

## **Erfarenheter av enkätanvändning i några bostadsförvaltande företag**

---

### **Bakgrund och syfte**

Innemiljövärderingen i EcoEffect grundar sig bland annat på data som erhålls genom en enkät till brukare i den fastighet som skall värderas. Hittills har den s k Stockholmsenkäten använts som utgångspunkt med vissa anpassningar gjorda med hänsyn till värderingen enligt EcoEffect. Stockholmsenkäten är en relativt omfattande brukarenkät och röster har framförts om att en kortare variant eventuellt bör övervägas för att på så sätt säkerställa en bredare användning av EcoEffect-metoden. Även andra synpunkter har framförts, exempelvis rörande kostnader samt känsliga frågeställningar.

För att få en uppfattning om hur man ser på enkätanvändning i dag i fastighetsförvaltande företag har en rundringning genomförts till ett antal, i första hand, bostadsförvaltande företag. Detta för att få praktisk information om vilken typ av enkäter som den potentielle användaren av EcoEffect föredrar idag och varför. Följande frågeställningar låg till grund för rundringningen:

- Har man arbetat med att ställa frågor om upplevd inomhusmiljö till sina hyresgäster ? I vilket syfte ?
- Vilka typer av enkäter har man använt och varför har man valt en viss typ av enkät ? (Och varför har man valt bort andra alternativ ?)
- Vilka erfarenheter har man av den enkät man valde att använda ?
- Hur användes enkätsvaren och hur kommer man att gå vidare ?

Urvalet av medverkande företag i rundringningen byggde främst på hörsägen om att de hade arbetat med någon typ av enkät för att få svar på frågor om inomhusmiljöaspekter i fastigheterna. Dessutom ville vi ha erfarenheter från såväl privata som allmännyttiga bostadsföretag samt erfarenheter från olika delar i landet. I vissa fall visade det sig att företagen inte hade arbetat med någon speciell enkät rörande inomhusmiljöfrågor. Några av deras synpunkter tas upp här ändå.

Medverkande företag och intervjuade personer:

Byggnadsfirman Ernst Rosén, Göteborg, Leif Elvestål, tekn chef  
Bostadsbolaget, Västervik, Carl-Michael Svensson, f d projektanställd  
Drott, Bengt Hanell, miljö- och kvalitetsansvarig  
Helsingborgshem, Kerstin Johansson, miljöansvarig  
Uppsalahem, Jeanette Nilsson  
Poseidon, Göteborg, Göran Leander, miljöansvarig  
Stena Fastigheter, Göteborg, Håkan von Dolvitz, miljöansvarig  
Lunds Kommunala Fastighetsbolag (LKF), Per-Olof Järvegren, marknadschef

Miljöstyrning i företagen:

Byggnadsfirman Ernst Rosén, Drott och Uppsalahem håller på att införa miljöledningssystem enligt ISO 14001 och planerar certifiering före 2001 års utgång. Helsingborgshem, Stena Fastigheter och LKF arbetar enligt egna modeller av miljöstyrning. De två sistnämnda har valt att miljödiplomera sin verksamhet enligt Göteborgs miljöförvaltnings principer. Detta gäller även byggnadsfirman Ernst Rosén. Poseidon har inlett ett arbete med P-märkning<sup>1</sup> av bostäder och detta innefattar bland annat krav på ett ledningssystem med avseende på inomhusmiljöfrågor.

## **Kort beskrivning av olika enkäter**

Nedan följer en kort beskrivning av ett antal olika enkäter som tar upp inomhusmiljöaspekter och som förekommer idag. En uppdelning har gjorts utifrån vilket syfte användningen av en viss enkät vanligen har. Vissa enkäter skulle mycket väl kunna förekomma under flera rubriker men uppdelningen kan vara ett sätt att se på hur man resonerar inför valet av enkät.

### **1. Enkäter med syfte att få fram ett s k Nöjd Kund Index**

#### Svensk Hyresvärd Kvalitet AB

Företaget erbjuder framtagande av s k Nöjd kund index vilket erhålls genom en brukarenkät. Företaget sköter enkätutformning, analys och rapportskrivning samt spar data i en referensdatabas för jämförelser. Standardfrågor + frågor som företaget själv väljer. Enkäterna är relativt omfattande (ca 30-40 frågor) och inbegriper frågor om service, trygghet, bemötande, bostadsområdet och så vidare.

