrumsrenovera efter läckage översteg räntekostnaderna för ett stambyte eller då det gått 10 år. Det tog dock längre tid än styrelsen trodde och 2012 började de internt planera för att genomföra stambytet innan 10 års deadlinen löpte ut. 2013 tog styrelsen kontakt med Riksbyggen för att diskutera och avtala om upphandling.

Renoveringen startade 2015 varefter trappuppgång för trappuppgång renoverades fram till december 2018 då produktionen var färdig.

2.5.2.1 Omfattning renovering

Vid ett stambyte passar bostadsrättsföreningen ofta på att göra andra förbättringar i byggnaden samtidigt. I 31:ans fall gjordes följande ingrepp:

Inuti lägenheterna

- Stambyte
- Våtrumsrenovering
- Värmeinjustering befintliga radiatorer samt ny radiator i våtrummet
- Ny eldragning i våtrummet
- Ny blandare i köket samt "säkervatteninstallation" under diskbänken
- Injustering av ventilation samt OVK
- Installering av temperaturmätare i hälften av lägenheterna

I källare

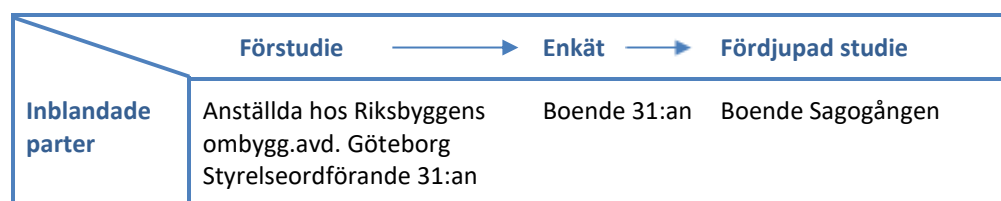
- Nya avlopp samt relining av befintliga stammar i bottenplattan
- Asbestsanering
- Nya VVC-ledningar
- Nya avstängningsventiler för varm-, kall-, och VVC-ledningar
- Nya varmvatten- och VVC-pumpar i undercentral
- Nytt styrsystem

Övrigt

- Installation av väderstation

3 Metod

Som utgångspunkt till omfattande renovering har stambyte med våtrumsrenovering undersökts och används därför ekvivalent med omfattande renovering. Det anses ekvivalent då de påfrestande omständigheter som förekommer under omfattande renovering förekommer under stambyte med våtrumsrenovering. Störningar såsom damm, buller, avstängt vatten är några av de faktorer som är de mest omfattande störningar som kan förekomma vid omfattande renovering (Wikström, 1993; Najafi, 2010; Bjermert, 2007) och eftersom de alla förekommer under stambyte med våtrumsrenovering bedöms de vara likvärdiga.



Figur 3.1 Studiens faser och inblandade parter. Författarens egen bild.

Metoden för att ta del av de boendes upplevelser och för förstå Riksbyggens arbetssätt och kommunikation är förstudie, enkät och fördjupad studie. Se Figur 3.1

3.1 Förstudie

För att få en grundlig förståelse av hur processen för stamrenovering ser ut genomfördes ett antal möten och samtal med nyckelpersoner inom Riksbyggens ombyggnadsavdelning i Göteborg. Inför de här mötena utarbetades en intervjuguide utefter kriterier som Dalen (2007) nämner i boken "Intervju som metod". Metoden för att skapa guiden går ut på att identifiera studiens överordnade problemställningar och genom dem hitta teman som sedan diskuteras. Tanken är att samtalet inleds med frågor som inte är för detaljerade utan snarare finns i utkanten av ämnet för att sedan röra sig in mot de mer centrala, detaljerade delarna av ämnet. Slutligen avslutas intervjun med mer öppna, generella frågor. Efter varje genomförd intervju utvecklades intervjuguiden utifrån nya kunskaper och insikter.

Förstudien inleddes med ett detaljerat möte med Dan Idehed, marknadsområdeschef ombyggnation, om hur renoveringsprocessen ser ut. Även andra ämnen såsom en bostadsrättsförening beslutsprocess och kommunikationen mellan styrelsen och Riksbyggen behandlades. Idehed har tidigare arbetat som projektledare för ombyggnation vilket tillsammans med sin nuvarande roll som chef gav förutsättningar för att få en övergripande insikt i hur Riksbyggen arbetar. Med hjälp av Idehed identifierades Martin Nilsson, projektledare, samt Johan Petterson, byggledare, som intervju personer. Dessa intervjuer genomfördes för att bekräfta bilden som Idehed presenterat samt ge nya perspektiv utifrån aktiva projekt/byggledares perspektiv. Göran Rosén, ordförande för 31:an, identifierades också utifrån sin roll som ordförande samt boende som nyligen genomgått stambyte, Rosén var till stor hjälp med att identifiera ämnen att undersöka gällande boendes upplevelser av renovering som han själv upplevt samt fått höra om från andra boende under renoveringen. Många av dessa var ämnen som Riksbyggen inte nämnde och som vi inte heller hade

kunnat identifiera själva såsom att lägenheterna ofta är kalla under renoveringen till följd av öppna fönster och avstängda element.

Intervjuerna med Idehed, Nilsson, Petterson och Rosén gav en bild över hur ett stambyte går till från tidig projektering till dess att renoveringen är färdig. Det gav även en inblick i hur alla inblandade parter tänker och resonerar, Riksbyggen utifrån sitt affärsmässiga dock kooperativa perspektiv, styrelsen som är representanter för föreningen samt den boende som värnar om sin lägenhet och sin vardag under renovering. Informationen och kunskapen som inhämtades under dessa intervjuer var avgörande för att gå vidare och identifiera problemområden för den fortsatta studien.

3.2 Enkäter

I detta kapitel behandlas planeringen, genomförandet och analysen av enkäten som de boende på 31:an fick svara på.

3.2.1 Urval

Riksbyggen hade nyligen genomfört stambyten med våtrumsrenovering för en förening, 31:an och precis påbörjat projektet på Sagogången som också innefattade stambyte med våtrumsrenovering. 31:an slutförde projektet hösten 2018 och innefattade 484 lägenheter. Sagogången påbörjades i januari 2019 och skulle inom tiden för enkätundersökningen inte ha färdigställt någon lägenhet. Då enkäten syftade till att undersöka de boendes upplevelser innan, under och efter renoveringen krävdes att urvalet bestod av lägenheter som var färdigställda. Därför valdes 31:an som urval för enkätundersökningen.





Studien syftar till att undersöka en boendes upplevelser av omfattande renovering. En boendes upplevelser av renovering innefattar även dess vardag under renoveringen. Matlagning, hygien, boendemiljö, vardag samt barn och husdjur är områden som berättar hur det var att bo kvar i lägenheten. Boende som bott borta under hela renoveringen kan inte svara på hur de upplever dessa faktorer, de kan berätta om sin vardag utifrån hur det är att flytta tillfälligt men att undersöka både kvarboendes och tillfälligt flyttade boendes vardag rymdes inte inom tidsramen för studien då det hade blivit för omfattande.

De som bott borta under hela renoveringen kunde dock svara på enkätens inledande samt avslutande frågor gällande upplevelser och kommunikation innan/efter renoveringen. Men då detta endast var cirka 25% av enkäten gjordes ett urval att de som tillfälligt flyttat inte skulle svara på enkäten alls. Urvalet blev alltså att de som bott hemma under hela eller delar av renoveringen skulle svara på enkäten.















Även de som flyttat in efter renoveringen ombads att inte svara på enkäten då de inte upplevt renoveringen.

Urvalet presenterades i följebrevet och det fanns även en kontrollfråga gällande vart man bott under renoveringen. Kontrollfrågan visade dock att 51 personer svarat trots att de bott borta under hela renoveringen. Urvalet baserades på att de som bott borta under hela renoveringen inte kunde svara på cirka 75% av frågorna vilket visade sig vara sant, majoriteten av de 51 svarande hade lämnat dessa kapitel delvis eller helt blanka. Vad gäller enkätens inledande samt avslutande frågor gällande upplevelser och kommunikation innan/efter renoveringen bedöms de däremot vara behöriga att svara.



Då underlaget för de statistiska frågorna var tillräckligt stort utan dessa 51 svarande fattades beslut om att inte sammanfoga dessa svar med de kvarboendes svar. De statistiska frågornas svar för de tillfälligt flyttade boende bifogas i Bilaga 1. Däremot togs deras kommentarer gällande upplevelser och kommunikation innan/efter renoveringen i beaktning och sammanfogades med de kvarboendes kommentarer. Se Figur 3.2–3.4 nedan för att få en överblick i hur enkätens svar hanterades.

Svar från boende som...	Innan renoveringen	
	Kommunikation	Känslor
Bott hemma under hela eller delar av renoveringen	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer
Bott borta under hela renoveringen	 Kommentarer	 Kommentarer

Figur 3.2 Enkätantering för svar gällande området innan renovering. Författarens egen bild.

Svar från boende som...	Under renoveringen						
	Matlagning	Hygien	Boendemiljö	Vardag	Barn	Husdjur	Kommunikation
Bott hemma under hela eller delar av renoveringen	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer	 Statistik Kommentarer
Bott borta under hela renoveringen							 Kommentarer

Figur 3.3 Enkätantering för svar gällande området under renovering. Författarens egen bild.

Svar från boende som...	Efter renovering
	Genomförandet och resultatet
Bott hemma under hela eller delar av renoveringen	 Statistik Kommentarer
Bott borta under hela renoveringen	 Kommentarer

Figur 3.4 Enkätantering för svar gällande området efter renovering. Författarens egen bild

3.2.2 Frågeformulering

För att förstå hur en enkät bäst utformas användes Ejlertssons “Enkäten i praktiken- en handbok i enkätmetodik” (2014) som stöd. Ejlertsson (2014) beskriver att enkätutformningens första steg är att identifiera ett problemområde, studiens problemområde definierades tidigt i arbetsgången till vilken påverkan renovering har på boende och kommunikation mellan Riksbyggen och boende. Då ett så pass omfattande problemområde är för stort är det andra steget att bryta ned problemområdet i mindre delar i flera steg. Problemområdet bryts ned till dess att områdena är tillräckligt små och konkreta för att kunna generera frågor, frågeområden (Ejlertsson, 2014). För att bryta ned problemområdet användes inhämtad kunskap från förstudien för att skapa “mindmaps” där renovering diskuterades, hur det går till och hur det kan påverka de boende.

Nedbrytningen resulterade i två olika nedbrytningar, en vad gäller om problemområdet rör innan, under eller efter renoveringen samt en nedbrytning av problemområdet till mindre områden.

Innan renovering:

- Kommunikation
 - Info.möte och husmöte
 - Syn av lägenhet
 - Valtillfälle

-Känslor inför renovering

Under renovering:

- Matlagning
- Hygien
- Boendemiljö
- Vardag
- Barn
- Husdjur
- Kommunikation

Efter renovering:

- Genomförandet av renoveringen
- Resultatet av renoveringen

När ett första utkast med ungefär 75 frågor var färdiga skickades dem till ett antal personer med olika roller och kunskapsområden för att få en första feedback. Utkastet gick till Dan Idehed (marknadsområdeschef ombyggnation), Filippa Bengtsdotter (biträdande projektledare) och Therese Berg (hållbarhetschef) för att de skulle kunna komma med insikter gällande formuleringar och om de ansåg att rätt problemområden identifierats. Detta utkast skickades också till handledaren på Chalmers för att även där diskutera formuleringar, kategorier och formalia. Slutligen skickades även enkäten till två klasskamrater samt tre bekanta för att testa hur enkäten upplevs av personer utan förkunskaper inom stambyte.

3.2.3 Anonymitet

Till följd av dataskyddsförordningen, som trädde i kraft 2018, behandlas svaren helt anonymt då det inte kändes betryggande att hantera personuppgifter helt enligt lagstiftningen. Ejlertsson(2014) beskriver även att deltagandet tenderar att bli något högre då anonymitet utlovas.

3.2.4 Layout pappersenkät

Vikten av en väl genomarbetad enkät tas upp av Ejlertsson (2014) och därför arbetades enkätens design, utformning samt frågeformuleringen igenom noga för att skapa en professionell enkät.

Gällande utformningen föll sig vissa saker naturligt men Ejlertsson (2014) gav några handfasta tips såsom att avgränsa frågorna med linjer, lägga svarsalternativen i höjd med frågan för att spara utrymme samt arbeta med en enhetlighet gällande frågeställningar, svarsalternativ och introduktionstexter. Även följderna av frågor är viktiga att beakta. Neutrala och frågor som är lätta att besvara inledde varje kapitel och personliga och detaljrika frågor presenterades mot slutet. Varje kapitel avslutas med en öppen fråga där den svarande fick möjlighet att ange om det fanns något annat inom kapitelområdet som inte täckts av frågorna. Detta för att öka möjligheten att samla in så mycket av de boendes upplevelser som möjligt. Se Bilaga 2 för enkäten i sin helhet.

Med enkäten följde även ett följebrev vars syfte var att introducera enkäten för respondenten. Följebrevets syfte är att förklara vad enkäten handlar om, varför respondenten fått den och praktiska frågor såsom anonymitet samt när och vart den ska lämnas in. Ejlertsson (2014) beskriver hur följebrevet ska vara uppbyggt och vad de olika styckena bör innehålla, denna mall har använts som ram för följebrevets utformning. Det är särskilt viktigt att förklara hur respondentens svar behandlas för att respondenten ska känna sig trygg, därför har följebrevet ett eget stycke där det framgår att svaren behandlas anonymt och att bara gruppvisa statistiska sammanhang kommer att presenteras i studien. Det här stycket är fetmarkerat för att framgå extra tydligt.

3.2.5 Web-enkät

Föreningens medlemmar består till stor del av äldre boende varefter en pappersenkät var nödvändig för att få så hög svarsfrekvens som möjligt. Datainsamlingen av pappersenkäterna bedömdes lämpligast varefter en web-enkät skapades, web-enkäten tillgängliggjordes även till de svarande för att underlätta för de som ville svara på den elektroniskt.

Google forms valdes som web-enkät-plattform. Tjänsten är gratis och utan begränsningar vad gäller antalet frågor samt antalet svaranden. Andra tjänster som togs i beaktning är Survey Monkey, Analyser och Doodle, men dessa saknade funktioner som var nödvändiga såsom korsanalys eller hade begränsat antal frågor och antalet svaranden vid användande av gratisversionen. Web-enkäten hade samma frågor som pappersenkäten, men en web-enkät som ska vara användarvänlig via mobila enheter behöver till viss del presenteras annorlunda. I pappersenkäten löper frågorna kontinuerligt på 8 A4-sidor, men på web-enkäten behövdes flera sidor för användarvänlighetens skull.

3.2.6 Logistik

Enkäterna skrevs ut på Riksbyggens kontor och paketerades sedan i kuvert. I kuvertet följde även ett svarskuvert. Kuverten transporterades sedan till 31:ans fastighetsexpedition varefter en Riksbyggen-anställd lämnade ut kuverten till alla

boende i föreningen. Samma person lämnade även ut påminnelse-brevet en vecka senare.

Respondenterna kunde sedan lämna in enkätsvaren i fastighetsexpeditions brevlåda som är belägen i bostadsområdet varefter de hämtades upp på fastighetsexpeditionen. Vissa boende skickade dock enkätsvaren till Riksbyggens kontor då deras adress var förtryckt på det medföljande kuvertet.

Deadline för inlämning av enkätsvar var enligt följbrevet 10 mars. Vi fick dock in ett 10-tal enkäter inom en vecka från det datumet och dessa enkäter hämtades upp och hanterades med de andra. Det inkom tre enkäter till ytterligare en vecka senare men då hade enkätsvaren börjat analyserats i sin helhet och det var därför inte möjligt att lägga till ytterligare svar, dessa tre enkäter fick därför kasseras.

3.2.7 Påminnelsebrev

Ett påminnelsebrev skickades ut efter att halva svarstiden passerat för att få upp svarsfrekvensen (Bryman & Bell 2008). Påminnelsebrevet var ungefär likadant som följbrevet men något mer kortfattat (Ejlertsson, 2014). Till följd av anonymiteten skickades brevet till samtliga i föreningen, men de som redan svarat på enkäten ombads att bortse från detta brev. Det går inte att bedöma följbrevets effekt då enkätsvaren hämtades upp från fastighetsexpeditionen och Riksbyggen först efter deadline.

3.2.8 Svarshantering

För att kunna analysera svaren och se statistiska samband matades enkäterna in i den web-enkät som upprättats.

Majoriteten av enkäterna saknade svar på vissa frågor samt hade besvarat enkäten felaktigt, det vill säga att på vissa frågor hade flera svar kryssats i eller liknande. För att kunna kontrollera enkäterna i efterhand samt för att kunna kontrollera om det var någon fråga som besvarats felaktigt/inte alls i en större grad än andra skapades ett system för enkäthanteringen. När en enkät matas in i web-enkäten erhöll den ett nummer som skrevs på pappersenkäten. Enkäter som innehöll felaktiga/uteblivna svar alternativt hade oläslig handstil dokumenterades i ett dokument.

De felaktiga/uteblivna svaren analyserades i efterhand och mönstret som uppkom var att frågor som för vissa inte var relevanta hade uteblivna svar i större utsträckning. Dessa frågor var av karaktären "hade du barn som bodde hemma under renoveringen?" varav flertalet svaranden som inte hade barn valde att lämna frågan blankt istället för att kryssa i alternativet "Jag hade inga barn som bodde hemma under renoveringen". Resterande uteblivna svar samt där flera alternativ kryssats i var av slumpmässig karaktär. Två svarande hade angett åldrar för samtliga i hushållet, men då dessa årtal var så pass nära i tid till varandra (skiljde 1–3 år) angavs ett av dessa.

Tre enkäter kasserades då de innehöll för många uteblivna alternativt felaktiga svar.

När inmatningen var slutförd sparades enkäterna för att möjliggöra eventuella kontroller inom ramen för undersökningens utförandetid, samtliga enkäter kommer dock förstöras inom snar framtid efter att arbetet är officiellt inlämnat och godkänt. Senaste tidpunkten för destruktion av enkäterna är 2019-06-30.

3.2.9 Bortfall

Enkäten utgick till samtliga 484 boende inom bostadsrättsföreningen 31:an. Kriterierna som ställdes upp för att kunna svara på enkäten var att man bodde hemma under hela eller delar av renoveringen, därmed utelämnades de som bott borta under hela renoveringen samt de som flyttat in efter renoveringen av deras lägenhet. Hur stor andel som inte uppfyllde kriterierna på grund av att de inte bodde hemma under renoveringen går inte att ange, det är inget som noteras av varken bostadsrättsföreningen eller Riksbyggen. Antalet som flyttat in i bostadsrättsföreningen de senaste åren finns tillgängligt, men då alla lägenheter inte renoverades samtidigt är det ett alltför omfattande arbete att utreda om inflyttningarna var innan/efter respektive lägenhetsrenovering. Andelen som uppfyllde kriterierna av dessa 484 boende går därför inte att ange och därmed går det inte heller att göra en bortfallsanalys.

Det som är känt är att 96 godkända enkätsvar från de som bott hemma under hela eller delar av renoveringen erhöles. Vidare erhöles också som nämnt ovan 51 enkätsvar från de som bott borta under hela renoveringen, och som därmed inte uppnådde kriterierna, men svarade ändå.

3.3 Fördjupad studie

Enkätundersökningen som genomfördes i 31:an gav ett underlag om cirka 100 boende vad gäller statistiska samband gällande deras upplevelser av omfattande renovering. Även kommentarer lämnades vilket gav ett visst djup i hur de boende faktiskt upplevde renoveringen och ledde till att områden som inte undersöktes i direkta frågor i enkäten identifierades. För att få ett större djup i hur de boende upplevde renoveringen och framför allt hur kommunikationen fungerat genomfördes även en fördjupad studie. Den fördjupade studien med Sagogångens boende genomfördes i mars 2019. För att fånga upplevelserna från dessa boende bedömdes tre olika tillvägagångssätt som möjliga. Det första var att de spontant kunde mejla in sina upplevelser från renoveringen, det andra att de kunde boka en intervju och det tredje att de kunde besöka ett öppet hus den 21 april 2019 för intervjuer.

3.3.1 Urval

Renoveringen på 31:an genomfördes under perioden 2015–2018 vilket innebär att det förlupit lång tid sedan de genomgick renoveringsprocessen. Efter så lång tid kan minnet svika och ens upplevelse kan ha mattats av eller färgats av ens positiva bild av slutresultatet. Sagogången valdes därför som objekt för den fördjupade studien. Vid tiden för den fördjupade studien var ungefär 100 lägenheter i renoveringsfasen och ungefär 5 var färdigställda. En bedömning gjordes av att lägenheterna inte behöver vara färdigställda för den fördjupade studien då metoden för denna var huvudsakligen intervjuer. Innehållet i intervjuerna kan anpassas beroende av vilken fas den boendes lägenhet befinner sig i. Det kan snarare vara en fördel att ta del av boendes upplevelser som befinner sig i olika skeden i renoveringen för att få en direkt inblick i hur de upplever den i dagsläget.

Samtliga boende på Sagogången vars lägenhet påbörjat eller avslutat renoveringen fick därmed möjlighet att delta i studien.

3.3.2 Utformning av frågeområden och frågor

31:an samt de inkomna svaren användes som underlag för vad som skulle undersökas vidare. 31:ans svar analyserades varefter områden som var intressanta att undersöka närmare identifierades samt frågor som krävde kompletterande svar.

Problemområdena (Ejlertsson, 2014) för Sagogångens enkät/intervju identifierades därmed med hjälp av 31:ans enkät samt deras svar. Problemområdena delades sedan in i mindre områden (Ejlertsson, 2014) för att slutligen resultera i frågor. Dessa frågor utformades på ett mer öppet sätt för att fånga fler, mer målande upplevelser till skillnad från 31:ans kvantifierbara resultat.

3.3.3 Genomförandet

3.3.3.1 Informationsbrev

För att informera de boende om att en studie skulle genomföras skickades ett informationsbrev ut till de berörda lägenheterna. Brevet förklarade studien kort och förklarade de tre sätt som de kunde komma i kontakt med oss för att berätta om sina renoveringsupplevelser. Brevet förklarade även att alla svar som lämnas är anonyma.

3.3.3.2 Mejla in spontana upplevelser

Möjligheten att skicka in upplevelser via mejl skulle ge de boende en chans att dela med sig trots att de kanske inte hade tid eller intresse av ett personligt möte. Ingen av de boende använde den möjligheten.

3.3.3.3 Öppet hus

Öppet hus syftade till att de boende skulle ha en chans att under ett antal timmar komma förbi spontant och berätta om sina upplevelser. Då det inte krävdes föransmälan till eventet gick det inte att i förväg veta hur många som skulle komma under kvällen. För att säkerställa att alla skulle ha möjlighet att berätta om sin upplevelse utformades därför en enkät som de hade möjlighet att fylla i på plats om vi var upptagna i ett annat samtal.

Öppet hus genomfördes i visningslokalen på Sagogången. Lokalen valdes då den var tillgänglig för de boende i form av geografiskt avstånd och de kände till den sen innan vilket ansågs fördelaktigt.

Det kom tre personer under kvällen och en av dem ställde upp på intervju på plats. Under denna intervjun kom ytterligare en boende, hen hade inte tid för intervju men ett kort samtal genomfördes då hen delade med sig av sina upplevelser. Framåt slutet av kvällen kom en tredje boende som inte heller hade tid för intervju just då men en intervju bokades till veckan efter.

3.3.3.4 Intervjuer

5 intervjuer, inklusive den från öppet hus, hölls mellan den 21–26 april 2019 och ägde rum i visningslokalen samt på Chalmers Johanneberg. Intervjuerna var av olika längd, två stycken var 20 minuter långa, två stycken 60 minuter samt en 80 minuter.

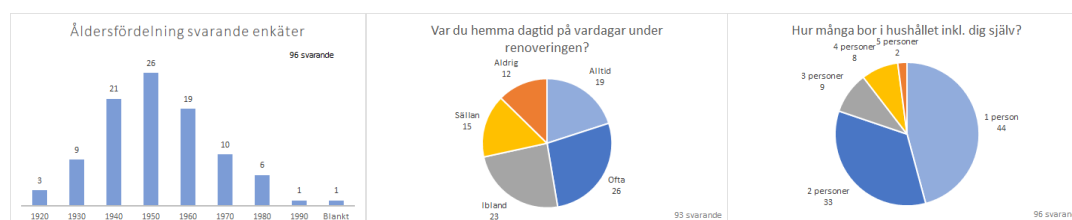
Likt intervjuerna i förstudien användes Dalens (2007) kriterier för en intervjuguide, såsom att inleda samtalet med övergripande frågor för att röra sig mot centrala frågor i mitten av intervjun och slutligen avsluta med övergripande frågor igen. Ejletssons (2014) principer för enkätutformning användes också som inspiration för intervjuguiden, de indikerar samma sak som Dalen (2007) vad gäller övergripande frågor i början för att sen bli mer detaljerad men poängterar även vikten av att inte direkt börja med intima frågor. Inledningsvis bör istället neutrala och enklare frågor användas. Intervjuguiden blev dock väldigt övergripande och intervjuerna styrde samtalet i stor utsträckning, intervjuguiden var dock bra stöd för att under den pågående intervjun se över vilka ämnen som hanterats och vilka som kvarstod.

Intervjuerna spelades in för att möjliggöra transkribering. Under transkriberingen antecknades uppskattningsvis 90% av intervjuernas innehåll ord för ord. Vissa delar av intervjuerna var inte av relevans varefter enbart sammanhang antecknades snarare än varje enskilt ord. Transkriberingarna innehåller incidenter och liknande som skett under renoveringen vilka kan identifieras av anställda inom projektet. Innehållet präglas i allt för stor utsträckning av de här incidenterna och de kan därför inte tas bort i syfte att anonymisera transkriberingarna, till följd av den utlovade anonymiteten bifogas därför inte transkriberingarna.