#### Aktiv Bo

Se ovan "svensk hyresvärd kvalitet AB". Företaget erbjuder samma koncept och har i princip samma marknad.

### **2. Enkäter med syfte att få fram underlag för besiktning eller åtgärdsplaner**

#### Stefan Omérs enkät

7 frågor med delfrågor. Enklare frågor om brukarens hälsotillstånd tas upp. Används i syftet att upptäcka problem som undersöks närmare vid en miljöbesiktning. Används ofta i samband med att företag vill genomföra "MIBB" (Miljöbesiktning i befintlig bebyggelse)<sup>2</sup>. Referensdatabas saknas.

#### Lundenkäten

LKF har själva tagit fram en enkät som används vid genomförande av MIBB. 8 frågor med delfrågor. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas ej upp. LKF sköter själva analys av enkäten. Vill verka för att fler använder enkäten, först och främst i regionen, för att underlätta jämförelser.

---

<sup>1</sup> P-märkning är en typ av "certifiering" som Sveriges Provnings- och forskningsinstitut (SP) erbjuder. Kraven för p-märkning av byggnader inbegriper tekniska egenskapskrav, i stort sett nöjda hyresgäster samt att företaget har ett ledningssystem för att arbeta med och förbättra frågor som rör inomhusmiljön i byggnaderna.

<sup>2</sup> System för inventering av inomhusmiljö i befintlig bebyggelse som Hyresgästernas Riksförbund, SABO och Sveriges Fastighetsägareförbund står bakom. Bebyggelse som inventerats och åtgärdats enligt kriterierna kan erhålla en godkänd miljödeklaration som dock skall förnyas, vart tredje år.

### Drotts innemiljöfrågor

4 frågor med delfrågor. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas ej upp. Används som underlag för Miljöstatusbesiktningar i byggnaderna. Ingår som del i en större enkät för att få fram ”nöjd kund index”.

### Enkät inför P-märkning

I ett projekt om P-märkning av byggnader har Sveriges Provnings- och forskningsinstitut (SP), Poseidon, Svenska Bostäder m fl tagit fram en enkät som liknar Örebroenkäten. 20 frågor. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas ej upp. Används som underlag för miljöbesiktningar. Referensdatabas saknas.

### Innemiljöenkät vid miljödiplomering av byggnader

5 frågor med delfrågor. Används som underlag för miljödiplomering av byggnader<sup>3</sup>. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas ej upp. Fastighetsägaren sammanställer själv svaren. Diplomeringen av byggnader är färsk och enkäten är under utveckling. I dagsläget finns ej någon referensdatabas.

### Innemiljöenkät för bostäder – Miljöstatus

5 frågor med delfrågor. Används som underlag inför besiktning av bostäder enligt Miljöstatus. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas ej upp.

Det skall sägas att såväl MIBB som miljödiplomeringen och P-märkningen ställer krav på att en brukarenkät används. Det är således också ett syfte med att utföra enkätundersökningen, att en genomförd enkät till hyresgästerna banar väg för att erhålla någon av dessa märkningar.

## **3. Enkäter med syfte att identifiera byggnadens hälsopåverkan**

### Stockholmsenkäten

33 frågor med delfrågor. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas upp. Används för att ange byggnadens status med avseende på besvärsfrekvenser. Analysresultaten presenteras bland annat i form av sk besvärprofiler. Kan också användas för att genomföra ”MIBB”. Alla genomförda enkäter läggs in i en referensdatabas som används för jämförelser. Analys kräver specialkompetens.

### Örebroenkäten

11 frågor med många delfrågor. Frågor om brukarens hälsotillstånd tas upp. Används i syftet att identifiera sk ”sjuka hus”. Analys kräver specialkompetens. Referensdatabas finns.

## **4. Enkäter med syfte att generera data för någon typ av ”värdering”**

### Innemiljö i Nordiska nyckeltalsprojektet

7 frågor med många delfrågor. Är tänkt att användas för att få fram data till miljöindikatorer för bygg- och fastighetssektorn. Under utveckling.

---

<sup>3</sup> Göteborgs miljöförvaltning har tagit fram kriterier för ett antal olika branscher som kan låta miljödiplomera sin verksamhet. Miljödiplomeringen är i princip ett förenklat miljöledningssystem med krav på en viss nivå på miljöarbetet. Miljödiplomering av byggnader är relativt nytt. Miljödiplomeringen har spridit sig och exempelvis miljöförvaltningarna i Malmö och Lund arbetar också med samma koncept.

## EcoEffect – enkäten

EcoEffect-varianten av Stockholmsenkäten har 40 frågor och har därmed utökats med några frågor om utemiljön. I övrigt se ”Stockholmsenkäten”.

## **Val av olika arbetssätt och enkäter**

Enkätanvändning kopplat till inomhusmiljö i de utfrågade företagen förekommer idag huvudsakligen enligt två olika principer; för att få fram Nöjd Kund Index eller för att identifiera åtgärdsbehov för att sedan kunna säkerställa någon form av ”godkända” hus med avseende på inomhusmiljön. Det förekommer att de frågor vissa företag ställer i sina ”nöjd kund-enkäter” kan överensstämma med de frågor som andra företag väljer att ställa i en separat enkät. Några företag arbetar också med både och. Nedan följer ett resonemang kring orsaker till att man har valt att arbeta på olika sätt.

### **”Nöjd kund-mätningar”**

Majoriteten av de bolag jag pratade med genomför regelbundet någon form av ”nöjd kund-mätningar” med syfte att få reda på hur hyresgästerna upplever frågor som service, underhåll, trygghet, bostadsområdet och så vidare. De företag som anlitas för att genomföra dessa undersökningar är främst Svensk Hyresvärd Kvalitet AB samt Aktiv Bo. Enkäterna, som distribueras till ett urval av hyresgäster, utgörs dels av standardfrågor, dels av frågor som respektive fastighetsförvaltare väljer att ta med. Flera av de företag jag har pratat med har valt att ställa några frågor kring inomhusmiljön i bostäderna. Syftet har då främst varit att erhålla information om eventuellt åtgärdsbehov i fastigheterna för att förbättra inomhusmiljön. Bland annat Drott har valt att ta med 4 frågor rörande ljud, temperatur, luftkvalitet och fukt i sin enkät. Svaren på dessa frågor har därefter legat till grund för vilka lägenheter som inventeras vid efterföljande Miljöstatusbesiktning. Anledningen till valet av detta tillvägagångssätt är att man känner att antalet enkäter som skickas ut till hyresgästerna måste begränsas. En mer omfattande enkät om inomhusmiljöfrågor såg man således ej som ett alternativ.

Drott har valt att ha som målsättning att genomföra Miljöstatusbesiktningar på alla sina fastigheter till skillnad från andra intervjuade företag som främst genomför MIBB. Tanken bakom överensstämmer dock.

Såväl Svensk Hyresvärd Kvalitet AB som Aktiv Bo spar referensdata på sina standardfrågor så att möjligheter finns att jämföra sig med andra företag samt år efter år. Flera företag framhåller detta som intressant, att kunna se hur man ligger till jämfört med andra samt som en möjlighet att följa upp kvalitetsarbetet inom bolaget år efter år.

### **Användning av speciella inomhusmiljöenkäter**

Bostadsbolaget i Västervik, Uppsalahem, LKF och Poseidon har använt separata inomhusmiljöenkäter med syfte att kunna säkerställa en god inomhusmiljö enligt MIBB alternativt P-märkningen. I Västervik har man använt Stockholmsenkäten, i Uppsalahem Stefan Omérs enkät, i LKF har man använt sin egen enkät och i Poseidon en enkät för P-märkningen.

I Västervik resonerade man så att en seriös, genomarbetad enkät var en god utgångspunkt för ett seriöst arbete. Man ansåg att det var viktigt att hyresgästerna fick en ordentlig chans att ”skriva av sig” och man var därmed inte rädd för att Stockholmsenkäten innehöll många frågor. Syftet med arbetet var att kunna MIBB-deklarera lägenheterna och att upptäcka

problem för att sedan åtgärda dem. Enkäten låg alltså till grund för miljöbesiktningen i lägenheterna och de problem som upptäcktes i och med enkäten stämde bra överens med verkligheten vid besiktningen. Stockholmsenkätens möjligheter att jämföra sig med andra med hjälp av referensvärden såg man som betydelsefullt. Detta för att få en uppfattning om problemen låg på en normalnivå eller ej.