4 Resultat boendes upplevelser av omfattande renovering

Resultatet baseras på enkäten som lämnades ut till de boende på 31:an samt intervjuerna med de boende på Sagogången. Resultatet är uppdelat i de boendes upplevelser av renoveringen och deras upplevelser av kommunikationen och dess funktionalitet. Uppdelningen har gjorts för att följa hur frågeställningen utformats och för att kunna separera olika frågor för att de ska vara så hanterbara som möjligt. Frågorna är av skiftande karaktär där vissa är mer generella och övergripande för att få en känsla av en helhetsbild. Andra är mer konkreta och detaljerade för att komma till specifika områden som kan beskriva svårigheter eller förbättringsmöjligheter.

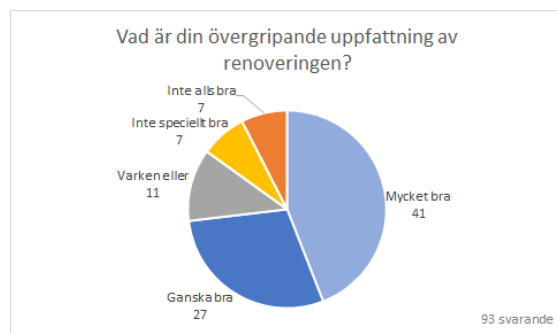
Nedan redovisas de faktorer som bedömdes relevanta gällande demografin av de kvarboende som svarat på enkäten. Demografin för de öppna frågorna och de tillhörande kommentarerna kan se något annorlunda ut då dessa även inkluderar icke-kvarboendes svar, se kapitel 3.3.1. Intervjupersonerna kommer inte beskrivas mer ingående, eftersom att det är ett pågående projekt riskerar anonymiteten att gå förlorad.



Figur 4.1 Åldersfördelning svarande enkäter. Författarens egen bild.

Figur 4.2 Hemmavarande dagtid vardagar under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.3 Antal boende i hushållet. Författarens egen bild.



Figur 4.4 Övergripande uppfattning av renoveringen. Författarens egen bild.

En av de mer generella frågorna som ställdes var hur den övergripande uppfattningen av renoveringen varit och svaren som lämnats är i väldigt stor grad positiva (Figur 4.4). Det sammanfattar stora delar av upplevelserna gällande renoveringen och kommunikationen kring den. Resultaten från enkätfrågorna redovisas nedan och många av resonemangen förs kring de kommentarer som inkommit samt de intervjuer som genomförts. De kvantifierbara resultaten från enkäterna visar i stor utsträckning på positiva siffror medan de resonemang som förs handlar om kommentarer och

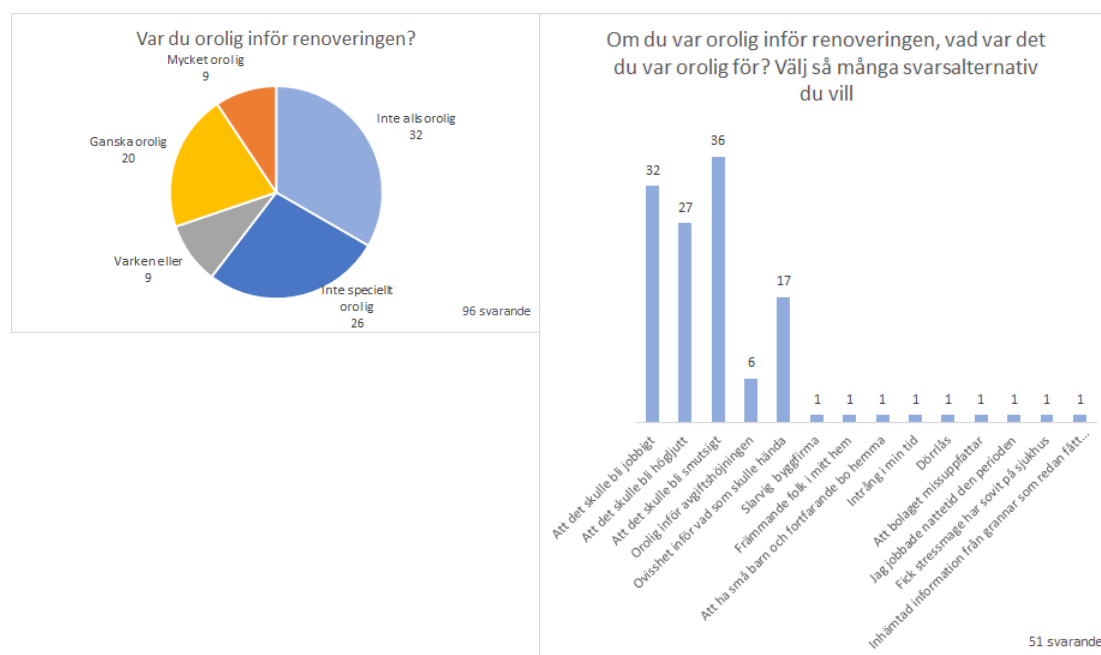
intervjumaterial och hanteras för att belysa problematik och förbättringspotential. Det är dock värt att tänka på att det troligtvis är så att de som är missnöjda över något i större utsträckning tar sig tid att skriva en kommentar.

4.1 Innan renovering

Planeringen av stambytet är en tidskrävande och omfattande process som har pågått i flera år innan byggnationen startar. Renoveringen tar cirka 2 månader men den boende har vetat att det kommer hända i flera år och under den tiden har den boende fått ta del av information samt fattat beslut gällande renoveringen. För många kan denna väntan tänkas vara en lång känslomässig process och källa till oro, därför undersöks hur de boende har upplevt tiden innan renoveringen.

Tiden innan renoveringen handlar främst om känslor, förberedelser och kommunikation. Resultatet från frågorna gällande kommunikationen hanteras dock i kapitel 5 för att skapa en sammanhängande bild av kommunikationen.

4.1.1 Känslor innan renovering



Figur 4.5 Boendes oro innan renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.6 Orsaker till boendes oro innan renoveringen. Författarens egen bild.

En stor andel av de svarande uppger att de antingen inte alls var oroliga eller att de inte varit speciellt oroliga innan renoveringen kom igång. Av de som upplevde oro är det 9 som svarat att de varit mycket oroliga medan 20 har svarat att de var ganska oroliga (Figur 4.5). I nästkommande fråga hanteras möjliga orsaker (Figur 4.6). De svarande fick svara på de förtryckta alternativen (till vänster på bilden) men också ange egna scenarion (till höger). Anledningen till att den möjligheten inkluderades var för att inte utesluta någons anledning till oro eftersom det är något som är ytterst personligt. Av de som upplevde någon form av oro var det en stor andel som uttryckte

oro för att det skulle bli högljutt och smutsigt. En stor grupp uttryckte också oro för att det skulle bli jobbigt, i efterhand är det ett väldigt svepande och allmängiltigt alternativ som inte säger så mycket mer än att man var orolig. Om enkäten hade utformats i efterhand skulle inte jobbigt vara med som alternativ då det är för intetsägande.

De boende är oroliga för att det ska bli högljutt och smutsigt och det är till viss del befogad oro vilket framkommer i svaren som uppges gällande boendemiljön, se kapitel 4.2.3. I intervjuer med Riksbyggen berättar de att de är väldigt tydliga i sin kommunikation att det kommer vara en obekväm miljö under renoveringen för att de boende ska vara förberedda på att det exempelvis kommer vara högljutt och smutsigt snarare än att de ska bli chockade när renoveringen startar (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019). Även SABO (2005) betonar vikten av att informera de boende om svårigheterna som kommer uppstå under renovering såsom damm, buller och oordning. Riksbyggen försöker att skapa en medvetenhet och förbereda de boende om renoveringens omständigheter, de arbetar även med information och kommunikation för att försöka dämpa oro som kan uppstå och inge trygghet. Människors oro kan vara svår att åtgärda och all oro inför omfattande renovering kan vara svår att eliminera med hjälp av information.

Oro inför avgiftshöjning anges av 6 svarande, detta är något som det finns ganska omfattande studier av. Exempel på detta är rapporterna "...men var ska vi då ta vägen" (2011) och "Flyttmönster till följd av omfattande renovering" (2014) vilka båda hanterar problematiken kring hyreshöjningar i hyreslägenheter. Den ekonomiska bilden ser dock något annorlunda ut för bostadsrättsföreningar och i fallen för studien har de medföljande avgiftshöjningarna procentuellt varit mycket mindre än i de fall som hanteras i rapporterna. Det kan vara en förklaring till att oron för höjningar av avgiften inte alls varit lika omfattande. 31:an har under flera år innan renoveringen höjt avgiften stegvis (Personlig kommunikation, Göran Rosén, 30 januari 2019). Det finns flera faktorer som påverkar avgiftshöjningen i samband med renoveringen, men genom att höja den stegvis minskas risken för en ekonomisk chock för de boende jämfört med om höjningen hade kommit i sin helhet efter renoveringen.

SABO (2005) påvisar vikten av att informera de boende i god tid och att det inte går att informera för mycket. I den öppna frågan gällande de boendes upplevelser innan renoveringen uttryckte ett antal att informationen har varit mycket bra och i stor utsträckning kommit i rätt tid. Dessutom uppger flertalet av de svarande att de var lugnade av att ha sett sina grannar genomgå renoveringen och kände sig därför trygga av att komma senare i processen. Å andra sidan beskrev en av de svarande att denne istället blev mer orolig då dennes grannar drabbats av stora problem under renoveringen.

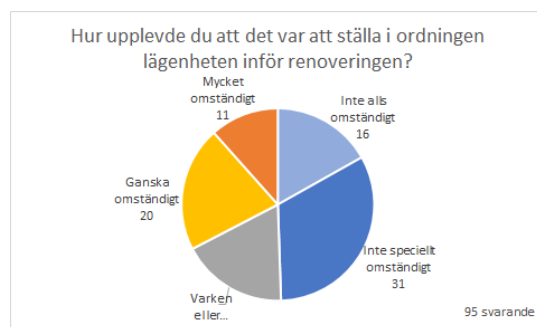
Under en av de intervjuer som genomfördes framkom mycket känslor kring renoveringen. Personen beskrev att den tidigt insåg att det skulle bli en mycket jobbig process oavsett vilket alternativ, relining eller stambyte, som skulle utföras. Oron förstärktes av att både intervjupersonen och dennes partner lider av olika hälsoproblem. De valde omgående att flytta under tiden av renoveringen men beskriver fortfarande att de trots flytten kände att alla förberedelser innan renoveringen och att ställa iordning lägenheten efter färdigställandet skulle vara

mycket påfrestande. Hen upplevde väldigt stor oro kring hur renoveringen skulle komma att påverka deras hälsa.

Slutsats:

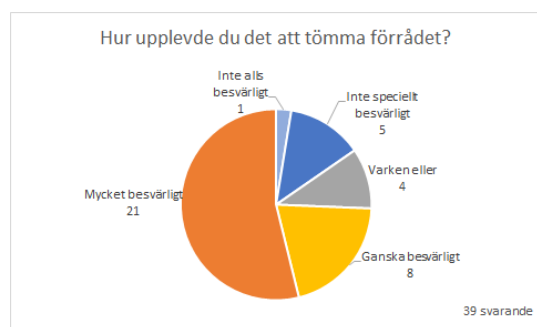
- De boende är i majoritet inte speciellt eller inte oroliga alls.
- Renoveringens fysiska tillstånd såsom damm och hög ljudnivå i de boendes lägenhet framträder som största källa till oro innan renoveringen.
- Riksbyggen arbetar med att dämpa de boendes oro med hjälp av information. Det är dock svårt att eliminera all oro inför en omfattande renovering och de fysiska tillstånden renoveringen medför går inte att påverka.

4.1.2 Förberedelser innan renoveringen



Figur 4.7 Upplevelse av att ställa i ordning lägenheten inför renoveringen. Författarens egen bild

Innan renoveringen kan starta krävs en del förberedelser från den boende, exempelvis måste både badrum och hallen tömmas helt innan skyddsplast och väggskydd kan monteras. Dessutom måste vissa andra platser i lägenheten tillgängliggöras beroende på vilka arbeten som ska utföras i samband med stambytet. Resultatet visar en ganska jämn fördelning där vissa ansåg det vara besvärligt och andra inte (Figur 4.7).



Figur 4.8 Upplevelse av att tömma förrådet. Författarens egen bild.

Till följd av att stammar i källaren ska bytas ut behöver en del av de boendes förråd tömmas. Både enkäterna och intervjuerna beskrev det här som ett väldigt besvärligt inslag i renoveringen. Här är andelen mycket besvärligt en majoritet med 21 av 39 svarande och 8 som svarade att det var ganska besvärligt (Figur 4.8). Det ger en mycket stor andel av det totala antalet svaranden. Endast 5 svarade att det inte var speciellt besvärligt med tömningen. En av intervjupersonerna upplevde förrådstömmningen som mycket besvärlig. Både personen och hans sambo led av hälsoproblem varefter det blev en ansträngande och besvärlig aktivitet. Både denna

personen och en annan intervjuperson beskrev att tömningen blev värre av att de bott där länge och att förrådet är fullt efter alla år.

Slutsats:

- Förrådstömningen är ett besvärligt inslag inför renoveringen medan iordningställandet av lägenheten inte är det i lika stor utsträckning.

4.2 Under renoveringen

Under renoveringsperioden har de boende minskad funktionalitet i lägenheten och blir därmed utsatta för flertalet störningar i sin boendemiljö (Wikström, 1993; Najafi, 2010; Bjermert, 2007). Vatten och avlopp i köket är exempelvis ur funktion, de har ingen fungerande toalett, damm och buller förekommer samt elementen är avstängda. Vidare fortlöper även arbete i den boendes hemmiljö. Den boendes upplevelser av tiden då dennes lägenhet renoverades undersöks i detta kapitel utifrån ett flertal faktorer.

4.2.1 Matlagning



Figur 4.9 Upplevelsen av att laga mat under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.10 Upplevelsen av vasken i trapphuset. Författarens egen bild.

Till följd av avsaknaden av vatten- och avlopp undersöktes hur de boende upplevde matlagning under renoveringen. Huruvida de ansåg det besvärligt eller inte var jämnt fördelat (Figur 4.9). Vissa förberedde sig inför renoveringen genom att köpa diskbalja samt ställde in sig på att det kommer bli mer enkla förhållanden. De enklare förhållanden innebar att vissa inte lagade så avancerat mat utan gjorde enklare maträtter samt åt halvfabrikat. De svarande beskriver även att dammet i köket försvårar matlagningen. En påpekade att kostnaden för mat ökade under renovering och andra att de åt ute samt hos bekanta. De boende har alltså anpassat sin matlagning, de vill säga vad och hur de ätit.



*Figur 4.11 En bild tagen på vasken i ett av husen på Sagogången.
Författarens egen bild.*

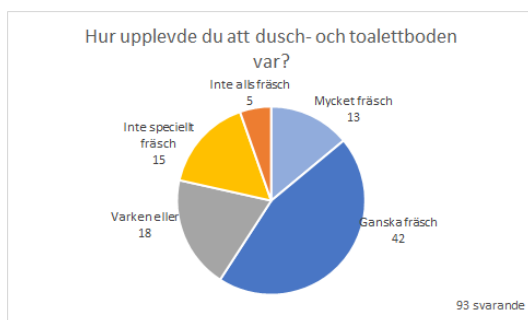
Det är viktigt att de tillfälliga lösningar som erbjuds de boende är välfungerande, annars riskerar den bristande funktionaliteten att bli en irritationskälla för de boende (SABO, 2005). Vasken i trapphuset upplevdes fungera bra i stor utsträckning (Figur 4.10). 61 av 96 svarande upplevde att den fungerade mycket eller ganska bra. I den öppna frågan uppgav många att vasken fyllde sin funktion och att den fanns nära till hands. Vissa beskrev dock att vasken läckte samt att det skvätte till följd av för långt avstånd mellan kran och vask. Andra uppgav att den ofta var smutsig. Orsaker som nämndes var att byggpersonal tvättade sin utrustning där, två nämnde att det var löv i vasken från innan monteringen och en annan att det fanns matrester i vasken (Se figur 4.11). Vissa uppgav också att de önskade att vasken skulle innehålla flera funktioner såsom en avlastningsyta samt diskställ så att man lättare kunde diska.

Att laga mat under renovering är alltså tudelat, vissa anser det vara väldigt besvärligt och andra inte alls. Att de boende är utan vatten och avlopp under renoveringen går inte att påverka, men gällande vasken finns det ett flertal förbättringsmöjligheter. Funktionella fel såsom läckage och för långt avstånd mellan kran och ho kan åtgärdas. Om hantverkarna inte tvättar sina verktyg i vasken, vilket är något som SABO (2009) specifikt nämner som ett irritationsmoment, samt om den med jämna mellanrum städas kan den upplevas som fräschare av de boende. Fler funktioner såsom diskbänksyta och diskställ kan vara svårt att lösa till följd av brandkrav. I enkäten framkom att föreningen öppnade upp en lokal där de boende kunde laga mat samt diska, i vilken utsträckning boende har nyttjat denna har studien inte undersökt.

Slutsats:

- De boende har anpassat sin matlagning, vad och hur man äter.
- Tudelat huruvida man upplevde matlagning besvärligt eller inte.
- Vasken fungerade förhållandevis bra.
- Förbättringspunkter finns gällande vasken:
 - Städa vasken innan montering samt regelbundet under renoveringen.
 - Förtydliga att hantverkare inte får tvätta verktyg i vasken.
 - Se till att kranen inte monteras för högt ovanför vasken.

4.2.2 Hygien

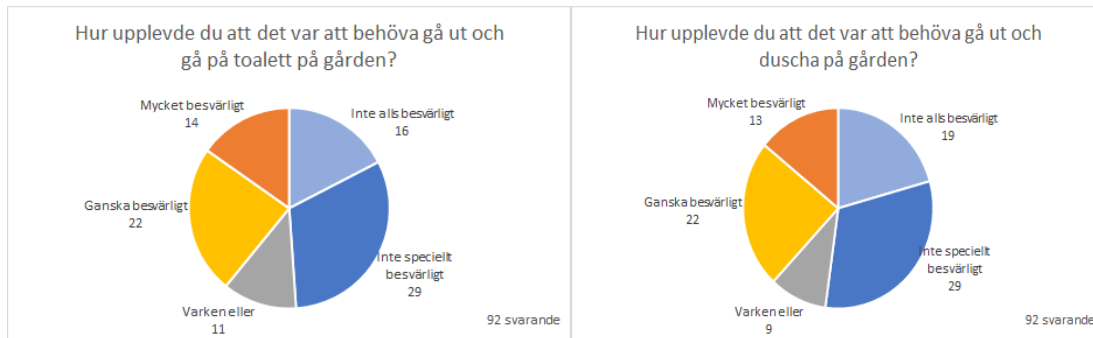


Figur 4.12 Fräschheten på bodarna. Författarens egen bild.

De boende har under renoveringen inga badrum varefter bodar ställs upp på gården med duschar och toaletter. Det finns olika sorters bodar men de alla har badrum med dusch, toalett och handfat. Fräschheten på bodarna upplevdes generellt hög (Figur 4.12), 42 av 96 svarande upplevde bodarna som ganska fräscha och ytterligare 13 som mycket fräscha. Bara 5 upplevde dem som inte alls fräscha.

Att vissa inte upplevde bodarna som fräscha förstärktes i den öppna frågan där 10 svarande påpekade att bodarna varit ofräscha, en av dessa önskade bättre städning på helgerna och en annan att duschkabinerna var ofräscha då hantverkarna tvättade verktyg i dessa. Två stycken beskrev att det saknades toalettpapper vid vissa tillfällen. Förutom fräschhet beskrevs också funktionaliteten i bodarna. En påpekade att duschkabinen hade en bristfällig konstruktion och tre andra beskrev funktionsfel såsom att kran och toalettsits var trasiga samt att avloppsbrunnen inte fungerade. Dålig belysning påpekades av en och dålig ventilation av en annan. Om funktionsfelen åtgärdades under renoveringen framkom inte, men mer regelbunden inspektion av bodarnas funktionaliteter kan vara ett alternativ för att förbättra de boendes upplevelser.

Bristande städning på helgerna samt bristande funktionalitet i bodarna bekräftas av intervjupersonerna, de nämner exempelvis att felaktig lutning ger vattenansamling på golvet utanför duschen och det saknas krokar att hänga kläder på. Intressant att tillägga är att enkäterna och intervjuerna är boende från olika projekt vilket gör att det är en återkommande problematik i båda projekten och det finns förbättringsmöjligheter för den som har funktionsansvaret för bodarna.



Figur 4.13 Upplevelsen av att gå på toaletten på gården. Författarens egen bild.

Figur 4.14 Upplevelsen av att duscha på gården. Författarens egen bild.

Skillnaderna i upplevelsen av att gå på toaletten och duscha är marginella (Figur 4.13 samt 4.14), för både frågorna upplevde nästan hälften inte det som besvärligt att gå ut på gården för att duscha eller gå på toaletten. Andelen som ansåg det som mycket besvärligt är relativt liten, 14 av de 92 svarande uppger det som mycket besvärligt medan något fler anser att det varit ganska besvärligt. Kommentarer indikerade att det blev besvärligare under vintertid till följd av kyla, snö och halka. En av dessa hade även kryckor vilket gjorde det extra besvärligt.



Figur 4.15 Avståndet till toalettboden. Författarens egen bild.

Figur 4.16 Avståndet till duschboden. Författarens egen bild.

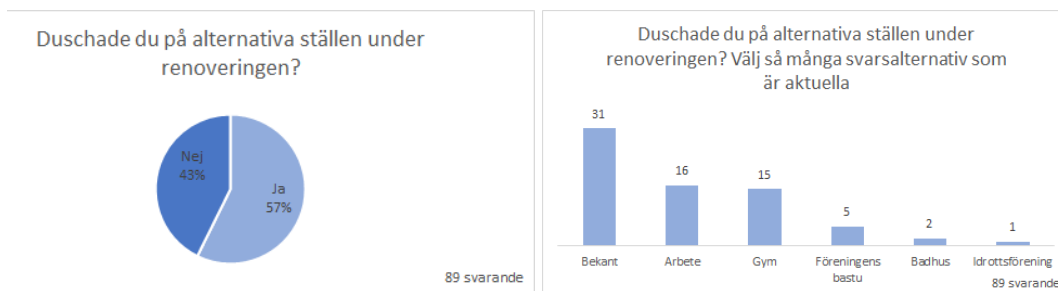
Bodarna befinner sig på gården vilket innebär att de boende behöver gå från lägenheten till boden för att gå på toaletten eller duscha, detta kan även förekomma kvällstid då det är mörkt ute. Avståndet till bodarna upplevdes inte som långt av en majoritet av de 93 svaranden (Figur 4.15 samt 4.16).



Figur 4.17 Upplevelse av trygghet vid promenaden till toalettboden. Författarens egen bild.

Figur 4.18 Upplevelse av trygghet vid promenaden till duschboden. Författarens egen bild.

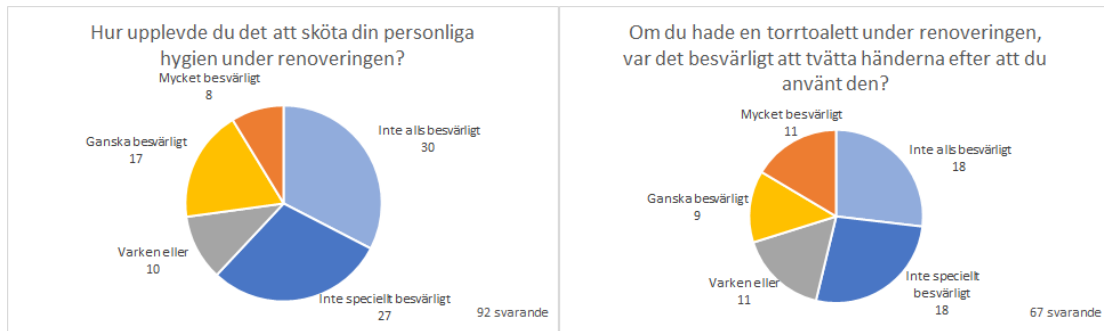
Även hur de boende upplevde promenaden från lägenheten till boden ur ett trygghetsperspektiv undersöktes. Promenaden upplevdes mycket eller ganska trygg av en majoritet av de svarande, många svarade också varken eller vilket ger en väldigt liten andel av svarande som tyckte att det var otryggt (Figur 4.17 samt 4.18). En av de som lämnade en kommentar ansåg att det var otryggt sena kvällar och nätter och två ansåg att det generellt var otryggt.



Figur 4.19 Användandet av alternativa platser att duscha på under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.20 Alternativa platser att duscha på under renoveringen. Författarens egen bild.

I frågan om de boende uteslutande använde sig av duschbodarna svarade 51 personer av de 89 svaranden att de använde sig av någon form av alternativ plats för att duscha (Figur 4.19). Att duscha hos bekanta var det mest förekommande alternativet följt av arbete och gym (Figur 4.20). Vidare nämns också föreningens bastu, badhus samt idrottsförening som platser de duschat på under renoveringen.



Figur 4.21 Upplevelse av att sköta personlig hygien under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.22 Tvätta händerna i efter användandet av torrtoalett. Författarens egen bild.

Förutom hur de boende upplevde de fysiska omständigheterna såsom promenaden till bodarna och bodarnas funktioner under renoveringen fanns ett intresse av hur de på ett övergripande sätt upplevde det att sköta sin personliga hygien. Att sköta sin personliga hygien upplevdes inte som besvärligt eller inte speciellt besvärligt av 57 av 92 svarande (Figur 4.21). För de som hade torrtoalett undersöktes hur handhygien upplevdes med tanke på att det inte fanns rinnande vatten i lägenheten, detta upplevdes inte heller särskilt besvärligt (Figur 4.22).

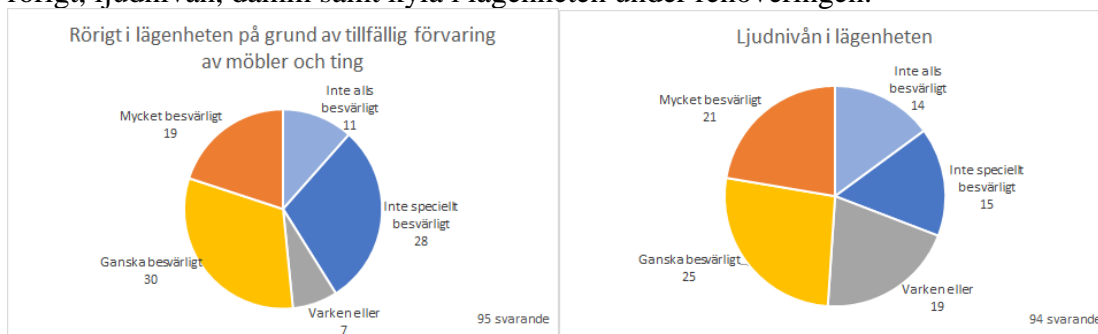
Sammanfattningsvis upplevdes bodarna till största del som fräscha och promenaden dit var trygg och inte allt för lång. Det var tudelat huruvida det var besvärligt eller inte att gå på toaletten/duscha i bodarna. Att sköta sin personliga hygien upplevdes inte besvärligt av majoriteten. Viss förbättring kan enligt vissa finnas i en mer kontinuerlig städning samt bättre fungerande faciliteter.

Slutsats:

- Bodarna är en fungerande lösning som de boende inte upplever allt för besvärlig.
- Finns dock förbättringsmöjligheter vad gäller bodarnas funktionalitet samt städning.

4.2.3 Boendemiljö

Fyra faktorer identifierades som relevanta att undersöka vad gäller boendemiljön: rörigt, ljudnivån, damm samt kyla i lägenheten under renoveringen.

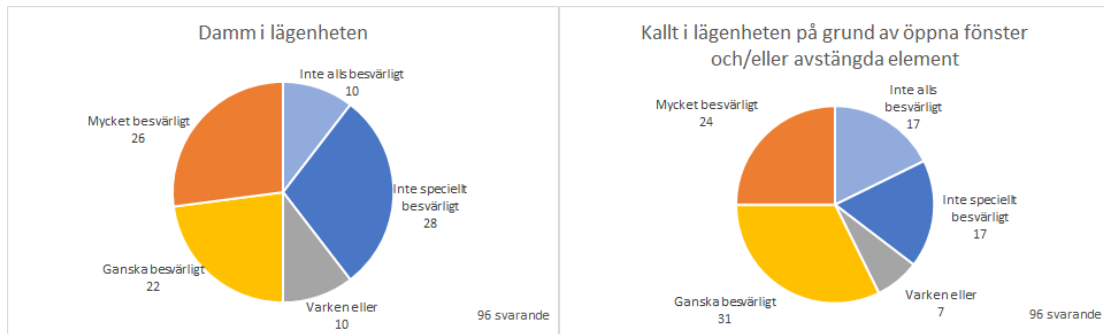


Figur 4.23 Rörligt i lägenheten på grund av tillfällig förvaring av möbler och ting. Författarens egen bild.

Figur 4.24 Ljudnivån i lägenheten. Författarens egen bild.

Eftersom badrum, hall och för vissa även förråd behövde tömmas ledde det till att allt från dessa utrymmen behövde förvaras i övriga delar av bostaden som inte renoverades. Detta upplevdes av lite mer än hälften av de svarande som ganska eller mycket besvärligt (Figur 4.23). En intervjuperson beskriver att det är ont om utrymme i lägenheten till följd av saker från förrådet, men hen säger att det ändå går bra. En annan intervjuperson beskriver dock att det är mycket rörligt i lägenheten och att det är svårt att hitta saker. Hen beskriver också att risken för att ramla nu under renoveringen är mycket större än i normala fall.

Vid all form av renovering uppstår det ljud. Vid stambyte med våtrumsrenovering behöver dock badrummets rivs ut, vilket innebär att bilning kommer förekomma. Bilningen genererar ett konstant buller som inte bara påverkar den enskilda lägenheten utan det förflyttar sig i hela byggnaden genom stommen. Det är så pass högt att det även låter utanför byggnaden ut i hela området. Arbetsmiljöverkets författarsamling (AFS, 2005) beskriver buller som en av de mest framträdande störningarna i boendemiljön som kan orsaka både fysiska och psykologiska besvär. Att utsättas för störande buller kan ge effekter såsom trötthet och irritation men också höjd hjärtfrekvens och ökad stress. 46 svarande av 96 upplevde det som besvärligt i någon grad. (Figur 4.24) Det var dock 19 som upplevde som varken eller vilket är en högre andel jämfört med för de andra frågorna. Det är alltså en mindre andel som anser det som inte speciellt eller inte alls besvärligt, 29 stycken, i förhållande till de andra frågorna vad gäller boendemiljö. En beskrev att den hade hörselkåpor som ljuddämpning. Det faktum att det är en hög och ihärdig ljudnivå under byggnationen är något som vi upplevde själva då vi varit på Sagogången. Ljudnivån är problematisk men det är svårt att minska den utifrån dagens arbetsätt och metoder. SABO (2009) föreslår en reglering av när bulleralstrande arbete får utföras. Med tanke på projektets utformning samt omfattning måste bilningen genomföras i varje badrum och då flertalet lägenheter renoveras samtidigt är det inte möjligt utifrån ett tids- och effektivitetsperspektiv att reglera att bulleralstrande arbete bara får utföras ett fåtal timmar per dag. Riksbyggen reglerar att bilningen enbart får utföras mellan 8:00-16:00, mer omfattande reglering än så bedöms inte vara möjlig.



Figur 4.25 Damm i lägenheten. Författarens egen bild.

Figur 4.26 Ljudnivån i lägenheten. Författarens egen bild.

Bilningen i badrummet skapar en stor mängd damm. Gällande de boendes upplevelse av damm råder ungefär samma fördelning som rörigt samt ljudnivån i lägenheten, dammet har dock en något större andel svarande som upplever det mycket besvärligt (Figur 4.25). Även de intervjuade beskriver en boendemiljö full av damm och att damm sprids i lägenheten. För att förhindra dammspridning i lägenheterna används redan dammspärrear som åtgärd. Dammspärrear innebär att hallen och badrummet spärras av från de övriga delar av lägenheten med hjälp av plastskynken med öppningar som försluts med dragkedja. Trots användningen av dammspärrear kommer damm ta sig in i övriga delar av lägenheten till följd av att ventilationen cirkulerar luften och att det uppstår drag när dörrar/fönster öppnas och stängs. Vissa arbeten utförs även i köket vilket innebär att damm ansamlas även där och i intervjuer beskrivs hur det är svårt att inte föra med sig damm när man rör sig mellan olika rum i lägenheten.

Under stambytet i båda projekten genomfördes injusteringar av värmesystemet vilket kräver att systemet töms på vatten och radiatorerna i lägenheterna tas ur bruk. I 31:ans fall var radiatorerna tagna ur bruk i 4–6 veckor. Vid stambytet produceras även mycket avfall och för att effektivisera hanteringen transporterades detta ut genom lägenhetens fönster i en del fall. Detta innebär att lägenheterna stod utan värmekälla och i vissa fall med öppna fönster. Mobila värmekällor såsom fläktar sattes in i lägenheterna vid behov, men trots detta så upplevde 55 av 96 svarande den låga temperaturen i lägenheterna som ganska eller mycket besvärlig (Figur 4.26). Upplevelsen av kylan varierade beroende på vilken årstid man genomgick renoveringen och kylan upplevs som mycket besvärligt under vintern i högre utsträckning än hösten och våren, se Tabell 4.1 nästkommande sida. Av de som renoverade under vintern upplevde hälften av de 22 svaranden det som mycket besvärligt i jämförelse med endast 2 av 30 under våren.

Tabell 4.1 Boendes upplevelse av kyla, ganska samt mycket besvärligt, i förhållande till vilken årstid deras lägenhet renoverades.

Upplevelse av kyla beroende av årstid vid renovering	Ganska besvärligt	Mycket besvärligt	Totalt Ganska + Mycket besvärligt
Vår	8/30 = 26%	2/30 = 7%	33%
Höst	17/43 = 39 %	11/43 = 26%	65%
Vinter	6/22 = 27%	11/22 = 50%	77%

I den öppna frågan i slutet av boendemiljö-kapitlet var även kylan det som flest kommenterade på. En svarande beskrev även att det var hög luftfuktighet till följd av den låga temperaturen och det tog flera dagar för madrasser och kuddar i lägenheten att torka. För att förbättra boendemiljön bör fönster stängas så snart de inte behöver vara öppna samt eventuellt öka användningen av mobila element.

En annan aspekt av boendemiljön under renoveringen som framkommer är störande eller skadliga luftburna partiklar. En svarande var orolig över att bo kvar i lägenheten när asbetsaneringen pågick och en annan beskrev en besvärande och stark lukt. En av de intervjuade beskriver att materialet som monterades för att skydda väggarna under renoveringen luktade starkt vilket upplevdes väldigt besvärande då både intervjupersonen och hans partner är astmatiker. De hade redan planerat att flytta under renoveringen men först 2 dagar efter skyddsmonteringen, hen beskriver att de under den helgen fick ta flera allergitabletter och vädra trots att det var kallt utomhus.

En av intervjupersonerna upplever boendemiljön under renoveringen som väldigt ansträngd utifrån samtliga aspekter som adresserats ovan. Hen beskriver att det är saker och damm överallt och att det är svårt att hålla ordning. Dammet sprider sig i lägenheten när hen förflyttar sig och förvärras av att hen tycker att entreprenörens städning är bristfällig. Hen använder ordet *svinstia* för att beskriva sin boendemiljö och undrar vad för ont hen har gjort för att förtjäna detta. Vidare beskriver hen att lägenheten upplevs ännu rörigare till följd av byggmaterial och verktyg samt att det är trångt att förflytta sig i lägenheten när det är många hantverkare på plats. Hen känner att den inte har någonstans att ta vägen. Vidare uttrycker också personen att temperaturen i lägenheten är låg och att hen får titta på tv fullt påklädd samt att ljudnivån har varit jobbig. Hen påpekar flera gånger att det är vansinne att behöva bo kvar hemma. Hemmet är den plats som man måste få känna sig trygg och det är vanligt att barn, äldre och människor med någon form av funktionsnedsättning spenderar mer tid i hemmet och därmed bildar ett tydligare anknytning till det (Hurtig, 1995). Att känna att man förlorar kontrollen över det kan därför medföra mycket stora påfrestningar.

En svarande från enkäten samt en intervjuperson beskriver att det inte tas hänsyn till den boende utan att lägenheten behandlades som en arbetsplats. Wikström (1993) beskriver denna problematik och att lösningen handlar om en ömsesidig respekt och

finkänslighet. Han beskriver att beställare bör ställa krav på entreprenörerna och deras hantverkares uppförande när de ska utföra arbete i människors hem. Han fastställer även att goda relationer mellan de boende och hantverkarna kan göra de boende mer förstående och förlåtande inför eventuella olägenheter. Även Boverket (2009) beskriver vikten av respekt och förståelse från hantverkarna gentemot de boende, de betonar även att lägenheterna först och främst ska vara de boendes hem och inte hantverkarnas arbetsplats. Riksbyggen är medveten om problematiken kring konflikten mellan de boendes hem och hantverkares arbetsplats. De kommunicerar därför under mötena att de boendes lägenhet under renoveringen fortsatt är deras hem och att detta ska respekteras. De poängterar samtidigt att det är hantverkarnas arbetsplats och att de önskar att ömsesidig respekt ska råda. En svarande uppger också att hantverkarna försökte ta hänsyn till de boende.

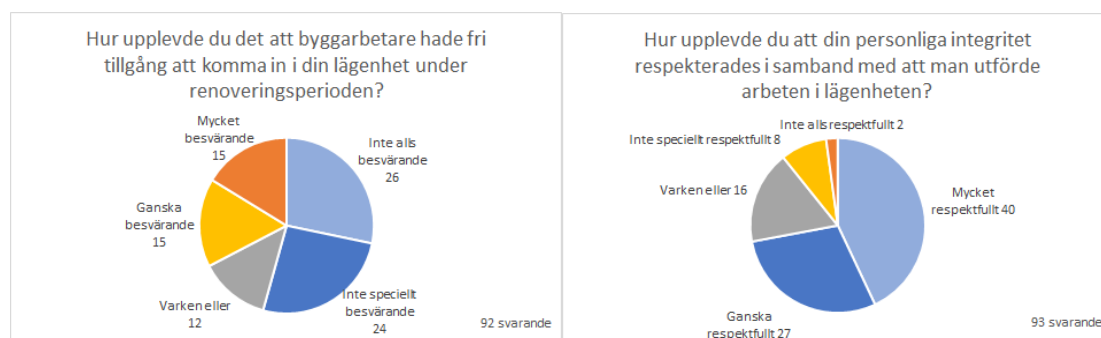
Wikström(1993) beskriver att en möjlighet att förbättra de kvarboendes levnadsvillkor under renoveringen är att i planeringsskedet försöka minska arbete som innebär en påfrestning för de boende, de vill säga att man undviker att göra allt för omfattande renoveringsingrepp. Detta kan i den här typen av renoveringar liknas med relining av avloppsstammar, det är ett alternativ som innebär mindre påverkan på de boende och deras lägenheter. Å andra sidan blir inte resultatet lika beständigt samt att detta alternativ inte åtgärdar badrummens tätskikt eller de övriga stammarna (Personlig kommunikation, Martin Nilsson, 16 maj 2019; Rotpartner, u.d. c). Båda föreningarna i studien har erbjudits detta som alternativ men valt stambyte med våtrumsrenovering istället.

Slutsats:

- Samtliga undersökta faktorer (rörligt, damm, kyla och ljudnivå) upplevs i ungefär lika stor utsträckning som besvärliga och inte besvärliga.
 - Den låga temperaturen i lägenheterna är något mer framträdande som mer besvärligt både i enkätsvar och i kommentarer. Ökad användning av mobila element kan vara en åtgärd.
- Ljudnivån problematisk men svår att åtgärda.
- Riksbyggen bör fortsätta kommunicera till entreprenören och dess hantverkare att de befinner sig i någons hem och att det krävs stor finkänslig och respekt.

4.2.4 Vardag

Begreppet vardag är ett ganska spretigt begrepp och hur man påverkas i ens vardag under renoveringen beror till stor del av hur man är som person. Men något som i mycket stor utsträckning är gemensamt för alla är att hemmet är den plats som skänker den främsta känslan av trygghet genom att kunna både fysiskt och psykiskt skärma av sig från övriga världen (Hurtig, 1995). Vår huvudsakliga vila sker i hemmet och det är viktigt att känna att man har kontroll över det, både genom att få bestämma vad som ska hända men också vem som ska få komma in i hemmet och när detta sker. Områden som berörs i studien gällande de boendes vardag är integritet, fritidsaktiviteter, tidsåtgång med mera. Resultatet utifrån enkätens frågor är i stor andel positiva och att deras vardag inte påverkades nämnvärt under renoveringen, men kommentarerna påvisar vissa negativa upplevelser.



Figur 4.27 Boendes upplevelse av att hantverkare har fri tillgång till deras lägenhet. Författarens egen bild.

Figur 4.28 Personlig integritet vid arbeten i lägenheten. Författarens egen bild.

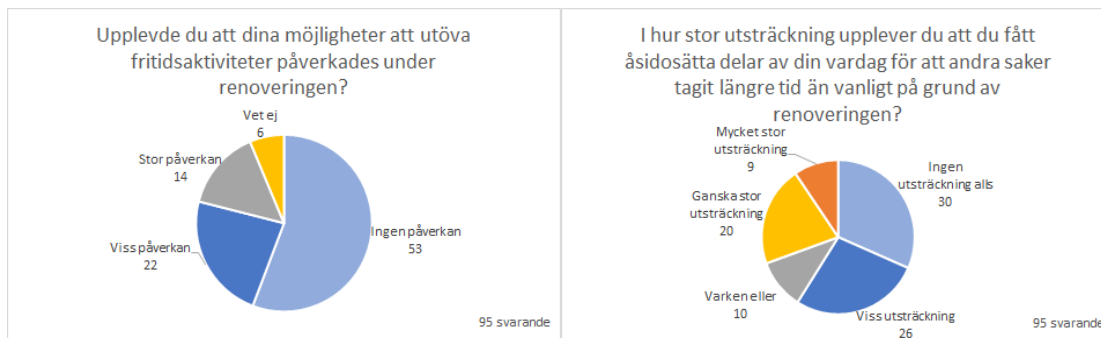
Under renoveringen på både 31:an och Sagogången byttes låsen till lägenheterna så att även hantverkarna har tillgång till dem. I Sagogången installerades elektroniska lås som kunde programmeras så att hantverkarna enbart hade tillgång till lägenheten vardagar 7:00-17:00.

De svarande anser att hantverkarnas tillgång till deras lägenheter inte var allt för besvärande (Figur 4.27) samt att de respekterade de boendes integritet (Figur 4.28). Detta bekräftar i kommentarerna, fyra skriver att alla varit trevliga och en beskriver att den kände en ökad trygghet efter att samma personer återkommer dag efter dag. Att känna att man själv får bestämma vem som ska komma in i ens lägenhet och vad som ska göras är något som är viktigt för att känna att man har kontroll över sitt hem (Hurtig 1995). Att ha främmande människor i lägenheten kan därför vara obehagligt men att det är samma personer som återkommer kan därför lätta det obehaget och öka känslan av kontroll. En skriver också att de kom på bestämda tider, alltid knackade på morgonen och alltid var noga med att låsa. Där går åsikterna dock isär då några beskriver att hantverkare inte knackade innan de gick in i lägenheten och några nämnde att det var jobbigt att inte veta när hantverkarna skulle komma. I de öppna frågorna nämndes också oro kring att inte veta vilka hantverkarna var av fyra stycken, en lösning som nämns av Boverket (2009) är att hantverkarna har namnbrickor. Att veta någons namn innebär inte att man känner personen, men det kan tänkas att det kan ingiva viss trygghet om man vet vad hantverkarna heter samt vilket företag de tillhör. Vidare nämndes också det faktum man fick en brist av privatliv av 5 stycken

vilket kan förstärkas av att man inte vet när hantverkarna kommer in i lägenheten. Behovet av att ha möjligheten att skärma av sig från omvärlden är en viktig funktion i hemmet och att sakna den möjligheten kan medföra störningar för den boende (Hurtig 1995). 4 stycken beskriver också att de upplevde att det förekom mycket spring i lägenheten och en nämner specifikt att den tycker att det var för många som arbetade i lägenheten på samma gång.

I intervjuerna framträdde att arbetet ibland stod stilla i några dagar för att sedan ta fart igen utan förvarning, som boende visste man aldrig när någon skulle komma in genom ytterdörren. Bakgrundsstudier av hur Riksbyggen och entreprenören arbetar i stambyte visar att ombyggnadsprojekt av den här storleken är komplexa. Det är ett stort antal underentreprenörer och ett stort antal lägenheter som är aktiva samtidigt och hantverkarna måste kunna förflytta sig mellan lägenheterna obehindrat utifrån ett effektivitetsperspektiv. Det går därför inte att genomföra en detaljplanering där det framgår under vilka timmar på dagen hantverkarna ska vara i vilken lägenhet trots att det skulle vara önskvärt ur ett boendeperspektiv.

En oro som framträder hos de boende, både i enkäter och intervjuer, är oron för stölder. De uttrycker en oro för att okända hantverkare har tillgång till deras lägenheter och hem, men också att oron stärks av att hantverkarna inte alltid låser ytterdörren när de lämnar lägenheten vilket lämnar de sårbara för att andra främmande människor kan ta sig in. Det har under projektets gång skett stölder vilket ytterligare stärker oron, vissa svarande har själva råkat ut för stöld och andra har hört talas om grannar som råkat illa ut. Att bli bestulen i sitt hem, även om det skett på grund av att dörren har varit öppen, kan vara en svår upplevelse då det på ett ganska drastiskt sätt kan sänka tryggheten man känner inför hemmet (Hurtig, 1995). SABO (2005) uppger att ett av företagen i rapporten hade liknande problematik med att hantverkare glömde låsa, deras lösning blev att entreprenörerna fick betala vite om de glömde låsa. En annan lösning kan vara att sätta upp påminnelserlappar om att låsa dörren om man lämnar lägenheten (Boverket, 2009). En annan problematik vad gäller stöld som framträder är försäkringsfrågan. En svarande uppger att hen inte anmält stölden till sitt försäkringsbolag då det enligt hen inte är någon idé och en intervjuperson uppger att hen känner sig osäker vad som gäller om stöld skulle inträffa utifrån ett försäkringsperspektiv. En annan intervjuperson har tecknat en extra försäkring under renoveringen.



Figur 4.29 Påverkan på fritidsaktiviteter under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.30 Åsidosättande av delar av vardagen då saker tagit längre tid på grund av renoveringen. Författarens egen bild.

Eftersom det finns så många olika saker som man kan ägna sig åt i sin bostad i form av tidsfördriv ställdes den mycket öppna frågan gällande om ens möjlighet att ägna sig åt fritidsaktiviteter har begränsats i samband med renoveringen. Av de 95 som svarade på frågan ansåg en ganska stor majoritet, 53 personer att deras möjligheter inte påverkats (Figur 4.29). Av de som ansåg att deras fritidsaktiviteter påverkades uppgav en att hen var tvungen att hoppa över gympass och en annan kunde inte umgås med sina vänner som önskat.

Renoveringen innebär att ens vanliga rutiner kan komma att förändras och därmed eventuellt ta längre tid, att exempelvis gå ut och duscha på gården skulle kunna ta längre tid än vad det tar att duscha i sitt eget badrum. I frågan gällande om delar av vardagen åsidosatts på grund av att vissa andra saker tagit längre tid på grund av renoveringen svarade 56 av 95 att det inte har haft någon eller liten påverkan på tidsåtgången (Figur 4.30).

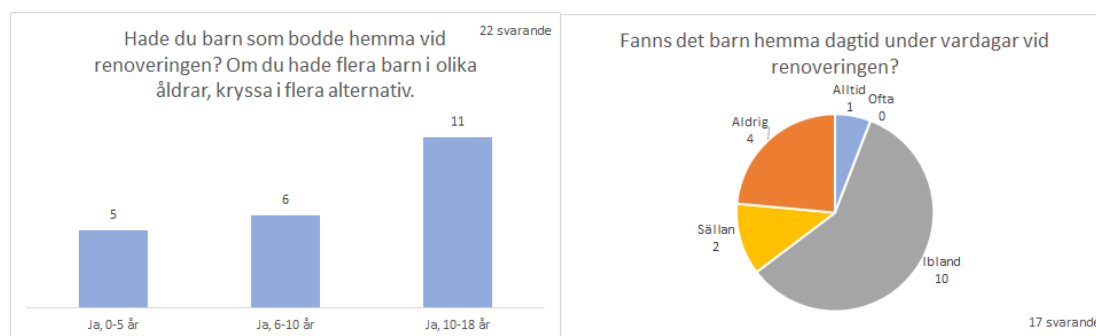
Förutom fritidsaktiviteter och tidspåverkan framkom också i den öppna frågan att vissa har anpassat sin livsstil och vardag. 3 beskriver att de höll sig borta från lägenheten i större utsträckning än vanligt, en höll sig borta dagtid och en flyttade till sin sommarstuga under helgerna. En svarande beskriver också att ens vardagsrutiner påverkades och att hen blev tvungen att gå upp tidigare än vanligt.

Det finns dock positiva saker av en förändrad vardag uppger vissa svarande. En uppger att det var positivt att se att det går att leva primitivt under kortare perioder, två uppger att renoveringen var ett spännande inslag. En svarande beskrev positiva effekter vad gäller grannsamverkan och en beskrev arbetet i lägenheten som trevligt eftersom denne är en social person. Hurtig (1995) beskriver att människor i stor utsträckning är olika vad gäller vilka sociala behov man har, en tolkning av detta är att arbeten som utförs i lägenheten kan vara positivt för de som är ofrivillig ensamma. För dem kommer renoveringen som ett trevligt inslag i vardagen med betydligt mer social kontakt än de har i vanliga fall. Det är en intressant aspekt och även om det inte är uttryckligen uttalat i studiens resultat är det värt att poängtera.

Slutsats:

- Boende upplever till viss del det besvärande att hantverkare har tillgång till deras hem, men upplever att hantverkarna respekterar deras integritet.
- Boendes fritidsaktiviteter påverkas inte nämnvärt under renoveringen men viss påverkan på tidsåtgången i vardagen föreligger.
- Boende önskar detaljplanering över när arbeten ska ske i lägenheten men utifrån ett projektperspektiv är inte detta möjligt.
- Vissa förbättringspunkter finns vad gäller arbetsrutiner såsom att knacka samt låsa ytterdörren.
- Hantverkare skulle kunna bära namnbrickor för att ge den boende en ökad känsla av kontroll över vilka som befinner sig i hemmet.
- Information gällande försäkringar kan vara värt att ha i åtanke och informera mer om, alternativt tipsa om att höra av sig till sitt försäkringsbolag för att själva ta reda på vad som gäller.

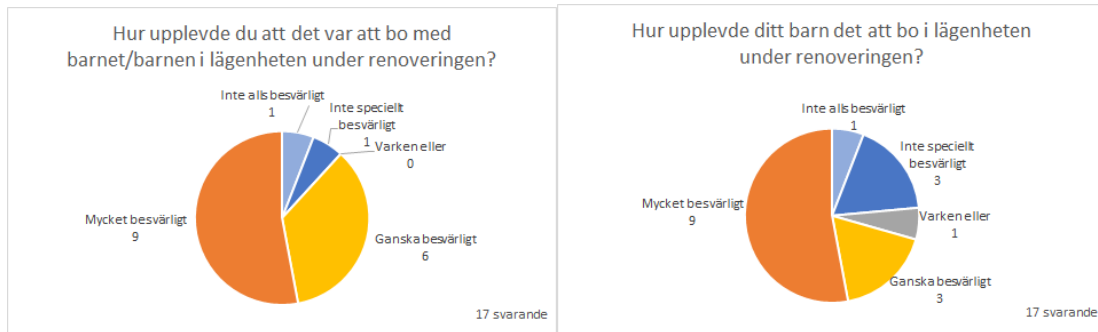
4.2.5 Barn



Figur 4.31 Boende som hade barn boende hemma under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 4.32 Boende som hade barn hemma dagtid vardagar under renoveringen. Författarens egen bild.

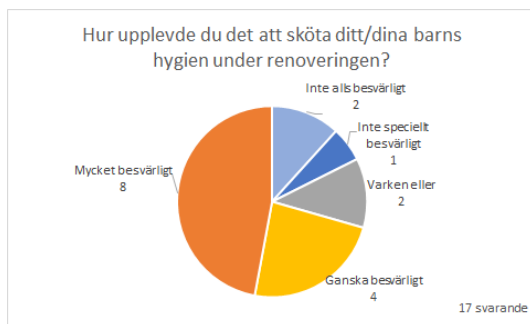
Antalet svarande som hade barn har varit väldigt lågt, det är totalt 17 som har haft barn hemma under renoveringen (Figur 4.31). Det är ett väldigt lågt antal i ett statistiskt sammanhang och generaliseringar är svåra att göra utifrån det här materialet. Om barnen var hemma dagtid vardagar under renoveringen varierade, men en majoritet av de 17 svarande angav att barnen var hemma ibland (Figur 4.32).



Figur 4.33 Upplevelse av att ha barn i lägenheten under renoveringen. Författarens egen bild.

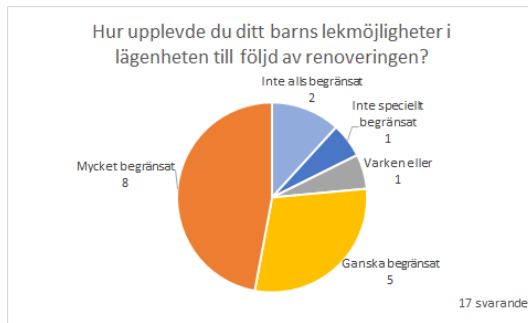
Figur 4.34 Föräldern/vårdnadshavarens uppskattning av barnets upplevelser av renoveringen. Författarens egen bild.

Kapitlet började med en övergripande fråga gällande de generella upplevelserna av att leva med barn under renoveringen men också hur föräldrarna bedömer hur barnen upplevt det att leva i renoveringen. Av de som svarade att de hade barn hemma är det är väldigt stor andel som upplever det som ganska eller mycket besvärligt, både vad gäller upplevelsen som förälder samt barnets upplevelse (Figur 4.33 samt 4.34). Fråga gällande barnets upplevelse är besvarad av förälder/vårdnadshavare och är därför en sekundär uppfattning av barnets upplevelse vilket är värt att beakta.



Figur 4.35 Sköta barns hygien under renoveringen. Författarens egen bild.

Eftersom det inte fanns rinnande vatten eller toalett i lägenheten under renoveringen undersöktes hur det var att sköta barnens hygien under renoveringen. Denna fråga är mer relevant för de med mindre barn där föräldern tar ett större ansvar för barnets hygien. 8 av 17 svarande upplevde det att sköta barnens hygien som mycket besvärligt, 4 ganska besvärligt och 2 varken eller, 1 inte speciellt eller inte alls 2 (Figur 4.35).



Figur 4.36 Barn lekmöjligheter under renoveringen. Författarens egen bild.

Som beskrivs i tidigare kapitel är boendemiljön under renoveringen påverkad. Det kan därför tänkas att även barns lekmöjligheter i lägenheten påverkas, 8 av de svarande upplevde att det var mycket begränsat och 5 ganska begränsat av 17 svarande (Figur 4.36).



Figur 4.37 Barn och osäkerhet då arbeten utfördes. Författarens egen bild.

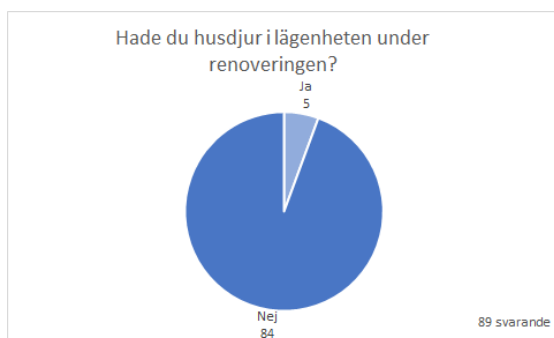
Under renoveringen befinner sig hantverkare i lägenheten och verktyg samt material finns i lägenheten under dagen. Det kan därför tänka sig att föräldrar upplever detta som en osäker miljö för barn som befinner sig hemma under vardagar. De svarandes upplevelse av osäkerhet var jämnt fördelat (Figur 4.37).

Av de 17 som svarade att de hade barn beskrev 6 stycken upplevelsen i den avslutande öppna frågan. En beskrev svårigheter att ha sjuka barn under renoveringen och en annan att partner och barn kände sig otrygga när de var ensamma hemma. Två beskrev att det var jobbigt att inte få evakueringsbostad då deras barn var små, strax över ett år. Utifrån det kan man diskutera huruvida gränsdragningen för att få evakueringsbostad avseende barn är något snäv, gränsen går vid ett år och kanske bör fler barnfamiljer erbjudas evakueringsbostäder. Två stycken beskrev att deras barn flyttade under renoveringen, om det var tillfälligt eller under hela renoveringen framgår inte.

Slutsats:

- Lågt antal svarande med barn och därför är generaliseringar inte möjliga.
- Många upplevde det som besvärligt att leva med barn under renoveringen.
- Gränsdragningen för evakueringsbostäder kan behövas ses över.

4.2.6 Husdjur



Figur 4.38 Boende som hade husdjur hemma under renoveringen. Författarens egen bild.

De boende hade blivit informerade om att de inte fick ha husdjur hemma under renoveringen vilket inte hade framkommit innan frågorna för enkätens utformades. Detta gör att de svarande kanske valde att ange att de inte hade djur hemma under renoveringen vilket skulle kunna vara en anledning till den mycket låga svarsfrekvensen (Figur 4.38). En följdfråga ställdes gällande de som hade djur i lägenheten under renoveringen men då enbart 4 svarat på denna redovisas resultat inte.

4.2.7 Genomförandet

I det här kapitlet redogörs hur de boende upplever genomförandet av renoveringen, kommunikationen under renoveringen behandlas i nästkommande kapitel.

Ett antal av kommentarerna rör hur väl det fungerat med hantverkarna. Hantverkarna beskrivs som mycket trevliga och att de betett sig hänsynsfullt inför det faktum att det är människors bostäder de arbetar i, detta är Riksbyggen som nämnt ovan tydliga med. Det är alltså viktigt att ha rätt människor på rätt plats i samband med renovering med kvarboende och att ha kortare kurser i kundbemötande kan vara gynnande (Boverket, 2009). Även om det förekommit skilda uppgifter om bemötandet, vilket går att läsa om i kapitel 4.2.3, arbetar Riksbyggen aktivt med att hitta entreprenörer som har erfarenhet av ombyggnation då de tenderar att ha fler hantverkare som är bra på just dessa punkter. Det förekommer särskilt beröm av hur städningen har skötts och flera har lämnat kommentarer om att de kände att de kunde lita på de hantverkare som var inne i deras lägenheter. Någon beskriver också att vid någon form av osäkerhet under renoveringen har det varit lätt att få svar på ett enkelt och tillmötesgående sätt.

Andra kommentarer behandlar kommunikationsproblem till följd av att många av hantverkarna inte talar något av de mest välanvända språken. Det upplevs på grund av dessa språkliga problem som om hantverkarna var felinformerade om vad som skulle göras i lägenheten och att de inte kunde läsa de arbetsordrar som satt uppsatta på dörren i lägenheten. Några kommenterar att de inte fått de tillval som de gjort. Det är dock svårt att avgöra vad som brustit i detta fall, om det är ett missförstånd hos den boende i samband med att valet gjordes eller om det är hos entreprenören det skett någon form av miss.

Flera boende påpekar att säkringar gått och att detta inte åtgärdats vilket har lett till att kylar och frysar stått strömlösa, ibland så pass länge att maten blivit otjänlig. Under en intervju och i kommentarer framkom att skyddspappen hade ramlat ner från väggen och att byggmaterial stod lutat direkt mot väggen. I ett annat fall uppges hantverkare gått in med smutsiga skor och verktyg efter att skydd tagits bort från golven.

Utifrån de svarandes kommentarer samt intervjuerna har vissa brister i arbetsrutiner identifierats. De svarande beskriver att det lovats, det är oklart om det är av Riksbyggen eller entreprenören, att posten ska tas om hand om och placeras där den inte kan skadas av pågående arbete. Flertalet svarande beskriver dock att posthanteringen varit bristande. Post har exempelvis hittats nedtrampade och smutsiga på golvet samt att fakturor försvunnit och att den boende till följd fått dyra påminnelseavgifter. En annat återkommande ämne är att ytterdörrar lämnats olåsta utan uppsikt vilket upplevs som otryggt av de boende samt att hantverkarna inte alltid knackat innan de gått in i lägenheterna. Det finns alltså förbättringspunkter vad gäller hur hantverkarna agerar inuti den boendes hem, särskilt då posthantering och olåsta ytterdörrar kan få allvarliga konsekvenser i form av påminnelseavgifter samt inbrott.

En framträdande problematik gäller åtgärderna av felaktigt utfört arbete eller fel som uppstått under renoveringen. Flertalet svaranden beskriver att det tagit lång tid innan de fått fel åtgärdade i sina lägenheter och vissa beskriver även att vissa fel inte blivit åtgärdade överhuvudtaget utan att de själva fått åtgärda dem. Det beskrivs som svårt att få felen åtgärdade och att de får "tjata". Väggar som har skadats under renoveringen spacklas och målas med vit eller grå färg. Om annan färg/tapet önskas får materialet tillhandahållas av den boende så utför entreprenören arbetet. En intervjuperson beskriver hur hans vägg blivit skadad. Väggen åtgärdades men med bristande kvalitet, väggen är ojämn till följd av en tunnare gipsskiva på den skadade delen och spacklingen är bristfällig beskriver den boende. Besiktningsmannen godkände väggen men den boende är inte nöjd, hen hade helst velat ha originaltapeter istället för en målad vägg samt högre standard på utförandet. Den boende önskar att Riksbyggen hade tydliggjort vad som gäller vid fel och åtgärdandet av dem tidigare i processen då hen upplever det som otydligt. Vad som är ett fel som bör åtgärdas av entreprenören bestäms av besiktningsmannen. Vissa fel som de svarande nämner sägs ha upptäckts av besiktningsmannen men att de trots detta inte har åtgärdats. Andra svarande beskriver att de upplever att saker är fel trots att besiktningsmannen inte höll med. Vad som är Riksbyggens/entreprenörens juridiska skyldighet att åtgärda varierar och beror på avtalsmässiga omständigheter och detsamma gäller inom vilken tidsram fel ska bli åtgärdade. Efter samtal med en anställd på Riksbyggen framkommer att entreprenören ska åtgärda akuta fel såsom vattenläckage omedelbart men att andra fel som inte är funktionsfel kan åtgärdas vid lämplig tidpunkt för entreprenören inom ett visst kontraktsmässigt tidsspän (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 13 maj 2019). Oavsett vad som är entreprenörens skyldighet att åtgärda och när det ska utföras så upplever de boende en frustration över att det tar lång tid att få fel åtgärdade, att de inte blir åtgärdade alls eller att de till och med får åtgärda dem själva. Riksbyggen borde därför möjligtvis i större utsträckning informera om vad som gäller vid fel och vad som är åtgärderna.

Slutsats:

- Spretig bild av upplevelsen av genomförandet, vissa är nöjda medan andra påpekar förbättringsmöjligheter.
- Arbetsrutiner hos entreprenören vad gäller säkringar, posthantering samt låsning av ytterdörrar bör ses över för att förbättra upplevelsen hos den boende.
- Stor frustration vad gäller åtgärdandet av fel - kommunikation och genomförandet av åtgärderna bör ses över:
 - Tydliggöra tidigt i processen vad som definieras som fel och inom vilken tidsram detta kan tänkas åtgärdas.
 - Tydliggöra tidigt i processen vilka åtgärder som görs och inte görs vid fel.

4.2.8 Val, tillval och förändringar på lägenheten

I slutet av enkäten ställdes en öppen fråga om det fanns någonting som de svarande upplevde saknades i enkäten. Ett område som var framträdande var upplevelserna kring vilka val som var möjliga att göra och hur de upplevde planlösningarna som hade tagits fram. Både från intervjuer och kommentarer i enkäten framgår att det finns en uppgivenhet i att de upplever att de inte har någonting att säga till om vad gäller hur badrummet ska utformas och interiörvalen som finns att välja bland. Detta medför då enligt dem att standarden därmed blir sämre. Svarande upplever också att de tillval som faktiskt gick att göra var oresonligt dyra i förhållande till basutbudet. En besvikelse på planlösning såsom tröskelhöjd och placering av golvränn samt en besvikelse på interiördetaljer exempelvis toaletthöjd nämns.

Även irritation över den begränsade möjligheten kring att få tillägsarbeten utförda framkommer. Flertalet kommentarer samt en intervju uttrycker en missnöjdhet över att extraarbeten inte kan utföras när arbete ändå pågår i lägenheten. En svarande hade en skev vägg mellan badrum och hall och bad om att de skulle åtgärda denne i samband med renoveringen men nekades. En annan boende upplever frustration kring att inte få en dusch monterad i ett gästbadrum, omständigheterna kring det här badrummet är dock något oklara utifrån den korta kommentaren. Att vilja ha extra arbeten utförda under tiden då det ändå pågår omfattande ingrepp i lägenheten vore smidigt för de boende och det är naturligt att tänka att ett litet extra ingrepp inte gör något i det stora hela. Om många vill ha små saker åtgärdade medan hantverkare ändå är där kommer det dock i slutändan handla om väldigt mycket tid för projektet samt stora logistiska och ekonomiska konsekvenser.

Oförståelse kring varför beslutet att tillgänglighetsanpassa badrummen trots att huset är ett flervåningshus utan hiss framkommer. Oförståelsen beror med hög sannolikhet på okunskap kring det faktum att tillgänglighetsanpassning är något som idag krävs då ändringen medför nybyggnadskrav och därmed också tillgänglighetsanpassning av badrummen.

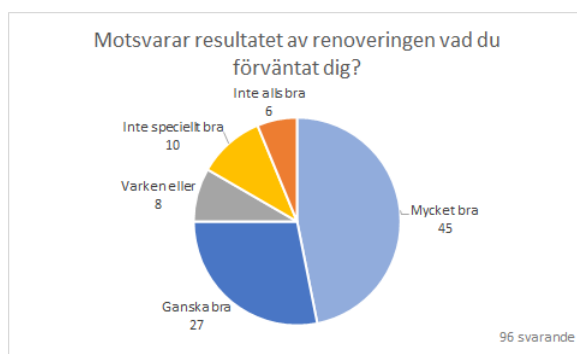
Under planeringsprocessen tas beslut av styrelsen om vilka planlösningar, val och tillval som ska erbjudas de boende. Styrelsen är föreningens demokratiskt valda representanter och det är många beslut de tar under projektets gång som de övriga medlemmarna inte blir tillfrågade om. Då styrelsen har i uppdrag av medlemmarna i föreningen att stå för planeringen av projektet kommer de i stor utsträckning ta beslut

som påverkar många. Det skulle inte heller vara möjligt att ta allas åsikter i beaktning i en så stor förening som både 31:an och Sagogången är. De boende måste dock rösta igenom det totala projektet vid extrastämman och kan då motsätta sig förslaget. Vissa faktorer såsom planlösningarna är också som nämnt beroende av rådande byggregler och har därför sina begränsningar som inte kan påverkas av varken styrelse eller Riksbyggen. Det som framgår är dock en önskan att bli mer involverad i processen för att åtminstone ha känslan av att fått möjlighet att göra sin röst hörd. En möjlig åtgärd för att förbättra detta vore att det genomfördes exempelvis samråd där de som önskar har möjlighet att komma med åsikter och ideer. Samråd betonas av Boverket (2009) som en lösning för att öka möjligheterna till kommunikation och för att ta del av boendes önskemål.

Slutsats:

- En del boende missnöjda med möjliga val, tillval och förändringar men utifrån rådande förutsättningar finns en demokratisk process samt begränsningar i form av ekonomi, logistik samt regler.
- Den enskilde boendes möjlighet att yttra sig bör eventuellt stärkas genom exempelvis samråd.

4.2.9 Resultatet av renoveringen



Figur 4.39 Upplevelse av resultatet jämfört med förväntningar. Författarens egen bild.

I stora drag upplever de boende att resultatet av renoveringen motsvarar vad de förväntat sig (Figur 4.39). Positiva kommentarer var exempelvis att *Resultatet blev över förväntan och mycket nöjda med renoveringen* samt att *småskavanker finns men att man överlag är nöjd med resultatet* (ej direkta citat till följd av sekretessen). Majoriteten av kommentarerna är dock av negativ karaktär och det kan, som nämnts tidigare, tänkas att det är de som är besvikna som tar sig tiden att skriva. Negativa beskrivningar av resultatet förekommer såsom att avloppsrören får lättare stopp nu än innan, att värmen har blivit sämre i lägenheten efteråt och att de fått skador på lägenheten. Vissa beskriver även att de är missnöjda med utformningen av de nya badrummen såsom för hög toalett, för hög tröskel samt missnöjdhet över elementens placering i badrummet. Den höga tröskeln uppges innebära fallrisk enligt vissa svarande. I en kommentar kopplat till den ställda frågan specifikt om resultatet stämmer överens med förväntningarna beskriver en boende att hen sänkte förväntningarna under renoveringens gång när denne såg hur arbetet fortlöpte. Som nämnt tidigare upplever dock nästan hälften av de svarande att resultatet motsvarar

deras förväntningar samt ytterligare en stor andel som anser att det motsvarar ganska bra mot deras förväntningar.

Slutsats:

- Resultatet motsvarar vad de boende förväntat sig.

4.3 Analys boendes upplevelser av omfattande renovering

Det som framstår som mest besvärligt av samtliga aspekter av de boendes liv under renoveringen är hur renoveringen påverkar ens boendemiljö. Att ens hem blir dammigt, rörigt och kallt samt att ljudnivån är högre upplevs i större utsträckning besvärligt än att gå ut och gå på toaletten på gården eller att hantverkare har fri tillgång till ens lägenhet. Boendemiljön kan dock som konstaterat vara svår att påverka utifrån Riksbyggens sida, det är svårt att undvika exempelvis damm i en lägenhet som renoveras och dammspärrear används redan som åtgärd. Gällande den låga temperaturen inomhus är det något som skulle avhjälpas om fler mobila värmeelement erbjöds. På så sätt har den boende en större möjlighet att reglera temperaturen och uppnå en behaglig boendemiljö.

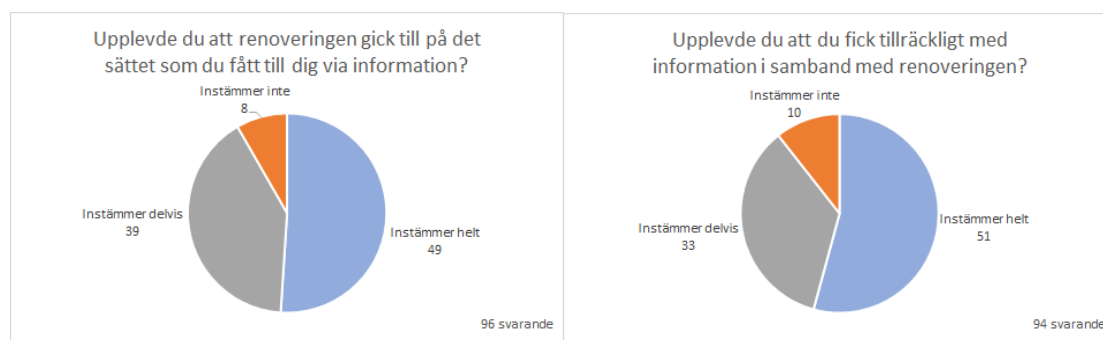
Den boendes livsstil förändras i viss mån under renoveringen utifrån att matlagning och matintag förändras utifrån de begränsade matlagingsomständigheterna som råder. De boendes livsstil förändras dock inte nämnvärt vad gäller fritidsaktiviteter, däremot har de i viss utsträckning fått åsidosätta delar av sin vardag för att saker tar längre tid att utföra under renoveringen. Det bör dock poängteras att den här studien undersöker hur kvarboende upplever omfattande renovering, det är ett antal som flyttar hemifrån under renoveringen och det kan tänkas att deras vardag påverkas på ett annat sätt i och med att de inte längre bor hemma.

De boende upplever det besvärligt att främmande människor har tillgång till deras hem, de upplever dock att deras integritet respekteras vilket kan indikera att Riksbyggen och entreprenören arbetar på ett sådant sätt att de respekterar den boende och dess hem i den mån det går. Däremot finns det boende som upplever det besvärligt att hantverkarna inte låser dörrarna, inte knackar och att posthanteringen sköts dåligt. Detta kan indikera att det ändå finns vissa förbättringsmöjligheter vad gäller entreprenörens beteende i de boendes hem och Riksbyggen skulle kunna införa vite i sitt avtal gentemot entreprenören om deras hantverkare glömmet att låsa. Posthanteringen och vikten av att knacka kan påpekas ytterligare i upphandlingen av entreprenören alternativt i Riksbyggens uppförandekod som entreprenören och dess hantverkare ska följa. Vidare upplevs det också besvärande att det är ett stort antal hantverkare i lägenheten samtidigt, att dessa kommer och går under dagen oanmält samt att det är okända människor i ens hem. En enkel åtgärd vad gäller att öka tryggheten hos de boende är att införa namnbrickor som hantverkarna bär för att möjliggöra identifiering av de som befinner sig i ens hem och att se till att posthantering sköts bättre. Det finns dock begränsningar i hur projektet av den här omfattningen, cirka 500 lägenheter, kan utföras då det inte går att undvika ett stort antal hantverkare i lägenheterna och en detaljplanering över vilka timmar de ska utföra arbeten i den enskilda lägenheten är inte möjlig att genomföra. Det är just i mötet mellan arbetsplats och hem det uppstår problem, de boende vill ha ett hem samtidigt som hantverkarna måste få utföra sina arbeten. Det är svårt att nå en optimal lösning för båda parterna i den rådande situationen då det finns kvarboende i ett hem som renoveras.

Många av de boende upplever att både resultatet och genomförandet varit bra. Det är i de små detaljerna som det finns förbättringsmöjligheter. Bättre funktionalitet och städning av de tillfälliga lösningarna såsom vask i trapphuset samt toalett- och duschbodas önskas. Vidare borde även Riksbyggen informera hantverkarna om att de inte får tvätta verktyg i varken vask eller dusch. Precis som Boverket (2009) indikerar är det i småsakerna det finns irritationsmoment för de boende men det är å andra sidan saker som faktiskt går att förbättra enkelt.

Det framkommer en uppgivenhet gällande de interiörval och val av planlösningar som finns att göra och det vore kanske önskvärt att ge de boende en större möjlighet att vara med i processen av framtagandet av de valen. Detta skulle gå att göra genom att bilda diskussionsgrupper tidigt i processen.

5 Resultat Kommunikation



Figur 5.1 Upplevelse av om informationen stämt. Författarens egen bild.

Figur 5.2 Upplevelse av om informationen varit tillräcklig. Författarens egen bild.

För att få en övergripande bedömning av kommunikation undersöktes om de boende upplever att informationen stämt överens med det faktiska genomförandet. I förhållande till de andra frågorna rörande förståelsen kring information och resultat hamnar andelen som instämmer helt förhållandevis lågt, 49 av 96 anser att renoveringen gått till på det sätt som förmedlats genom de olika kommunikationskanalerna (Figur 5.1). 39 instämmer delvis att det gått till på det sättet men det går där att ställa sig frågan i hur stor utsträckning de upplever att det inte stämt. I denna fråga borde därför troligtvis en femgradig skala använts för svarsalternativ för att få en mer nyanserad bild av hur väl genomförandet stämt med den givna informationen. Sedan är det inte ett särskilt stort antal som anser att det inte alls gått till på det sätt de fått till sig. Vidare undersöktes även om informationen överlag varit tillräcklig vilket de boende i stor utsträckning upplever (Figur 5.2).

Att uppskatta hur väl fungerande kommunikation varit i detalj kan vara svårt i och med att det är ett så brett och vagt begrepp som betyder många olika saker. De två frågorna ovan illustrerar om information fungerat bra överlag men visar inga konkreta resultat och förbättringspunkter. Kommunikation handlar om att få mottagaren att ta till sig information av olika slag och därför är enkätfrågorna samt intervjuerna formulerade med exemplifierande frågor för att se om information av olika slag nått fram i de olika skedena av renoveringen.

Resultatet gällande kommunikationen är uppdelat i innan, under samt efter renoveringen.

5.1 Kommunikationen innan renoveringen

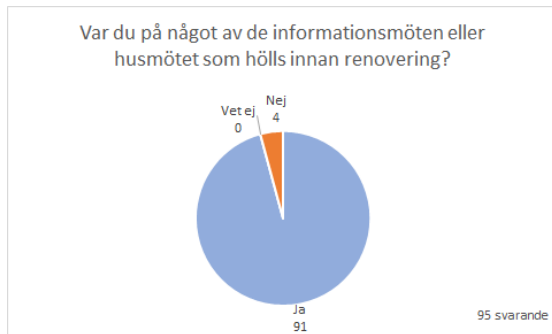
Kommunikationen med de boende sker främst under informationsmöten, husmötet, i visningslokalen samt under synen av lägenheten. Hur kommunikation fungerat under dessa möten redovisas nedan.

5.1.1 Informations- och husmöten

Fem faktorer bedömdes vara viktiga för den boende att ha förstått efter informations/husmötena. Det första är om de boende efter mötena förstod varför föreningen skulle renovera. Har renoveringsbehovet av byggnaderna framgått på ett tillräckligt tydligt sätt? Har det gjort det för alla boende trots varierande grad av kunskap gällande byggnadsteknik? Om de förstår varför en förändring måste ske kan det vara lättare att acceptera den (Boverket, 2009). Den andra faktorn som identifierades som viktig för den boende är om man förstod hur renoveringen skulle påverka den boende och dess lägenhet. Har Riksbyggen förklarat tillräckligt väl i vilka ingrepp som ska göra i lägenhetens olika delar och vilka funktioner som kommer att stängas av under renoveringen? Om man förstår detta tidigt i processen så kan det skapa en trygghet hos de boende. 17 av 51 svarande uppgav i frågan gällande oro (se Figur 4.5) att de upplevde oro innan renovering på grund av ovisshet, det är en låg siffra i ett statistisk sammanhang men kan indikera betydelsen av att den boende vet vad som ska se under renoveringen. Den tredje faktorn som bedöms viktig för den boende att ha förstått är vad resultatet av renoveringen skulle bli. Har det framgått vad renoveringen ska resultera i eller behöver det kommuniceras tydligare? Den fjärde faktorn som undersöktes var om informationen var på en lagom teknisk nivå eftersom de boende har olika kunskapsnivåer gällande de områden som diskuteras på mötena. Den femte och sista faktorn var om informationen kom i rätt tid vilket bedömdes vara av vikt eftersom renoveringen är en omfattande process som kräver ganska mycket både fysisk och mental förberedelse. Genom att sammanställa resultatet från enkäterna och intervjuerna används dessa faktorer som en måttstock för om den boende upplever att den fått tillräckligt med information innan renoveringen och därmed om Riksbyggens kommunikation varit framgångsrik.

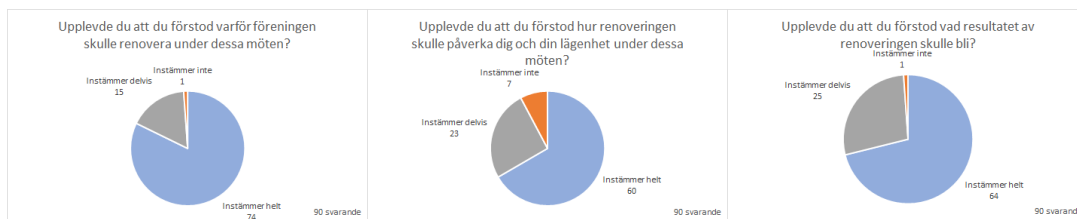
5 faktorer för att utvärdera kommunikationen under informations- och husmötena:

1. Förståelse kring varför renovering ska genomföras
2. Förståelse kring påverkan på den egna lägenheten
3. Förståelse kring slutresultatet
4. Tekniska nivån under mötena
5. Om informationen kom i tid



Figur 5.3: Deltagande på möten. Författarens egen bild.

Nästan alla uppger att de har varit på något eller samtliga av de möten de bjöds in till. Denna fråga var till en början tänkt att användas som ett verktyg för att kontrollera graden av förståelse för de som varit med på mötena jämfört med de som inte varit med. Eftersom deltagandet på mötena var så pass högt (Figur 5.3) kommer analyser av detta slag inte vara möjliga. Tre frågor av denna typ inkluderades i början av varje nytt område men alla har stort deltagandet. Den enda som har något lägre är deltagandet vid synen men även dessa siffror bedöms vara för låga för att kunna dra några slutsatser gällande förståelsen.



Figur 5.4 Förståelse kring varför renoveringen skulle ske. Författarens egen bild.

Figur 5.5 Förståelse kring påverkan på den boende och dess lägenhet. Författarens egen bild.

Figur 5.6 Förståelse för slutresultat. Författarens egen bild.

De tre första faktorerna hanterades i ovan ställda frågor, (Figur 5.4, 5.5 samt 5.6). Resultatet indikerar att den boende i stor utsträckning har förstått varför renoveringen ska genomföras och vad resultatet skulle bli. Det är en något lägre siffra gällande förståelsen för hur det skulle påverka den boende och dess lägenhet med en högre grad av svarande som anger instämmer delvis och instämmer inte.

Den något lägre grad av förståelsen för påverkan på den egna lägenheterna framkommer i intervjuerna där två intervjupersoner upplevde att informationen kring elrenoveringen varit oklar. En beskriver att den inte förstått överhuvudtaget att elrenoveringen skulle ske och den andra beskriver oklarheter kring omfattningen. Vid undersökning av det material (Personlig kommunikation, Dan Idehed, 29 januari 2019) som de boende fått ta del av framkommer det att det under det första informationsmötet beskrivs att den nuvarande elen har brister och att elrenovering är en nödvändig åtgärd. Under det andra informationsmötet specificerar de att ledningar, takkontakter, väggkontakter och belysningsknappar ska bytas och uppgraderas till den nya EU-standard. De boende har alltså fått information, men det kan tänkas att

elarbetena hamnar i skymundan då våtrumsrenoveringen är i fokus både för Riksbyggen och de boende.



Figur 5.7 Tekniska nivån under mötena. Författarens egen bild.

Figur 5.8 Förståelse kring påverkan på den boende och dess lägenhet. Författarens egen bild.

Den fjärde och femte faktorn bedöms som särskilt relevanta för att identifiera konkreta förbättringspunkter vad gäller Riksbyggens kommunikation. Boverket (2009) indikerar att det är viktigt att använda ett språk som icke bransch-kunniga förstår. I stor utsträckning upplever de svarande att den tekniska nivån är på en lagom nivå och antalet som svarat att den inte är lagom är låg. Det framkommer dock inte om de som inte eller delvis tycker den är på en lagom teknisk nivå anser den vara för låg eller för hög. Resultatet indikerar dock att det finns en förbättringspotential i hur de boende upplever den tekniska nivån vilket får undersökas närmare av Riksbyggen (Figur 5.7).

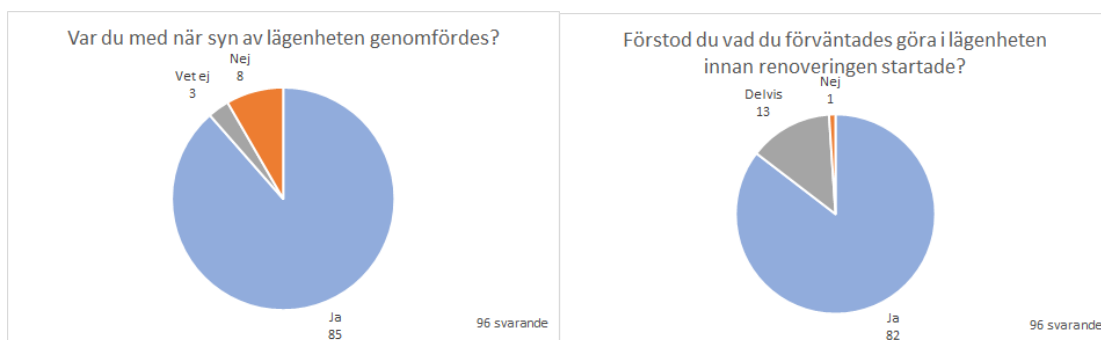
De svarande upplever i stor utsträckning att information som gavs under de här mötena kom i rätt tid (Figur 5.8). Upplevelserna av de olika mötena kan dock skilja sig åt. Informationsmötet är tidigt i processen och är till för att de boende ska kunna ta ett informerat beslut under extrastämman. Husmötet är däremot närmare den enskilda boendes renovering och syftar till att informera i detalj om renoveringen, därför borde enkäten eventuellt ha separerat de olika mötestyperna för att få en mer detaljerad bild över hur mötestidpunkterna upplevdes. Å andra sidan har det framgått i intervjuerna att mötena är svåra att hålla isär, en separering hade inte automatiskt medfört ett tydligare resultat.

Intervjuerna bekräftar bilden av informations- och husmötena som välfungerande, de upplever att den tekniska nivån är lagom och att de har blivit väl informerade om hela processen. En av intervjupersonerna beskriver dock att omfattningen av renoveringen inte framgick tydligt, de vill säga hur mycket det skulle påverka de boende, i början av informationsprocessen och att information var vinklad åt att vara positiv och endast visa fördelarna.

Slutsats:

- De boende har förstått varför renoveringen ska genomföras och resultatet av den.
- De boende har i något lägre utsträckning förstått påverkan på lägenheten.
- Tekniska nivån under mötena bedöms som lagom.
- Information kom i stor utsträckning i tid enligt de boende.

5.1.2 Syn av lägenhet



Figur 5.9 Deltagande vid syn av den enskilda lägenheten. Författarens egen bild.

Figur 5.10 Förståelse inför förberedelser i den egna lägenheten innan renoveringsstart. Författarens egen bild.

Någon vecka innan byggstart i respektive lägenhet hålls en syn med representanter från Riksbyggen och entreprenören. De inspekterar lägenhetens skick samt informerar de boende om vad som behöver förberedas innan byggnationen startar, exempelvis tömma garderober eller ta ned lampor. Majoriteten av de boende var med under synen (Figur 5.9) och de förstod också vad de skulle göra efteråt i stor utsträckning (Figur 5.10).

En fördjupad undersökning av de boendes upplevelse av synen gjordes under intervjuerna, fyra av fem av intervjupersonerna ansåg att bemötandet under synen från Riksbyggen och entreprenören var bra samt att tillfredsställande svar gavs på alla frågor som ställdes. Däremot uttrycker en av de intervjuade personerna att denne hade önskat en lite mer detaljerad genomgång eller lite mer av en diskussion. Synen var inte vad hen hade förväntat sig och gick något snabbt. En annan intervjuperson beskriver synen som ett hastjobb där den enda interaktionen med hen var när denne informerades om att dennes fläkt inte var godkänd och var tvungen att plockas ned. En tredje intervjuperson beskriver att det kändes något olustigt att det var så många personer som var inne i lägenheten samtidigt och gjorde olika saker på varsitt håll. En fjärde intervjuperson beskriver att denne kände sig besvärlig eftersom många frågor ställdes och hen även kände sig nonchalerad när Riksbyggen/entreprenören enligt intervjupersonen inte ansträngde sig nämnvärt för att ge utförliga svar. Intervjupersonerna är alltså nöjda med bemötandet, men en tolkning av ovanstående upplevelser är att de boende eventuellt kan ha haft en felaktig förväntan av vad synen skulle innebära. Riksbyggen och entreprenören har en snäv tidsram för hur lång tid varje syn kan ta till följd av det stora antalet lägenheter, det är också många olika professioner som ska kontrollera sina områden och till följd av detta så måste synen vara relativt snabb samt innehålla flera olika personer. Detta har dock i intervjupersonernas fall inte nått fram till de boende och är därför något Riksbyggen eventuellt kan bli bättre på att förmedla. I Sagogången har ombyggnadsvärden tagit en mer framträdande roll i kommunikationen med de boende, en möjlighet är att den även tar en mer framträdande roll vid synerna och att den kan ta sig tid för den boende samt förmedla trygghet när de andra utför sina kontroller i lägenheten. SABO (2005) beskriver att ett hembesök av kontaktpersonen, en liknande roll som ombyggnadsvärden, där den informerar och pratar med den enskilda boenden kan göra dem tryggare och mer informerade inför renoveringen. Det är tidskrävande men

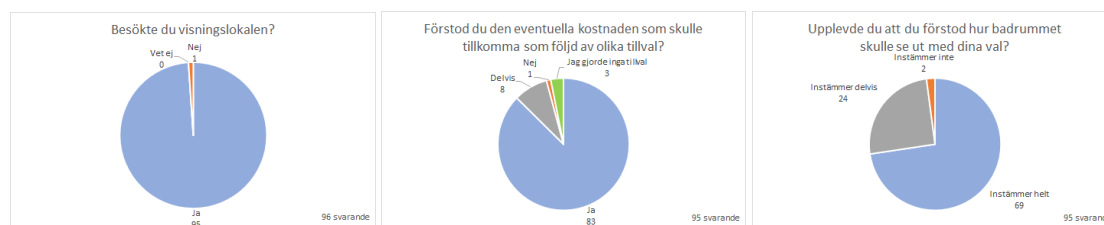
enligt SABOs undersökning upplever hyresvärdarna att det är värt arbetet och tiden. Det kan alltså vara värt arbetet och tiden för Riksbyggen och Bostadsrättsföreningarna om de tar sig tid för en något längre syn där ombyggnadsvärden kan svara på frågor i ett lugnt sammanhang. Detta kan dock innebära vissa logistiska svårigheter då synen även genomförs av tekniker som mäter och kontrollerar lägenheten, detta är gjort relativt fort och om då ombyggnadsvärden ska ta sig ett längre samtal med den boenden så måste teknikerna gå vidare till nästa lägenhet själva utan ombyggnadsvärden. Men oavsett indikerar SABO (2005) att det eventuellt kan vara värt att låta ombyggnadsvärden ta en mer framträdande roll under synen för att förmedla trygghet, om den tar ett längre samtal med den boende eller om det som nu är ett snabbt möte får utredas vidare.

I en av kommentarerna från enkäten men också från två av intervjuerna framkom att bilningen i badrummet har orsakat så pass stora vibrationer i köket att köksskåpen har öppnat sig och porslin och glas har ramlat ut. En annan intervju person beskriver att tavlor ramlat ned. De beskriver en önskan om att ha fått lite mer tips om sådana saker så de i större utsträckning kan förbereda sig och därmed undvika att saker går sönder i onödan.

Slutsats:

- Valfungerande men de boende kan ha andra förväntningar av synen än Riksbyggen/entreprenör. Synens syfte kan därför behöva förtydligas.
- Ombyggnadsvärden skulle kunna ta en mer framträdande roll under synen för att inge trygghet till de boende samt ge möjlighet för de boende att få ytterligare information/få svar på sina frågor.

5.1.3 Visningslokal och val



Figur 5.1 Andelen som besökts visningslokalen inför valet. Författarens egen bild.

Figur 5.12 Förståelse inför tillvals kostnader. Författarens egen bild.

Figur 5.13 Förståelse inför hur badrummet skulle se ut med val. Författarens egen bild.

En visningslokal ger de boende en möjlighet att förstå kommande förändringar med hjälp av visuella hjälpmedel, detta är särskilt angeläget då ritningar inte är något som alla kan förstå (Boverket, 2009). Kakel och klinkers är monterade på väggar och golv samt de mest frekventa badrumstyperna som finns bland föreningens lägenheter är uppbyggda i verklig storlek. Alla badrumsmöbler såsom skåp, tvättstall och kommoder finns även de upphängda. Förutom möjlighet att kolla på interiören i verkligheten finns även representanter från Riksbyggen på plats i lokalen för att rådgiva de boende i sina val samt hjälpa dem fylla i de nödvändiga formulärens.

I enkäterna används förståelsen för kostnaden och hur badrummet skulle se ut med den boendes val som faktorer för att skapa en bild av kommunikationen vad gäller interiör-valet.

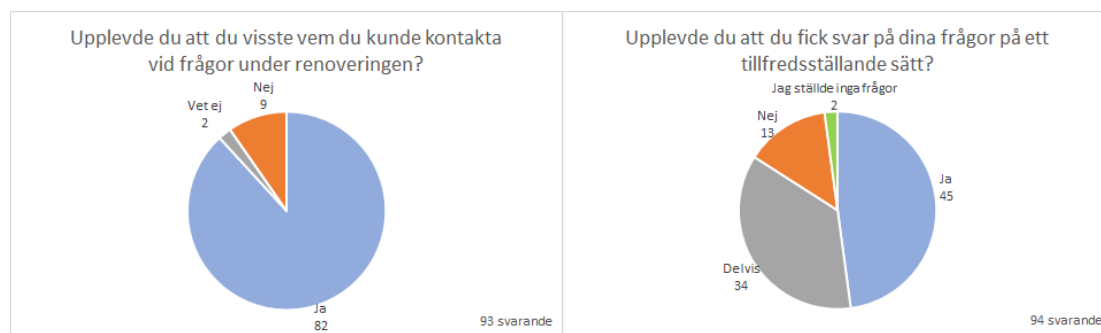
94 av 96 svarande besökte visningslokalen (Figur 4.11). De svarande har i stor utsträckning förstått kostnaden för olika tillval (Figur 4.12). Det var dock två stycken som uttryckte i kommentarer att informationen inte varit tydlig gällande vilken kostnad som tillval skulle medföra. Intervjuerna beskriver att visningslokalen och visningsvärdarna har fungerat bra och att de i stor utsträckning har fått den hjälp och stöd de har behövt. Många svarar i enkäten att de upplever att de förstod hur badrummet skulle se ut med de val som de gjort (Figur 4.13). Det är också ett väldigt litet antal som svarat att de inte alls förstod vilket är en god indikation på att visningslokalerna fungerar väldigt bra. Men det finns fortfarande en betydande andel som svarat att de endast delvis förstod på förhand hur badrummet skulle se ut med deras tillval. Om det beror på att de inte varit kapabla att visualisera sig slutresultatet, att visningslokalen angett ett missvisande intryck eller om det är kvaliteten på slutresultatet som skiljer sig från hur de boende föreställt sig går inte att svara på. Det finns även tre kommentarer från de öppna frågorna gällande visningslokalen där de svaranden uttryckte att den inte stämde överens med slutresultatet eller att informationen inte var tillräckligt tydlig.

Slutsats:

- De boende har i stor utsträckning förstått resultatet samt kostnaden av deras val.
- De upplever att de fått bra hjälp från Riksbyggens representanter, visningsvärdarna, i visningslokalen.

5.2 Kommunikationen under renoveringen

5.2.1 Boende söker kontakt



Figur 5.14 Kunskap om vem man ska kontakta under renoveringen. Författarens egen bild.

Figur 5.15 Upplevelse av svar vid frågor. Författarens egen bild.

Tabell 5.1 Tabellen visar vem de boende ska kontakta i samband med renoveringen.

Vem boende ska kontakta vid frågor	Grundval och tillval under valperioden	Grundval och tillval efter valperioden och vid arbete i lägenheten	Arbeten i badrum fram till besiktning	Evakuering	Fel i badrum efter besiktning
31:an	Ombygg.värd	Platschef Entreprenör	Byggledare	Projektledare	Projektledare
Sagogången	Ombygg.värd	Platschef Entreprenör + Ombygg.värd	Byggledare + Ombygg.värd	Ombygg.värd	Ombygg.värd

Resultatet talar tydligt om att de allra flesta visste vem de skulle kontakta om de hade frågor (Figur 5.14) och som det framgår från materialet från husmötet hade de olika personer att kontakta beroende på vad frågan gällde, enligt Tabell 5.1 ovan. Om de boende kontaktat rätt person för varje fråga undersöks dock inte och det kan därför hända att de känner sig nöjda då de fått kontakt med en person och därför uppger att de visste vem de kunde kontakta. Utifrån Riksbyggen och entreprenörens sida kan detta dock vara problematiskt då den boende kan ha kontaktat fel person vilket kan vara resurskrävande. Riksbyggen har i samband med projektet i Sagogången uteslutit projektledaren som kontakt och för varje område har ombyggnadsvärden lagts till istället. Fortsättningsvisvis får Riksbyggen även ta ställning till om ombyggnadsvärden avlastat de övriga kontaktpersonerna så pass mycket att det kan vara värt ur ett resursperspektiv att ha denne som ensam kontaktperson för samtliga frågor. Utifrån den nuvarande situationen med ett så stort antal kontaktpersoner är det dock svårt att utvärdera ombyggnadsvärdens funktion.

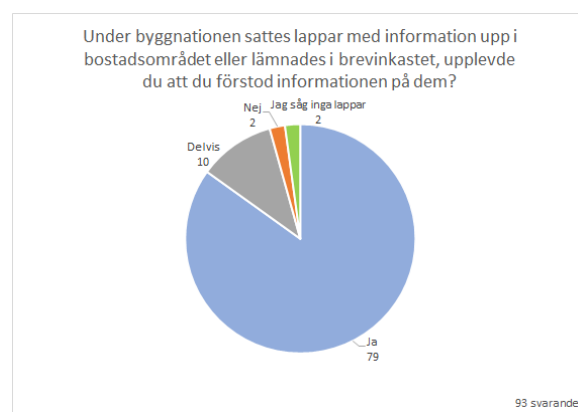
Vad gäller svaren de boende fick från Riksbyggen samt entreprenören under renoveringen är 45 av 94 svarande tillfredsställda med det givna svaret (Figur 5.15). Två nämner att det är lätt att få tag i kontaktpersonerna varav en av dessa även uppger att hen fick hjälp på ett enkelt och trevligt sätt vid osäkerhet. Två nämner att de fick

tillfredsställande svar vid frågor varav en uppger att hela processen hanterades med öppenhet och att svar gavs på de frågor hen hade. 34 av de svarande upplever att de till viss del fick tillfredsställande svar och 13 anger att de inte upplever att de fick tillfredsställande svar. Orsaker till de här upplevelserna framkommer i kommentarerna och det finns tre identifierade huvudorsaker. Den första orsaken är att det är svårt att få tag i kontaktpersonerna och att det är oklart vem man ska kontakta, upplevelser som att *det känns som att man ringt fel* (ej direkt citat till följd av sekretess) nämns. Den andra orsaken är dåligt bemötande som nämns av ett par svarande, de upplever nonchalans och att återkopplingen vid frågor har varit dålig. De nämner också att Riksbyggen i stor utsträckning står på entreprenörens sida istället för de boende. Den tredje orsaken som nämns av de boende är att svaren inte varit tillfredsställande, de har fått olika svar från olika personer eller "jag vet inte" vilket även en av intervjuerna vittnar om. SABO (2005) påpekar vikten av att de boende inte får olika information från olika personer inom projektet och att det är ett skäl till att ha en tydlig kontaktperson. De boendes upplevelser av att ha fått olika svar eller dåligt tillfredsställande svar kan vara en indikation på att det vore fördelaktigt om ombyggnadsvärden är en tydlig och särskild kontaktperson.

Slutsats:

- De boende upplevde att de visste vem de skulle kontakta vid frågor.
 - Riksbyggen får göra en fortsatt utvärdering av hur central ombyggnadsvärden ska vara i kontakten med de boende.
- 3 huvudorsaker till att de boende upplever att de inte fått tillfredsställande svar identifieras:
 1. *Det är svårt att få tag i kontaktpersoner och det är oklart vem man ska kontakta.*
 2. *Dåligt bemötande och nonchalans.*
 3. *Otillfredsställande svar såsom "jag vet inte" eller olika svar från olika personer.*

5.2.2 Löpande information



Figur 5.16 Förståelse av den löpande informationen. Författarens egen bild.

Den löpande informationen under renoveringen sker främst via lappar som lämnas i de boendes brevinkast eller lägenhet. De boende upplever att de förstod informationen på lapparna i stor utsträckning (Figur 5.16). Brister kring lapparna påpekas dock i kommentarerna där det framkommer att informationen inte alltid stämde samt att lappar inte var det effektivaste kommunikationsmedlet, särskilt om man varit borta

några dagar och då missat informationen. Det är också en person som uttryckt missnöje då den upplevde att det inte informerades om eller gavs förklaringar till förseningar och en annan uttryckte allmänt missnöje över att det inte kom någon löpande information.

En problematik som har framkommit från framför allt intervjuerna är brister i kommunikation vad gäller tömning av förråd samt utrymmen i lägenheten såsom garderober och köksskåp.

Gällande förråden var en stor problematik att informationen om att förråden skulle tömmas kom för sent. Att tömma ett förråd är ett omfattande arbete och intervjupersonerna uppgav att de hade bott där i många år och därför fyllt förrådet. De boende hade fått information om att förråden skulle tömmas men inte när. En intervjuperson uppgav att hen trodde att tömningen skulle ske i samband med den egna lägenhetsreoveringen. Det visade sig dock att tömningen av förrådet skulle ske 2 månader tidigare. Detta informerades det om knappt 2,5 veckor innan förrådet skulle vara tömt, vilket enligt intervjupersonerna var alldeles för kort tid i förväg. En annan intervjuperson instämmer i bilden av att tömningen av förråden kom fort och utan förvarning. Efter att ha tagit del av Riksbyggens material framkommer att det i normalfallet förmedlas om när förråden behöver tömmas under husmötena, men att detta inte var fallet för intervjupersonerna vars lägenheter var först ut i reoveringen. Vidare i samtal med entreprenören framkommer att en påminnelse brukar ges ut 1 månad innan förråden måste vara tömda, men att intervjupersonernas fall uppenbarligen även där var ett undantag. Utifrån att intervjupersonerna upplevde det besvärande att informationen om förrådstömmningen kom sent samt enkätresultatet från 31:an som indikerade att det var besvärligt att tömma förråden visar detta sammanfattningsvis vikten av att informationen kring förrådstömmningen kommer i tid. Då inga kommentarer från enkäterna indikerar att informationen kommit för sent får antagandet göras att det fungerat bra i 31:an och därmed att tidsramen som används är väl fungerande.

En annan intervjuperson beskriver bristande kommunikation vad gäller garderober i hallen. Den hade förstått det som att garderoberna skulle vara tillgängliga trots inplastningen, detta hade dock diskuterats med Riksbyggen och inte med entreprenören, vilket ledde till att hen med mycket kort varsel var tvungen att tömma garderoberna. En tredje intervjuperson beskriver att hen stressades att tömma ett köksskåp med kort varsel men att arbetet i köket som krävde att skåpet var tomt inte påbörjades förrän flera veckor senare.

Löpande information ges främst via lappar och enbart när det ska hända något nytt. Tre intervjupersoner beskriver att arbetet i deras lägenheter verkar gå sakta och periodvis stå stilla. En av dessa beskriver därmed oro över att dennes lägenhetsreovering ska dra ut på tiden och beskriver därför att den önskar en kontinuerlig uppdatering över hur arbetet fortlöper, både i den egna lägenheten men även i området i stort. Det skedde nyligen en vattenläcka i några av lägenheterna som reoverades och hen beskriver att de inte fått någon information om detta. Det leder till att grannar pratar sinsemellan och risken är att missinformation sprids och skapar oro. Om informationen om vattenläckan istället förmedlats via Riksbyggen eller entreprenören hade det minskat risken för missinformation och oro anser intervjupersonen. En av de andra intervjupersonerna som beskriver att arbetet stått stilla säger dock att en kontinuerlig uppdatering gällande den egna lägenheten snarare

kan skapa irritation om tidsplanen inte hålls och är därför osäker på om hen tycker att det är en bra ide.

Slutsats:

- Den löpande kommunikationen har främst skett via lappar och dessa har de boende förstått.

5.2.3 Renoveringshemsidan

För både 31:an och Sagogången etablerade Riksbyggen en renoveringshemsida där de boende kunna hitta information om renoveringen. Sagogångens renoveringshemsida är aktiv vid tillfället för studien och uppdateras kontinuerligt med information under projektets gång i form av vanligen uppkomna frågor och svar på dessa, extra förtydligande gällande vissa moment samt uppdatering om projektets inblandade parter.

I enkäten framkommer inga kommentarer gällande hemsidan och i de intervjuer som genomförts har två av personerna sagt att de inte känner till hemsidan. Det går dock inte att dra en slutsats gällande om hemsidan är känd bland de boende eller inte utifrån två personers utlåtande. En annan av intervjupersonerna har kommenterat att den letat information men inte hittat den och att när informationen väl kom ut var den inte längre av intresse. Det skulle kunna indikera att hemsidan torde vara mer behjälplig för de som kommer senare i processen eftersom det då hunnit komma upp betydligt mer information för dem att ta del av än de boende vars lägenheter renoverades först. För de som i stor utsträckning vill förbereda sig och vars lägenheter renoveras senare i projektet har därmed större möjlighet att göra det.

I efterhand hade hemsidan varit intressant att belysa mer i enkäterna för att få ett större underlag än intervjuerna gav. Det kan dock tänkas att det förflutit för lång tid mellan de boendes renovering och tiden för undersökningen att de ändå inte kunde besvara huruvida hemsidan fungerade väl eller inte.

Slutsats

- Hemsidan har inte utretts tillräckligt i studien för att några slutsatser ska kunna dras.

5.3 Analys kommunikation

Utifrån resultatet framträder en positiv bild av Riksbyggens kommunikation med de boende. De informerar i god tid, men framför allt informerar de på ett pedagogiskt sätt som möjliggör för den boende att förstå. Visningslokalen med dess uppbyggda badrum, möjlighet att kolla på interiörer i verkligheten snarare än i en katalog och 3D ritningar under mötena är pedagogiska verktyg för att ge den boende en realistisk bild av renoverings resultatet. Visningslokalen ger även de boende möjlighet att få hjälp med valen, både i form av rådgivning om kakel- och klinkers val men även hjälp med att fylla i de blanketter som behövs. Även Stambytesthandboken är ett bra hjälpmedel för de boende att förstå hur renoveringen fortlöper vecka för vecka och vad som händer i ens lägenhet. Dessa verktyg tillsammans med informationen under mötena

kan vara orsaken till att de boende i så stor utsträckning förstår varför deras lägenhet ska renoveras och hur den kommer att påverkas.

Trots att kommunikationen fungerar överlag och de boende upplever att de fått den information de behöver så har ett antal området identifierats som inte tas upp tillräckligt väl eller inte alls:

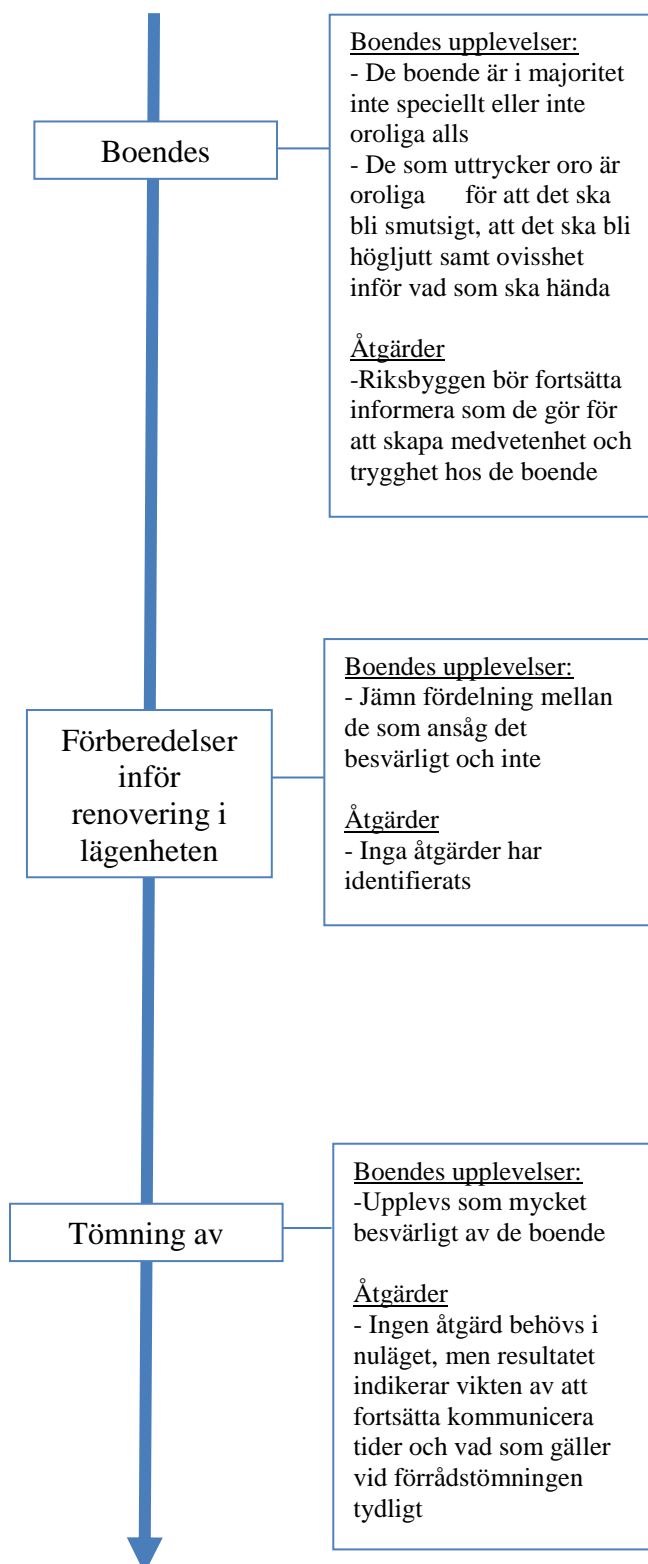
- **Förrådstömning**
- **Synen och dess syfte**
- **Fel och åtgärdandet av dessa**
- **Elarbeten**
- **Försäkringar**

Tömningen av förrådet är ett av de områden som upplevs som mest besvärlig av de boende, trots detta nämns det knappt i informationen från Riksbyggen. Det tas upp att förråden kan komma att behöva tömmas under husmötet men utifrån det här resultatet kan det vara ännu viktigare att förtydliga detta tidigare i processen, eventuellt redan i det första informationsmötet. Genom att vara tydliga i informationen och informera i god tid kan det underlätta något. Detta stärks av att intervjupersonerna hade fått information om när deras förråd skulle tömmas något sent, ett undantagsfall, och att detta upplevdes som väldigt besvärligt och stressande för dessa. I husmötet bör Riksbyggen eventuellt förtydliga synen och vad den innebär, resultatet indikerar att de boende har en något felaktig bild över vad synen innebär och genom att förtydliga syftet kan detta undvikas. Information om de elarbeten som ska utföras kan behöva förtydligas under de möten som hålls innan renoveringen. Det kan tänkas att dessa arbeten hamnar i skymundan då den boendes fokus troligtvis mer ligger på våtrumsrenoveringen eftersom den på ett mer uppenbart sätt kommer bidra till störningar i vardagen. Försäkringar och vad som gäller vid stöld är ett område som de boende uttrycker oro inför och då Riksbyggen inte informerar om det dagsläget är det något som går att åtgärda. Ett annat område som upplevs besvärligt av de boende är fel som uppkommit under renoveringen och åtgärdandet av dessa. Boende uttrycker frustration över att inte få fel åtgärdade i vad de anser vara rimlig tid, att de inte får fel åtgärdade alls eller att de är missnöjda med åtgärdandet. De boende vet alltså inte vad som gäller vid fel, vad som räknas som fel samt hur dessa ska åtgärdas. Detta är något som behöver kommuniceras tydligare.

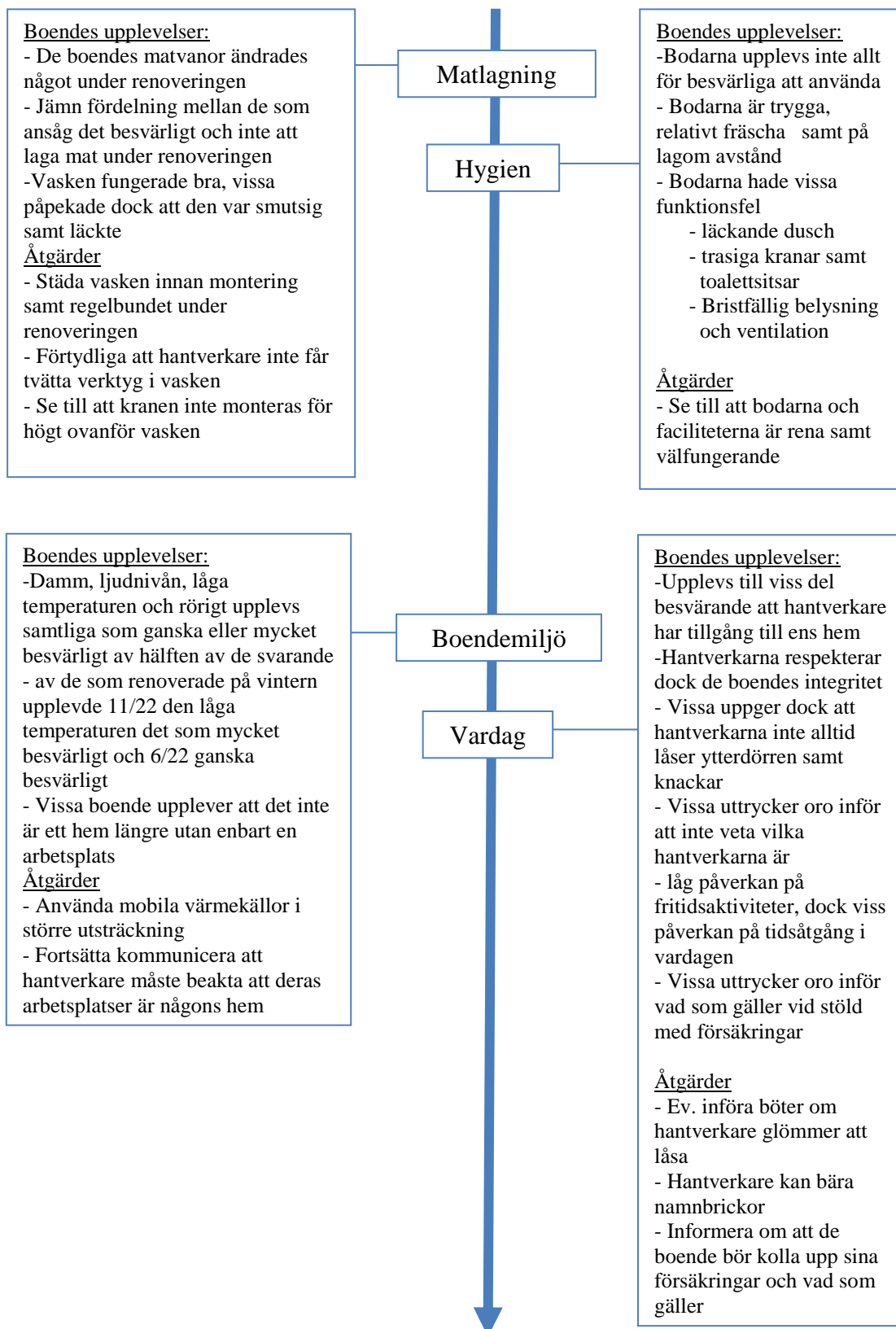
De boende uppger att de under renoveringen visste vem de skulle kontakta vid frågor och att hälften av de svarande upplevde att de fick tillfredsställande svar. För de som uppgett att de inte visste vem de skulle kontakta och/eller är tillfredsställda identifierades tre huvudfaktorer; (1) Det är svårt att få tag i kontaktpersoner och det är oklart vem man ska kontakta, (2) dåligt bemötande och nonchalans samt (3) otillfredsställande svar såsom "jag vet inte" eller olika svar från olika personer.

6 Grafisk sammanfattning

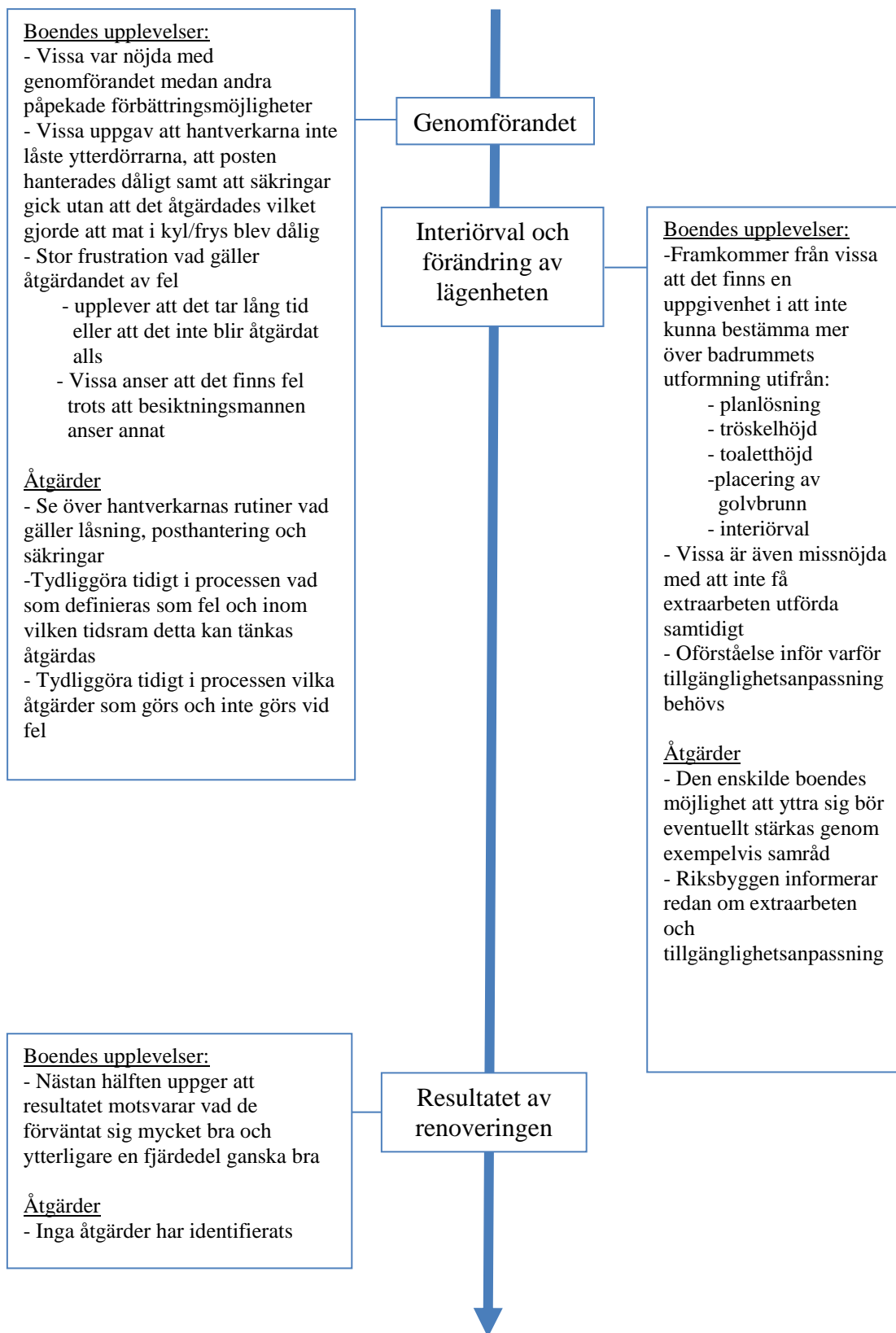
Upplevelser inför renovering - sammanfattning samt åtgärder



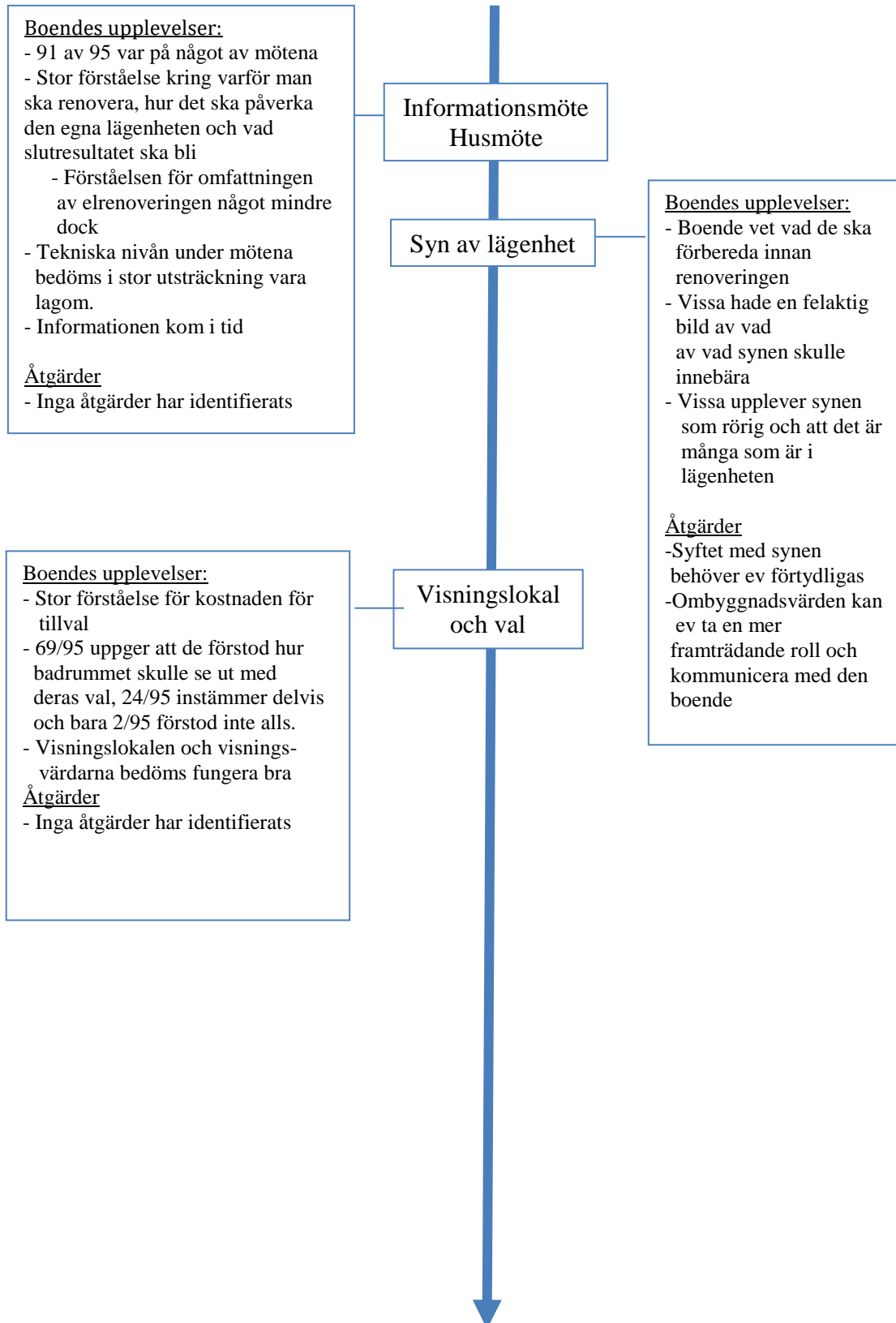
Upplevelser under renovering 1 av 2 -sammanfattning samt åtgärder



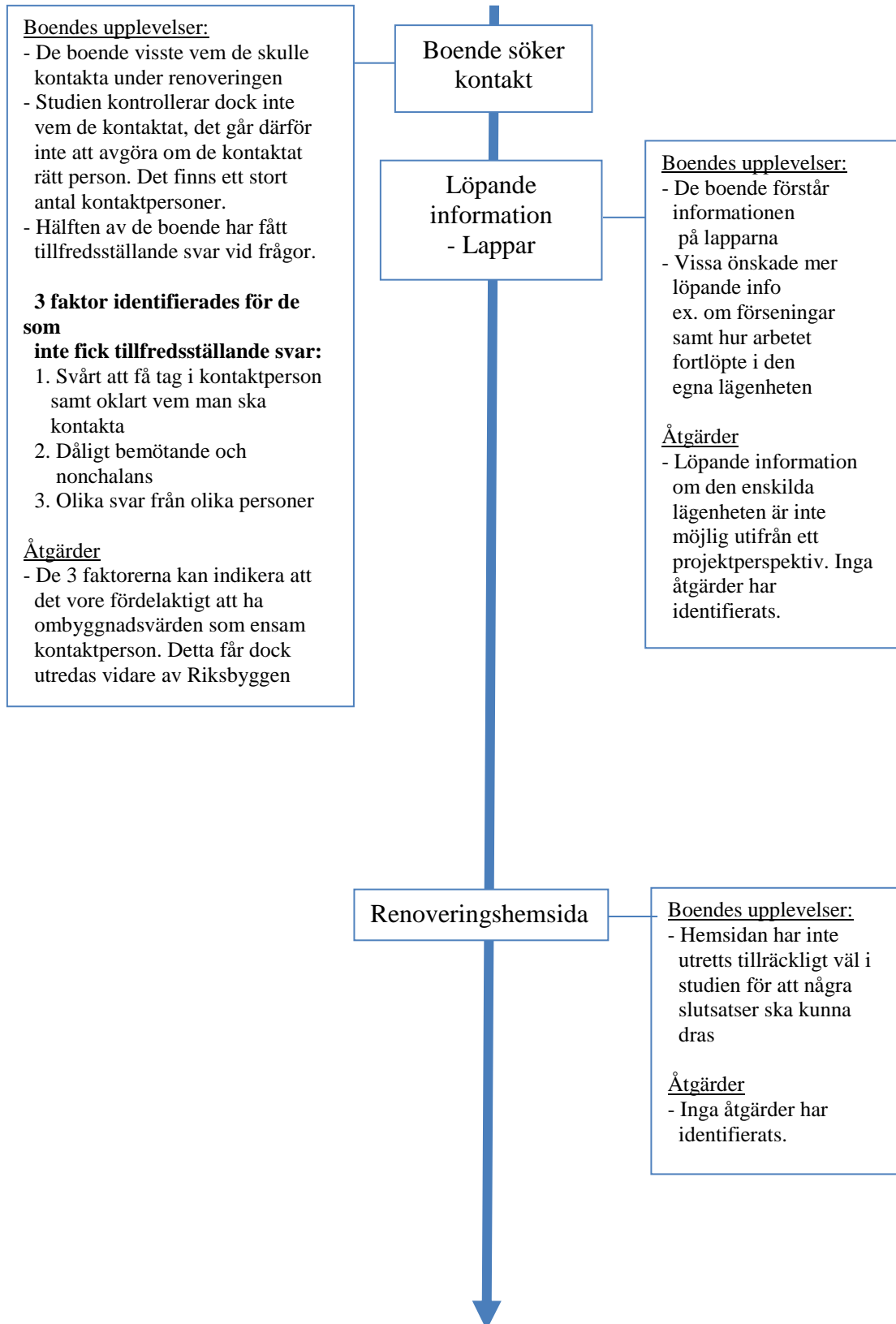
Upplevelser under renovering 2 av 2 - sammanfattning samt åtgärder



Kommunikation inför renovering - sammanfattning samt åtgärder



Kommunikation under renovering - sammanfattning samt åtgärder



7 Diskussion

Studien indikerar att Riksbyggen i stor utsträckning lyckats etablera en förståelse hos de boende utifrån olika faktorer vilket innebär att deras kommunikationsverktyg och metoder fungerar väl. Människor tar in information på olika sätt och har även olika behov av information. Det är svårt att tillfredsställa alla men Riksbyggen lyckas i relativt stor utsträckning och anses utifrån resultatet ha ett i stora drag fungerande kommunikations- och informationsarbete.

Gällande frågan om vilken tid information ska levereras kommer det alltid vara ett avvägande när det är lämpligt. Idealiskt hade varit att kunna lämna all information på samma gång men då beslut tas löpande under projekteringsfasen är inte detta möjligt. En annan faktor att ta hänsyn till är åter att människor tar in information på olika sätt och har olika förutsättningar för att hålla koncentration/fokus. Skulle all information presenteras på en och samma gång skulle mötena bli väldigt långa och mycket av informationen hade gått många förbi. Det kan också vara så att vissa delar av informationen behöver tid för att sjunka in och det kan därför vara en god idé att inte lämna ut allt på en gång. Att lämna ut information i omgångar har sina fördelar, men det kan leda till att de som är i stort behov av kontroll och därmed vill ha så mycket information som möjligt kan hamna i kläm. De lär troligtvis känna stor frustration över bristen på information och möjligheten att få tag i den. En lösning hade kunnat vara att tillgängliggöra mer information för de som har det behovet. Problematik gällande merarbete och vid de tillfällen information inte finns för att beslut inte är tagna tillkommer dock på grund av detta.

En önskvärd åtgärd för att öka de boendes delaktighet i utformningen av renoveringen är att använda sig av samråd eller diskussionsgrupper. Utifrån bostadsrättslagen har styrelsen rätt och ansvar att förvalta föreningens intresse. Styrelsen ska representera föreningen och dess intresse men utifrån föreningarnas storlek samt renoveringens omfattning kan det tänkas vara aktuellt med en större delaktighet. Båda föreningarna består av ungefär 500 bostadsrätter som ska representeras av 5 styrelseledamöter i utformningen av planlösning och i valet av interiöralternativ. Renoveringen är också av omfattande karaktär där den enskilde boendes lägenhet påverkas i stor utsträckning. Underhållet i lägenheten sköts normalt av bostadsrättsinnehavaren, men i fallet med stambyte sammanfaller föreningens underhållsansvar med ett ingrepp i den enskildes lägenhet. Föreningen har juridiska skyldigheter och rättigheter att underhålla stammar och detta intresse trumfar den enskildes intresse av en viss badrumsutformning. Men bara för att föreningen har rätt att utföra renoveringen bör även den enskilde boendes åsikter tas i beaktning. Om man vill påverka i en bostadsrättsförening kan man kandidera som styrelseledamot men då styrelsen har ett begränsat antal ledamöter bör det även finnas ett alternativ för icke-styrelseledamöter att engagera sig i frågor som påverkar den enskilda lägenheten i den utsträckningen ett stambyte med våtrumsrenovering faktiskt gör. Om fler ges möjlighet att vara delaktiga och påverka kan det tänkas att de blir nöjdare med utformningen, det innebär även att de som inte deltog avstod från chansen att påverka och därmed minskar även deras rätt att klaga. Delaktighet kan även tänkas ge större förståelse för hur renoveringen går till och projektets begränsningar. Studien har inte undersökt hur styrelserna upplever ansvarsbördan kring att ta de beslut som rör renoveringen, men det kan tänkas att det kan vara något betungande att ha fattat beslut som andra medlemmar i föreningen är missnöjda med. Genom att ge andra boende möjlighet att vara delaktiga kan det tänkas att ansvarsbördan lättas något. Avslutningsvis finns det

alltså potential i att låta andra medlemmar än de som är med i styrelsen att vara delaktiga, men det finns även vissa begränsningar. Det är många beslut som ska tas och utifrån ett effektivitetsperspektiv så kan inte alla beslut tas av alla 500 medlemmar. Däremot kan det tänkas, precis som nämnt, att gällande interiör och utformning av badrummen kan det lämpa sig med diskussionsgrupper eller samråd.

En stor del av resultatet landar i att det är en balansgång mellan olika faktorer. Det är en balansgång mellan den boende och föreningen och om, hur och när renoveringen ska utföras. Det är även en balansgång mellan den boende och projektet där boende önskar individuella anpassningar men som inte är möjliga inom projektet. Det är slutligen också en balansgång mellan den boende och hantverken där de båda två ska vistas inom samma utrymme, men det är den enes hem och den andres arbetsplats. Summan i samtliga frågor är att det är det största intresset eller nyttan som avgör. Det är en demokratisk process och den enskildes åsikter och behov får ta ett steg tillbaka gentemot föreningens.

Utifrån det stora antalet renoveringar som genomförs idag och som ska genomföras de närmsta åren är det av relevans att undersöka den sociala hållbarheten för de boende under renoveringen. Olika organisationer/entreprenörer som utför renovering har olika tillvägagångssätt men det bör ändå finnas vissa likheter med Riksbyggens arbetssätt varefter studien kan vara till nytta för att identifiera hur man kan underlätta för kvarboende även i andra organisationer och projekt. Vidare anser vi att vårt bidrag till att belysa den sociala hållbarheten under omfattande renovering är bra, men att ämnet bör belysas ännu mer i framtiden. Studien indikerar att det finns faktorer som upplevs som besvärliga av de boende såsom den stora mängden damm och den höga ljudnivån. Idag finns inga arbetssätt som kan appliceras på projekt i den här omfattning som minskar de här faktorerna men det vore önskvärt om branschen fortsätter utreda hur man kan arbeta för att minska påverkan på de kvarboende.

8 Referenser

LITTERATUR

Dalen, M. (2007). Intervju som metod. Malmö: Gleerups utbildning.

Ejlertsson, G. (2014). Enkäten i praktiken: *En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur AB.

Förenta nationerna. (1987). *Vår gemensamma framtid*. Förenta nationerna.

Hurtig, E. (1995). Hemhörighet och stadsförnyelse: *Belyst i fyrtiostadsdelen Sanna i Göteborg* (Doktorsavhandling). Chalmers Tekniska Högskola, Göteborg.

SABO. (2005). Ombyggnad på hyresgästernas villkor. Stockholm: SABO.

Wikström, T. (1993). Att bo på en byggplats- och bygga på en boplats. Lund: Byggnadsfunktionslära, Arkitektursektionen, Lunds universitet.

ELEKTRONISKA KÄLLOR

AFS 2005:15. *Buller: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om buller samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Hämtad från <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/buller-foreskrifter-afs2005-16.pdf>.

Bjermert, M. (2007). Kvarboende vid renovering av flerbostadshus: *Hur får man nöjda hyresgäster* (Examensarbete, Mälardalens Högskola, Institutionen för Samhällsteknik). Hämtad från <https://docplayer.se/72365-Kvarboende-vid-renovering-av-flerbostadshus-hur-far-man-nojda-hyresgaster-en-studie-av-kv-bergakungen-i-vasteras.html>.

Boverket. (2009). Professionell renovering i SABO-företag. Hämtad från https://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2009/professionell_renovering_i_sabo.pdf.

Boverket. (2014). Flyttmönster till följd av omfattande renoveringar. Boverket. Hämtad från URL <https://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2014/flyttmonster-omfattande-renoveringar.pdf>.

BrL 1991:614. Bostadsrättslag (1991:614). Hämtad från <https://lagen.nu/1991:614#K9R6> 2019-05-26.

EFL 2018:672. Lag (2018:672) om ekonomiska föreningar. Hämtad från <https://lagen.nu/2018:672#K7> 2019-05-26.

Globala målen. (u.d.). Vad betyder hållbar utveckling?. Hämtad från <https://www.globalamalen.se/fragor-och-svar/vad-betyder-hallbar-utveckling/> 2018-05-20.

Göteborgs stadsledningskontor. (2018a). Göteborgsbladet 2018: *Områdesfakta SND 137*. Hämtad från https://goteborg.se/wps/wcm/connect/4f497ab7-8996-4291-a3b2-6f9b4b71173b/137+V%C3%A4stra+G%C3%B6teborg_PRI_2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=4f497ab7-8996-4291-a3b2-6f9b4b71173b.

Göteborgs stadsledningskontor. (2018b). Göteborgsbladet 2018: *Områdesfakta SND 140*. Hämtad från https://goteborg.se/wps/wcm/connect/3e5be8ac-0d1d-4384-8a14-2519ffb833/140+Norra+Hisingen_PRI_2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=3e5be8ac-0d1d-4384-8a14-2519ffb833.

Hitta.se . (u.d. a). *Backa: Västra Götalands län*. Hämtad från <https://www.hitta.se/v%C3%A4stra+g%C3%B6talands+l%C3%A4n/hising+backa/backa+omr%C3%A5de/omr%C3%A5de/2001310223> 2019-05-27.

Hitta.se . (u.d. b). *Ängås: Västra Götalands län*. Hämtad från <https://www.hitta.se/v%C3%A4stra+g%C3%B6talands+l%C3%A4n/v%C3%A4stra+fr%C3%B6lunda/%C3%A4ng%C3%A5s+omr%C3%A5de/omr%C3%A5de/2001312943> 2019-05-27.

Högberg, L. (2015). Vad säger forskningen om social hållbarhet vid renovering? I H. Lind, K. Mjörnell (Red.), *Social hållbarhet med fokus på bostadsrenovering - en antologi* (2015:14). Hämtad från http://www.renoveringscentrum.lth.se/fileadmin/renoveringscentrum/SIRen/Publikationer/Social_haallbarhet_vid_bostadsrenovering_-_en_antologi..pdf.

Najafi, A. (2010). Ombyggnad av flerbostadshus: *Hur påverkas hyresgästerna av en ombyggnad* (Examensarbete, Högskolan Halmstad, Sektionen för ekonomi och teknik). Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hh:diva-5188>.

RB BRF Göteborgshus 31. (2018). Årsredovisning 2017-07-31 – 2018-06-30. Hämtad från <https://www.gbghus31.se/showfile/?filID=220>.

RB BRF Sagogången. (2012). Riksbyggens Bostadsrättsförening Sagogången Årsredovisning 1 juli 2011- 30 juni 2012 . Hämtad från <https://www.sagogangen.se/showfile/?filID=22>.

RB BRF Sagogången. (2013). Riksbyggens Bostadsrättsförening Sagogången Årsredovisning 1 juli 2012 - 30 juni 2013. Hämtad från <https://www.sagogangen.se/showfile/?filID=26>.

RB BRF Sagogången. (2014). Årsredovisning. Hämtad från <https://www.sagogangen.se/showfile/?filID=33>.

RB BRF Sagogången. (2015). Årsredovisning. Hämtad från <https://www.sagogangen.se/showfile/?filID=41>.

RB BRF Sagogången. (2017). Årsredovisning 2016-07-01-2017-06-30. Hämtad från <https://www.sagogangen.se/showfile/?filID=54>.

Riksbyggen. (u.d. a). Om Riksbyggen: *Organisation*. Hämtad från <https://www.riksbyggen.se/om-riksbyggen/organisation/> 2019-05-26.

Riksbyggen. (u.d. b). Om Riksbyggen. Hämtad från <https://www.riksbyggen.se/om-riksbyggen/> 2019-05-26.

Rotpartner. (u.d. a). Avloppsstam. Hämtad från <https://www.rotpartner.se/avloppsstam> 2019-04-13.

Rotpartner. (u.d. b). Stambyten. Hämtad från <https://www.rotpartner.se/stambyten> 2019-04-13.

Rotpartner. (u.d. c). Reilining. Hämtad från <https://www.rotpartner.se/reilining> 2019-04-13.

SABO. (2009). Hem för miljoner: *Förutsättningar för upprustning av rekordårens bostäder*. Hämtad från https://www.rotpartner.se/files/hemformiljoner_rapport_091102.pdf.

SABO. (2017). Hem för miljoner: *Förutsättningar för upprustning av rekordårens bostäder*. Hämtad från https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwik1ZiHy77iAhUG4aQKHWrqBegQFjACegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.mynewsdesk.com%2Fmaterial%2Fdocument%2F71440%2Fdownload%3Fresource_type%3Dresource_document&usg=AOvVaw0BtrzGeFm0QeC271CX7Tm1.

Westin, S. (2011). ”...men vart ska ni då ta vägen?": *Ombyggnation ur hyresgästernas perspektiv*. Institutet för bostads- och urbanforskning. Hämtad från <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:458977/FULLTEXT01.pdf>.

FIGURFÖRTECKNING

Figur 2.1:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från informationsmöte 1.

Figur 2.2:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från informationsmöte 1.

Figur 2.3:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från informationsmöte 1.

Figur 2.4:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från stambyteshandbok.

Figur 2.5:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från stambyteshandbok.

Figur 2.6:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från stambyteshandbok.

Figur 2.7:
Riksbyggen (2019). Presentationsbild från husmöte.

Figur 2.8:
Riksbyggen (2019). Bild från visningslokal.

Figur 2.9:
Riksbyggen (2019). Bild från visningslokal.

Figur 2.10:
Riksbyggen (2019). Bild från visningslokal.

Figur 2.11:
Riksbyggen (2019). Dammspärrear.

Figur 2.12:
Riksbyggen (2019). Vask.

Figur 2.15:
BRF Göteborgshus 31 (2018). Bilder av bostadsrättsföreningen.

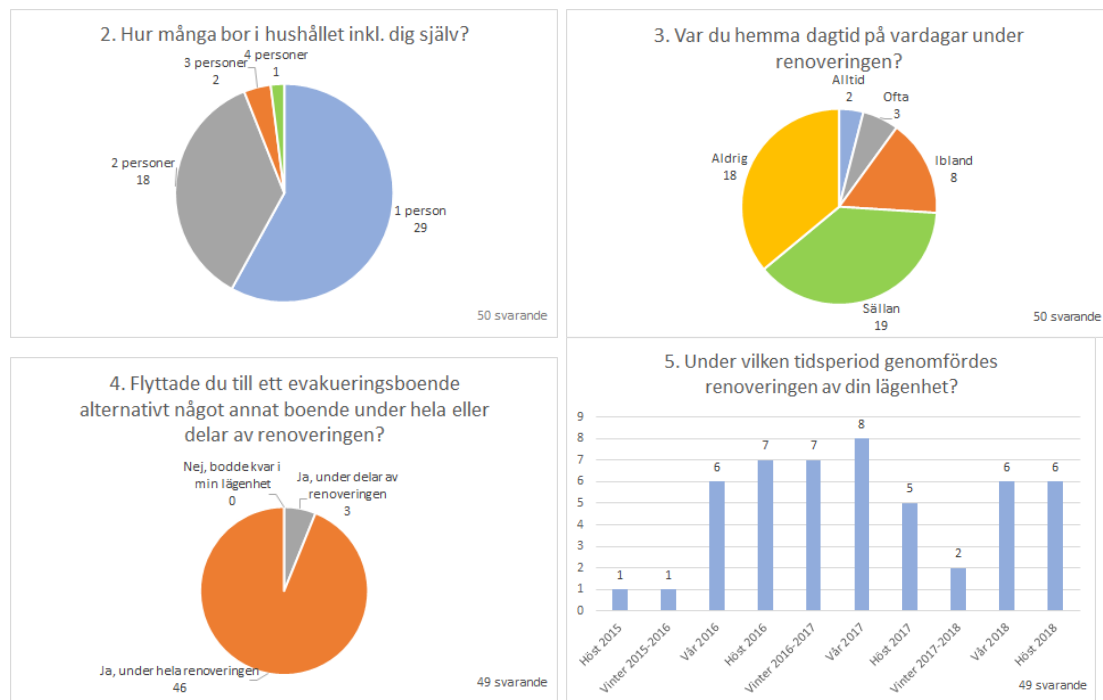
Figur 2.16:
BRF Göteborgshus 31 (2018). Bilder av bostadsrättsföreningen.

9 Bilagor

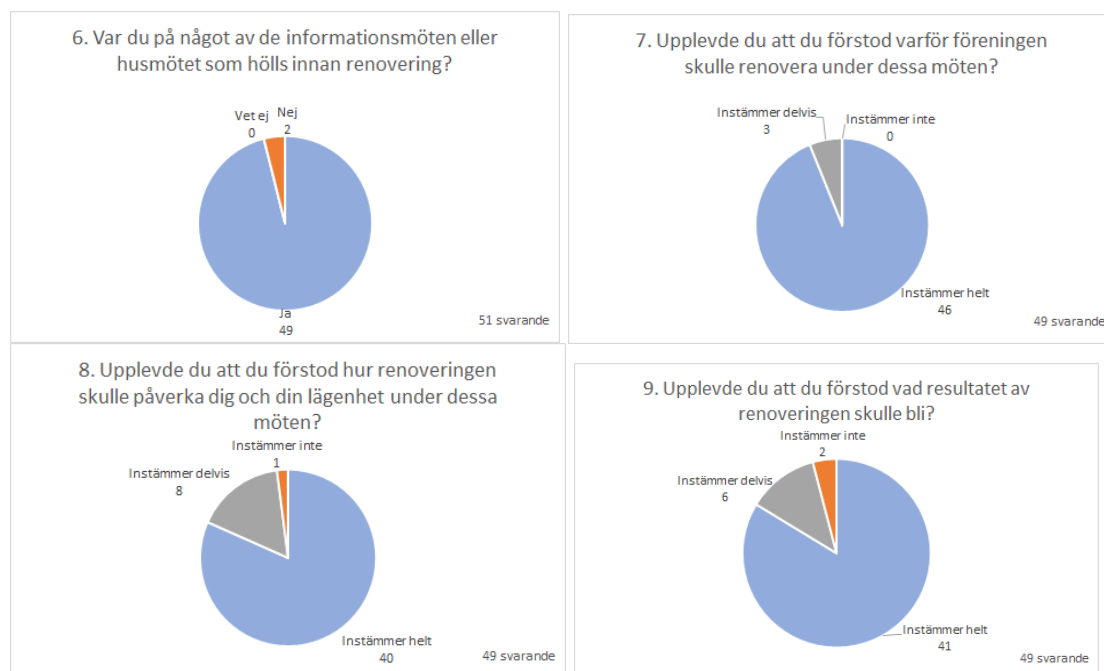
9.1 Bilaga 1

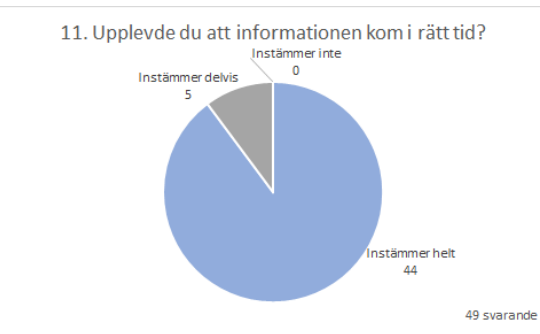
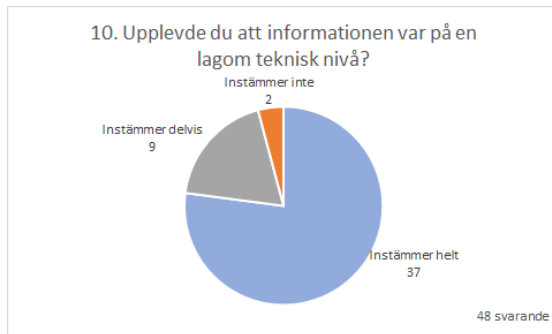
Bilaga 1 redovisar enkätsvaren från de 51 svarande som inte bott hemma under renoveringen. Svaren på de öppna frågorna redovisas inte till följd av anonymiteten.

Bakgrundsfakta om de svarande

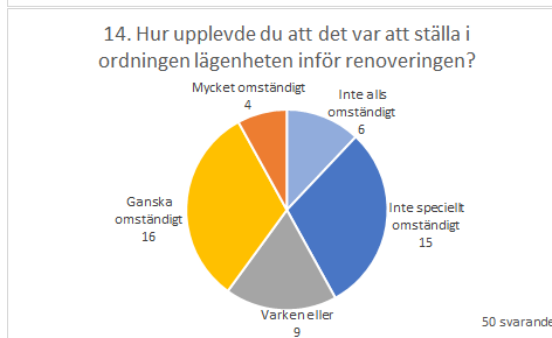
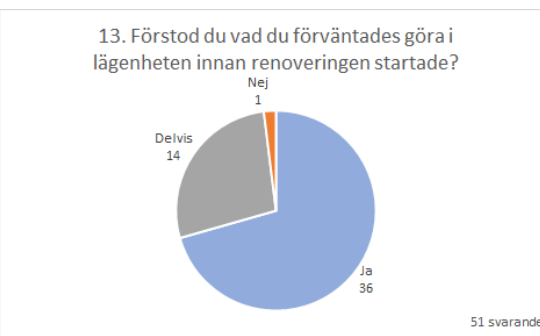
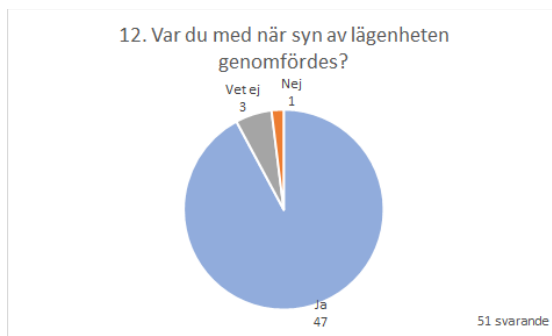


Informations- och husmöten

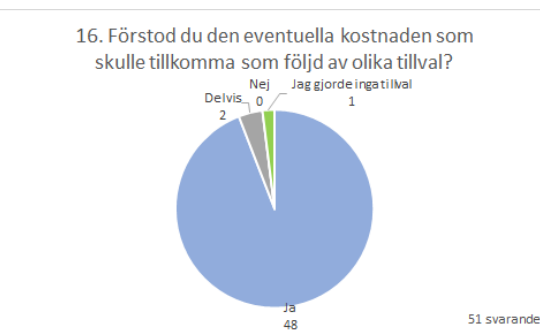


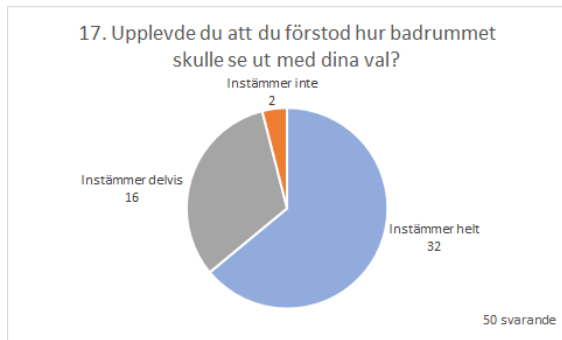


Synen

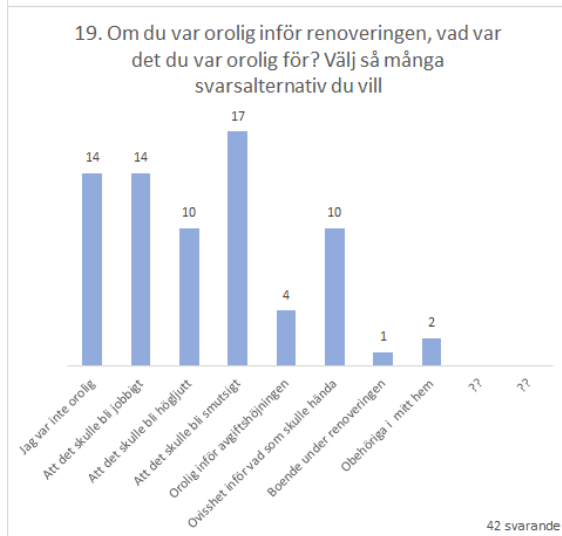
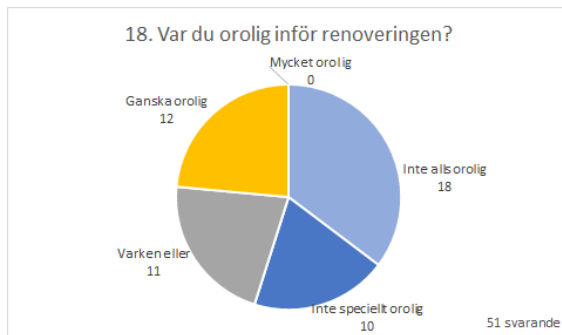


Visningslokal och val

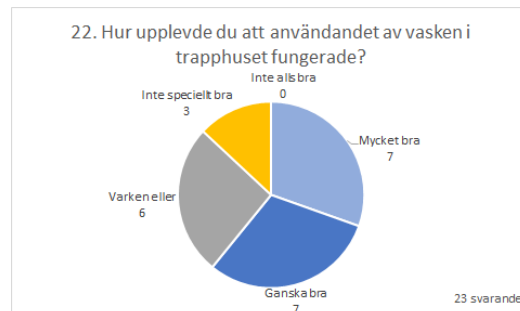




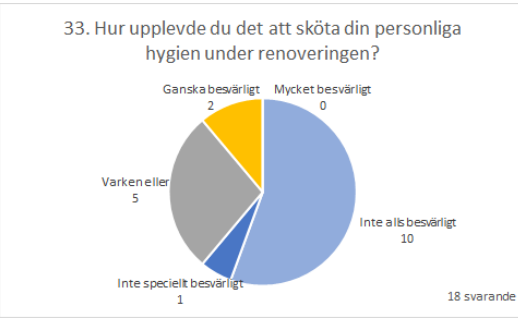
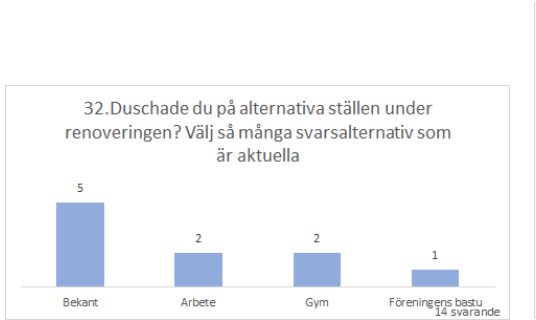
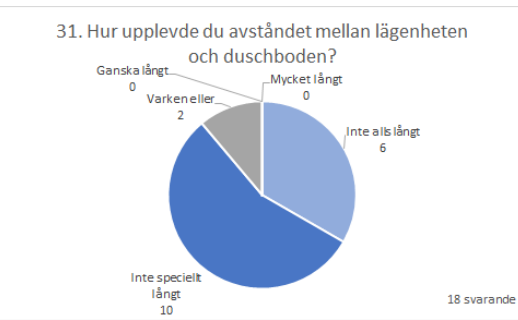
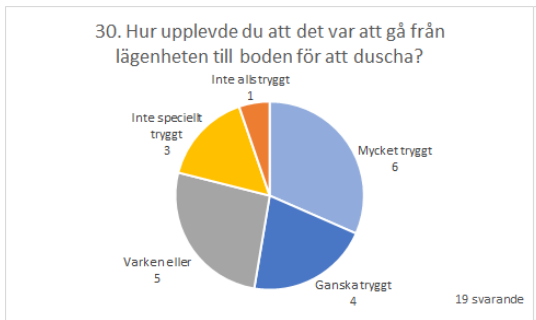
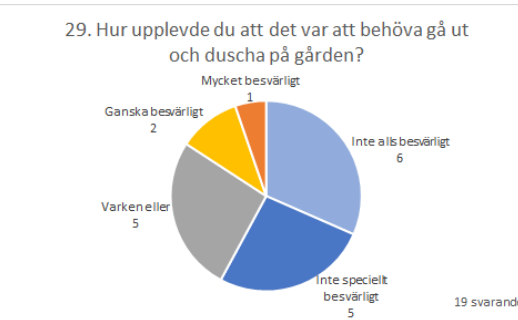
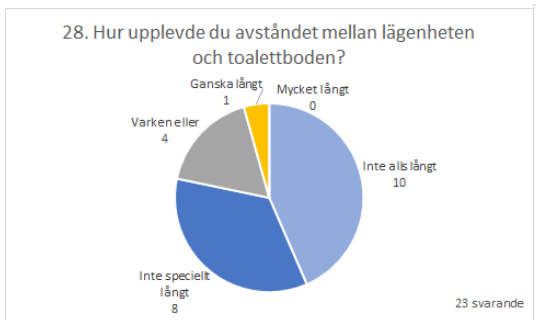
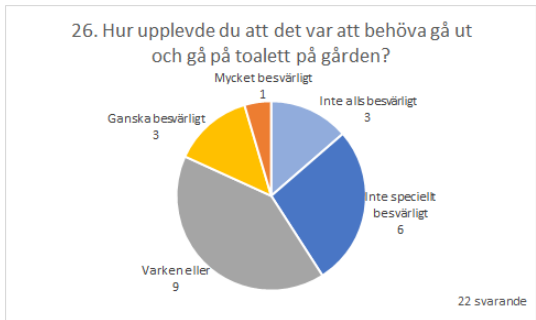
Känslor inför renoveringen



Matlagning

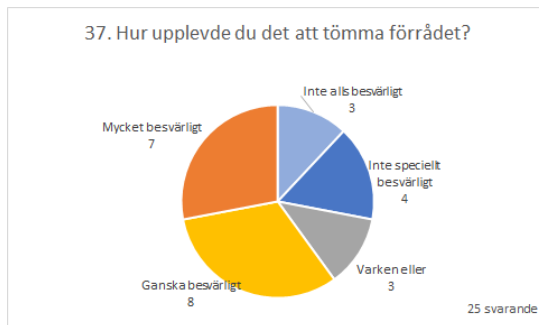
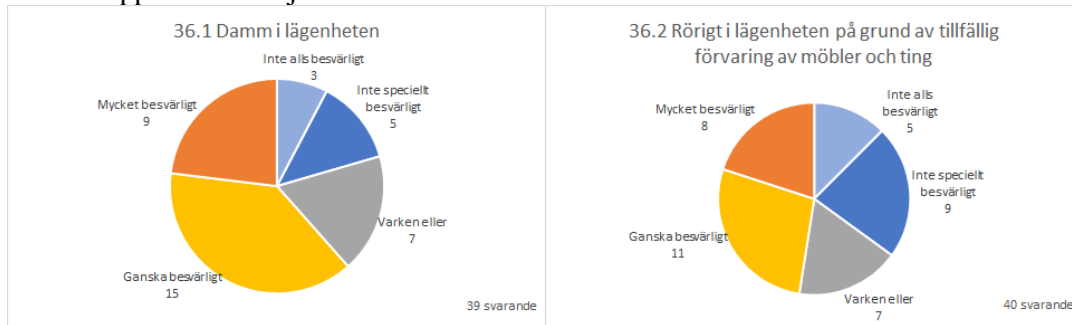


Hygien

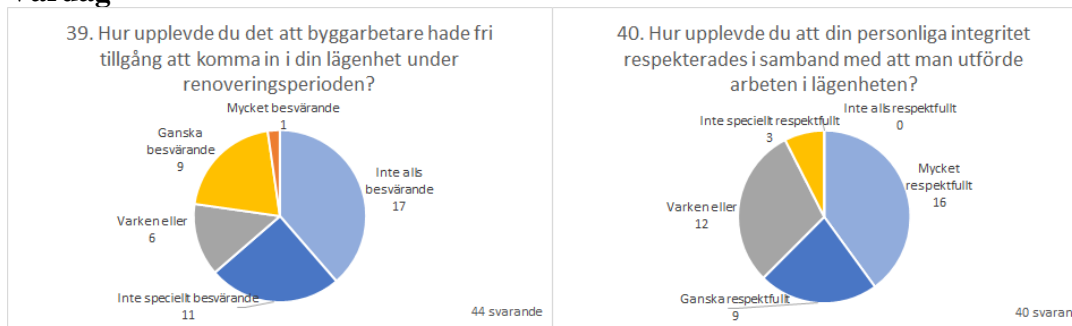


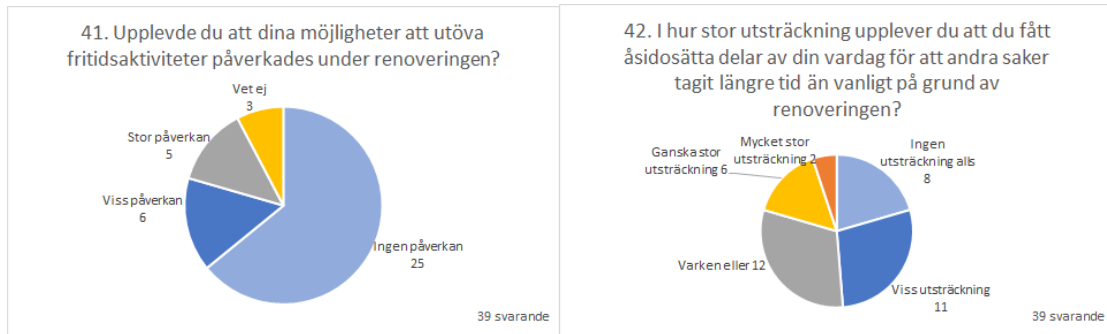
Boendemiljö

36. Hur upplevde du följande faktorer:

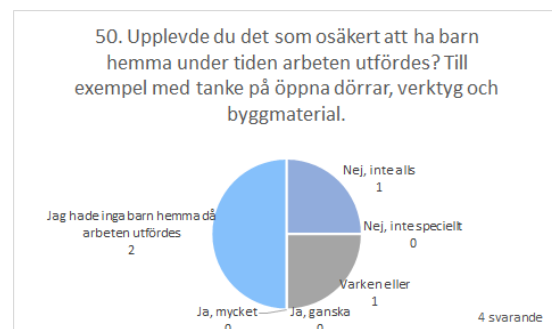
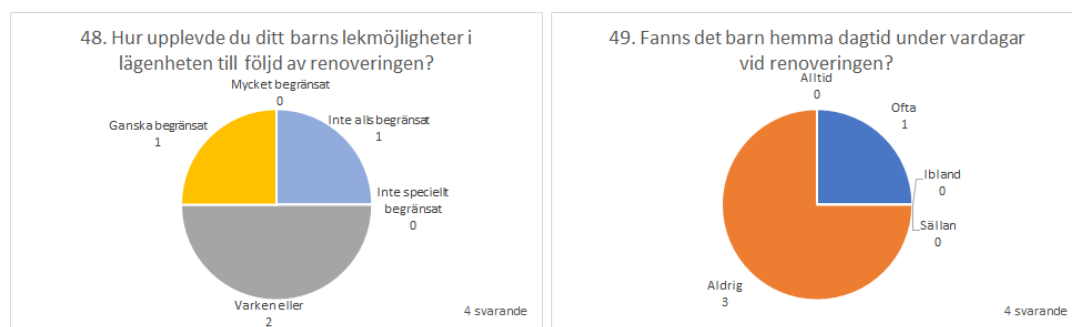
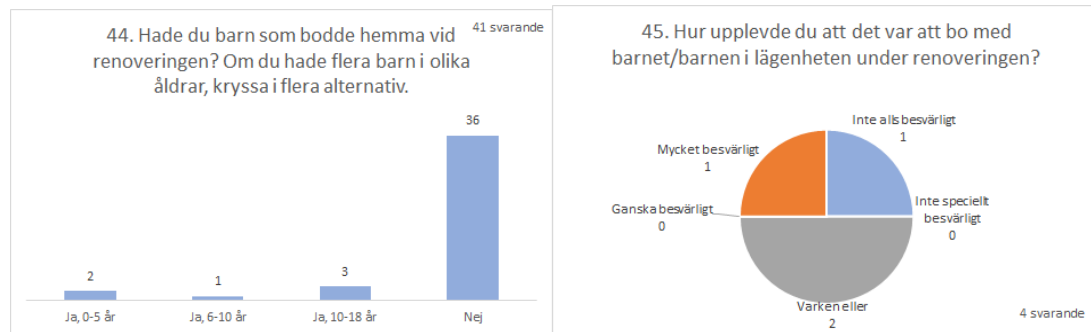


Vardag

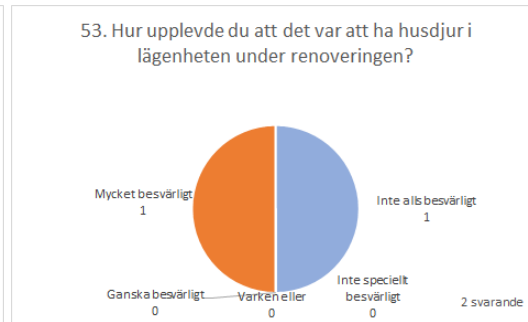
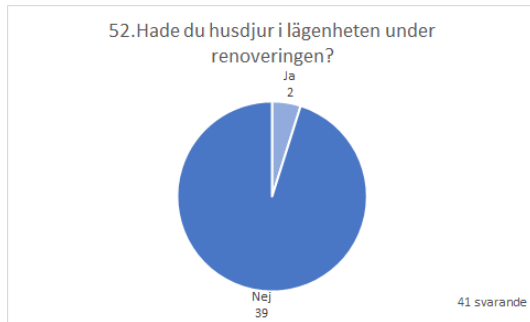




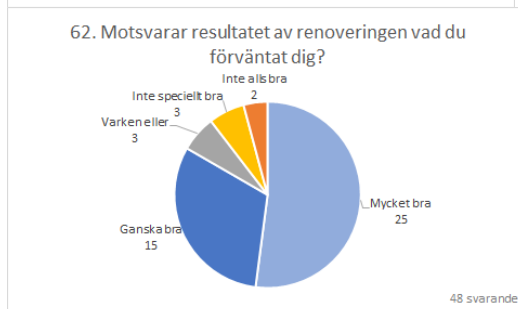
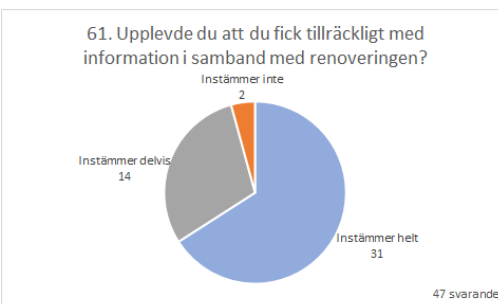
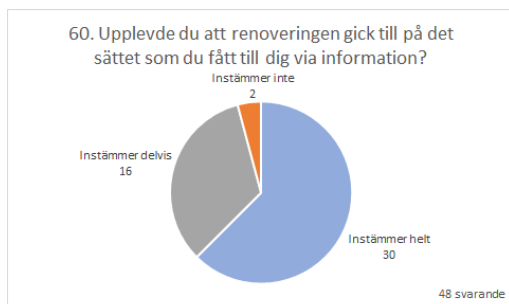
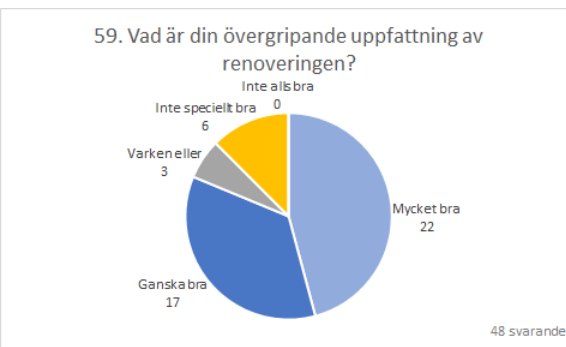
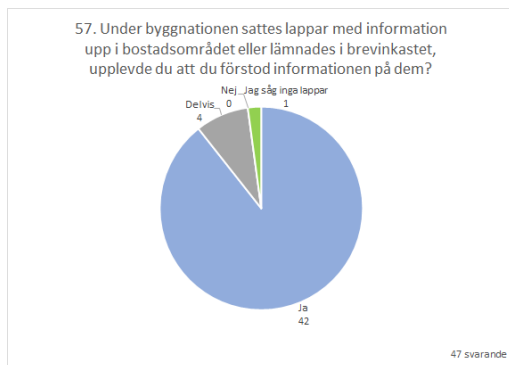
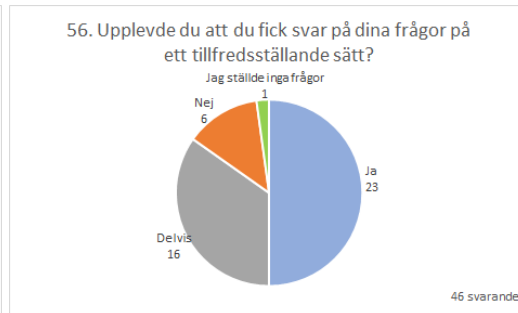
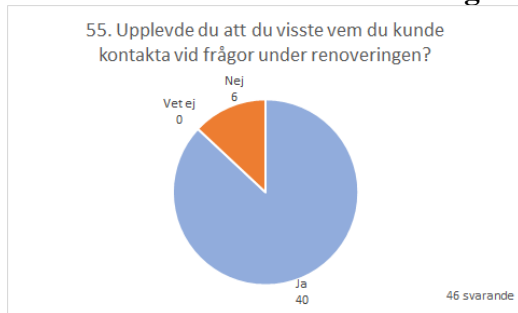
Barn



Husdjur



Kommunikation under renoveringen med mera



9.2 Bilaga 2

Följande sidor redovisar enkäten som lämnades ut i till de boende på 31:an.



En boendes perspektiv på renovering

Vi vet alla att renovering kan påverka ens vardagsliv, men hur mycket påverkar en renovering de boende och hur är det att bo i en lägenhet som renoveras? Den här undersökningen är en del av ett examensarbete som skrivs på Chalmers Tekniska Högskola och ämnar kartlägga boendes perspektiv på omfattande renovering. Undersökningen syftar även till att undersöka hur kommunikationen fungerat vid renoveringen och om boende upplever att de fått all information de behöver. Undersökningen görs av två studenter vid *Affärsutveckling och entreprenörskap inom samhällsbyggnadsteknik* -programmet på Chalmers Tekniska Högskola i samarbete med Riksbyggen och bostadsrättsföreningen Göteborgshus 31.

Ni har fått den här undersökningen då ni är boende i föreningen Göteborgshus 31 och för att ni nyss genomgått en våtrumsrenovering. Samtliga boende i er förening har fått möjlighet att delta i den här undersökningen.

Ert deltagande är så klart frivilligt, men vi hoppas att ni vill delta och svara så fullständigt som möjligt. **Om ni är nyinflyttade och inte bodde här vid tillfället för er lägenhetsrenovering eller om ni flyttade till ett annat boende under hela renoveringen ombeds ni att inte svara på den här undersökningen.**

Enkäten kommer dessvärre endast finnas tillgänglig på svenska. Unfortunately this survey will only be available in Swedish.

Efter att ni fyllt i undersökningen kan ni vänligen lägga den i det medföljande kuvertet och lämna in det i fastighetsexpeditionens brevkast på Rubingatan 24. Om ni hellre fyller i undersökningen via dator/mobil/surfplatta kan ni göra detta på webbadressen <https://goo.gl/forms/NT0JxIkYqDoCUQdy1> eller använda QR-koden i hörnet. Svar lämnas in senast den 10 mars. En påminnelse kommer att skickas ut cirka en vecka innan sista svarsdatumet.

Alla svar kommer att behandlas anonymt och inga enskilda svar kommer att kunna utläsas utan bara statistiska sammanhang.

Om ni har några frågor om undersökningen kan ni höra av er till Sara Eklund, telefon [REDACTED].

Tack på förhand för din medverkan!

Med Vänliga Hälsningar

Sara Eklund

Student Chalmers

Rebecka Hjerpe

Student Chalmers



Inledande frågor

Generella bakgrundsfrågor

1. När är du född? Ange årtal: _____
2. Hur många bor i hushållet inklusive dig själv? Ange antal: _____
3. Var du hemma dagtid på vardagar under renoveringen?
- Alltid
 - Ofta
 - Ibland
 - Sällan
 - Aldrig
4. Flyttade du till ett evakueringsboende alternativt något annat boende under hela eller delar av renoveringen?
- Ja, under hela renoveringen
 - Ja, under delar av renoveringen
 - Nej, bodde kvar i min lägenhet
5. Under vilken tidsperiod genomfördes renoveringen av din lägenhet?
- Höst 2015
 - Vinter 2015-2016
 - Vår 2016
 - Höst 2016
 - Vinter 2016-2017
 - Vår 2017
 - Höst 2017
 - Vinter 2017-2018
 - Vår 2018
 - Höst 2018

Innan renovering:

Informationsmöten och husmöte

Inför renoveringen hölls ett antal olika informationsmöten samt ett husmöte där föreningens styrelse och Riksbyggen var delaktiga. Nedan följer frågor om dessa möten.

6. Var du på något av de informationsmöten eller husmötet som hölls innan renovering?
- Ja
 - Nej
 - Vet ej

Om du svarade nej på fråga 6, gå vidare till fråga 12

7. Upplevde du att du förstod varför föreningen skulle renovera under dessa möten?
- Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte
8. Upplevde du att du förstod hur renoveringen skulle påverka dig och din lägenhet under dessa möten?
- Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte
9. Upplevde du att du förstod vad resultatet av renoveringen skulle bli?
- Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte
10. Upplevde du att informationen var på en lagom teknisk nivå?
- Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte
11. Upplevde du att informationen kom i rätt tid?
- Instämmer helt
 - Instämmer delvis
 - Instämmer inte

Syn av lägenhet

Cirka en vecka innan renoveringen började hölls en syn i din lägenhet, nedan följer frågor som berör detta.

12. Var du med när syn av lägenheten genomfördes? Ja
 Nej
 Vet ej
-
13. Förstod du vad du förväntades göra i lägenheten innan renoveringen startade? Ja
 Delvis
 Nej
-
14. Hur upplevde du att det var att ställa i ordningen lägenheten inför renoveringen? Inte alls omständigt
 Inte speciellt omständigt
 Varken eller
 Ganska omständigt
 Mycket omständigt

Valtillfälle

Inför renoveringen valde du badrumsinredning, antingen självständigt via en blankett men det fanns även möjlighet att få hjälp i visningslokalen. Nedan följer frågor som rör valet.

15. Besökte du visningslokalen? Ja
 Nej
 Vet ej
-
16. Förstod du den eventuella kostnaden som skulle tillkomma som följd av olika tillval? Ja
 Delvis
 Nej
 Jag gjorde inga tillval
-
17. Upplevde du att du förstod hur badrummet skulle se ut med dina val? Instämmer helt
 Instämmer delvis
 Instämmer inte

Känslor inför renoveringen

Nedan följer frågor om hur du kände dig innan renoveringen.

18. Var du orolig inför renoveringen? Inte alls orolig
 Inte speciellt orolig
 Varken eller
 Ganska orolig
 Mycket orolig
-
19. Om du var orolig inför renoveringen, vad var det du var orolig för? Välj så många svarsalternativ du vill. Att det skulle bli jobbigt
 Att det skulle bli högljutt
 Att det skulle bli smutsigt
 Orolig inför avgiftshöjning
 Ovisshet inför vad som skulle hända
Övrigt _____
 Jag var inte orolig

20. Avslutande fråga gällande området "Innan renovering":
Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller din upplevelse innan renoveringen?

Under renoveringen:

Matlagning:

Nedan följer frågor om hur du upplevde matlagning under renoveringen.

21. Att laga mat då det saknades vatten och avlopp i köket var:

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

22. Hur upplevde du att användandet av vasken i trapphuset fungerade?

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken eller
- Inte speciellt bra
- Inte alls bra

Varför upplevde du vasken så

23. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller matlagning under renoveringen?

Hygien

Nedan följer frågor om hur du upplevde dusch-, toalett- och tvättmöjligheter under renoveringen.

24. Hur upplevde du att dusch- och toalettboden var?

- Mycket fräsch
- Ganska fräsch
- Varken eller
- Inte speciellt fräsch
- Inte alls fräsch

25. Om du hade en torrtoalett under renoveringen, var det besvärligt att tvätta händerna efter att du använt den?

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt
- Jag hade ingen torrtoalett

26. Hur upplevde du att det var att behöva gå ut och gå på toalett på gården?

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

27. Hur upplevde du att det var att gå från lägenheten till toalettboden?

- Mycket tryggt
- Ganska tryggt
- Varken eller
- Inte speciellt tryggt
- Inte alls tryggt

28. Hur upplevde du avståndet mellan lägenheten och toalettboden?

- Inte alls långt
- Inte speciellt långt
- Varken eller
- Ganska långt
- Mycket långt

29. Hur upplevde du att det var att behöva gå ut och duscha på gården?

- Inte alls besvärligt
 - Inte speciellt besvärligt
 - Varken eller
 - Ganska besvärligt
 - Mycket besvärligt
-

30. Hur upplevde du att det var att gå från lägenheten till boden för att duscha?

- Mycket tryggt
 - Ganska tryggt
 - Varken eller
 - Inte speciellt tryggt
 - Inte alls tryggt
-

31. Hur upplevde du avståndet mellan lägenhet och duschboden?

- Inte alls långt
 - Inte speciellt långt
 - Varken eller
 - Ganska långt
 - Mycket långt
-

32. Duschade du på alternativa ställen under renoveringen? Välj så många svarsalternativ som är aktuella.

- Gym
 - Bekant
 - Arbete
 - Övrigt _____
 - Jag duschade inte på alternativa ställen
-

33. Hur upplevde du det att sköta din personliga hygien under renoveringen?

- Inte alls besvärligt
 - Inte speciellt besvärligt
 - Varken eller
 - Ganska besvärligt
 - Mycket besvärligt
-

34. Hur upplevde du det att använda tvättstugan under renoveringen?

- Inte alls besvärligt
 - Inte speciellt besvärligt
 - Varken eller
 - Ganska besvärligt
 - Mycket besvärligt
-

35. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller dusch- och toalettmöjligheter under renoveringen?

Boendemiljö

Nedan följer frågor om hur du upplevde att din boendemiljö påverkades i samband med renoveringen.

36. Hur upplevde du följande under renoveringen:

Damm i lägenheten

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

Rörigt i lägenheten på grund av tillfällig förvaring av möbler och ting

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

Kallt i lägenheten på grund av öppna fönster och/eller avstängda element

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

Ljudnivån i lägenheten

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

37. Tömdes ditt förråd i samband med renoveringen?

I sådana fall, hur upplevde du att det var att tömma förrådet?

- Det var inte alls besvärligt
- Det var inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Det var ganska besvärligt
- Det var mycket besvärligt
- Jag tömde inte mitt förråd

38. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller din boendemiljö under renoveringen?

Vardag

Nedan följer frågor om hur du upplevde att din vardag påverkades under renoveringen.

39. Hur upplevde du det att byggarbetare hade fri tillgång att komma in i din lägenhet under renoveringsperioden?

- Inte alls besvärande
- Inte speciellt besvärande
- Varken eller
- Ganska besvärande
- Mycket besvärande

Vad gjorde att du upplevde det så?

40. Hur upplevde du att din personliga integritet respekterades i samband med att man utförde arbeten i lägenheten?

- Mycket respektfullt
- Ganska respektfullt
- Varken eller
- Inte speciellt respektfullt
- Inte alls respektfullt

41. Upplevde du att dina möjligheter att utöva fritidsaktiviteter påverkades under renoveringen?
- Ingen påverkan
 Viss påverkan
 Stor påverkan
 Vet ej

42. I hur stor utsträckning upplever du att du fått åsidosätta delar av din vardag för att andra saker tagit längre tid än vanligt på grund av renoveringen?
- Mycket stor utsträckning
 Ganska stor utsträckning
 Varken eller
 Viss utsträckning
 Ingen utsträckning alls

43. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller din vardag under renoveringen?
- _____
- _____
- _____
- _____

Barn

Nedan följer frågor om hur du upplevde det att ha barn hemma under renoveringen.

44. Hade du barn som bodde hemma vid renoveringen?
Om du hade flera barn i olika åldrar, kryssa i flera alternativ.
- Ja, 0-5 år
 Ja, 6-10 år
 Ja, 10-18 år
 Nej

Om du svarade nej på fråga 44, gå vidare till fråga 52

45. Hur upplevde du att det var att bo med barnet/barnen i lägenheten under renoveringen?
- Inte alls besvärligt
 Inte speciellt besvärligt
 Varken eller
 Ganska besvärligt
 Mycket besvärligt

46. Hur upplevde ditt/dina barn det att bo i lägenheten under renoveringen?
- Inte alls besvärligt
 Inte speciellt besvärligt
 Varken eller
 Ganska besvärligt
 Mycket besvärligt

47. Hur upplevde du det att sköta ditt/dina barns hygien under renoveringen?
- Inte alls besvärligt
 Inte speciellt besvärligt
 Varken eller
 Ganska besvärligt
 Mycket besvärligt

48. Hur upplevde du ditt barns lekmöjligheter i lägenheten till följd av renoveringen?
- Inte alls begränsat
 Inte speciellt begränsat
 Varken eller
 Ganska begränsat
 Mycket begränsat

49. Fanns det barn hemma dagtid under vardagar vid renoveringen?

- Alltid
- Ofta
- Ibland
- Sällan
- Aldrig

50. Upplevde du det som osäkert att ha barn hemma under tiden arbeten utfördes? Till exempel med tanke på öppna dörrar, verktyg och byggmaterial.

- Nej, inte alls
- Nej, inte speciellt
- Varken eller
- Ja, ganska
- Ja, mycket
- Jag hade inga barn hemma då arbeten utfördes

51. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller att ha barn hemma under renoveringen?

Husdjur

Nedan följer frågor som rör hur du upplevde det att ha husdjur hemma under renoveringen.

52. Hade du husdjur i lägenheten under renoveringen?

- Ja
- Nej

Om du svarade nej på föregående fråga, gå till fråga 55

53. Hur upplevde du att det var att ha husdjur i lägenheten under renoveringen?

- Inte alls besvärligt
- Inte speciellt besvärligt
- Varken eller
- Ganska besvärligt
- Mycket besvärligt

54. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller att ha djur hemma under renoveringen?

Kommunikation

Nedan följer frågor som rör hur du upplevde att kommunikationen fungerade under renoveringen.

55. Upplevde du att du visste vem du kunde kontakta vid frågor under renoveringen?

- Ja
- Nej
- Vet ej

56. Upplevde du att du fick svar på dina frågor på ett tillfreds ställande sätt?

- Ja
- Delvis
- Nej
- Jag ställde inga frågor

57. Under byggnationen sattes lappar med information upp i bostadsområdet eller lämnades i brevkastet, upplevde du att du förstod informationen på dem?

- Ja
- Delvis
- Nej
- Jag såg inga lappar

58. Är det något annat du vill uppmärksamma vad gäller informationen under renoveringen?

Efter renovering:

Genomförandet och resultatet av renoveringen

Nedan följer frågor gällande genomförandet och resultatet av renoveringen

59. Vad är din övergripande uppfattning av renoveringen? Mycket bra
 Ganska bra
 Varken eller
 Inte speciellt bra
 Inte alls bra
-
60. Upplevde du att renoveringen gick till på det sättet som du fått till dig via information? Instämmer helt
 Instämmer delvis
 Instämmer inte
-
61. Upplevde du att du fick tillräckligt med information i samband med renoveringen? Instämmer helt
 Instämmer delvis
 Instämmer inte
-
62. Motsvarar resultatet av renoveringen vad du förväntat dig? Mycket bra
 Ganska bra
 Varken eller
 Inte speciellt bra
 Inte alls bra
-
63. Är det något annat du vill uppmärksamma generellt vad gäller renoveringen som inte tagits upp i enkäten?
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Tack för att du tog dig tid att svara på undersökningen, det kommer vara till stor hjälp för vårt examensarbete!

Hälsningar

Sara Eklund och Rebecka Hjerpe