I Uppsalahem ville man ha en enkel enkät som ändå gav ett bra underlag om husen och innemiljön. Valet föll på att anlita Stefan Omér och därmed också använda hans enkät. I Uppsalahem ansåg man det ej vara relevant att gå in och ställa frågor om hyresgästernas hälsotillstånd utan fokusera på vad hyresgästerna tycker om boendet. De hade också en känsla av att för många hälsorelaterade frågor kan leda till att de som skall besvara frågorna börjar tänka efter på ett annat sätt. De använder enkäten för att gå igenom husen och genomföra åtgärder.

LKF tog fram sin enkät då de hade avtalat med hyresgästföreningen att testa MIBB på några fastigheter. Syftet är att med hjälp av enkäten upptäcka brister och fel som kan åtgärdas. Vid utformningen av enkäten tittade man på ett antal olika enkäter men valde sedan att ta fram en kort, egen variant. De ville ha en kort enkät som bara tog några minuter att svara på för att på så sätt nå en hög svarsfrekvens. Detta samt att de skulle kunna sammanställa enkäten själva var de mest betydelsefulla orsakerna till deras val av utformning. De genomför MIBB för att få en, som de uttrycker det, trygg kvalitetsstämpel som i kombination med godkänd ventilationskontroll skall garantera en sund boendemiljö.

I Poseidon är man engagerad i ett projekt som bland annat drivs ihop med Svenska Bostäder och SP och som syftar till så kallad P-märkning av fastigheterna. Inom ramen för projektet har en enkät använts som i princip bygger på Örebroenkäten. Enkätens syfte är främst att utgöra underlag för besiktningen av lägenheter. Valet att använda en så pass omfattande enkät motiveras man genom att arbetet skall vara seriöst. Däremot ansåg man det vara viktigt att sammanställningen av enkäten kunde skötas internt och det var ett av skälen till att hälsoaspekterna ej ingår i frågeställningarna eller att man inte valde att använda Örebroenkäten.

## **Synpunkter på använda enkäter**

I Västervik upplevde man att de så kallade besvärprofilerna som erhöles efter analys av Stockholmsenkäten utgjorde värdefull information. Möjligheten att jämföra sina analysresultat med andra upplevde de också som mycket intressant. Det förekom inte några klagomål från hyresgästerna på att enkäten var för omfattande eller att den innehöll frågor som exempelvis upplevdes som integritetskränkande. Många hyresgäster tog istället chansen att skriva ner mycket om vad de tyckte. De hade heller inget problem med att få en god svarsfrekvens.

I Uppsalahem upplevde man att den enkät som användes väl täckte in det som man såg som väsentligt och att det gav en bra grund för besiktning och åtgärder.

Drotts innemiljöfrågor handlade enbart om hur hyresgästen upplever innemiljön. Man upplever att det skulle kunna vara känsligt att ställa frågor om människors levnadsvanor. Däremot tror man att det är viktigt att istället informera om kopplingar mellan levnadsvanor och inomhusmiljön.

Poseidon inledde sina enkätundersökningar i november 2000 och då påminnelser eller ”morötter” ej utnyttjades för att få in enkätsvaren blev svarsfrekvensen relativt låg (30-50 %). Då man i övrigt inte avser att ändra på enkäten kommer man snarare att satsa på att försöka höja svarsfrekvensen.

## **Uppföljning och tankar kring fortsatt arbete**

I Uppsalahem har man ej tänkt att komma tillbaka med samma enkät om två år igen. I förlängningen är man dock intresserad av att kunna jämföra sig med andra bostadsbolag som också har genomfört MIBB. Det är möjligt att man lägger in några frågor om inomhusmiljö i sin ”nöjd kund-enkät” som genomförs av Aktiv Bo för att kunna erhålla dylika jämförelser.

MIBB-genomgången i Västervik genomfördes som ett pilotprojekt på 140 lägenheter. Just nu genomförs åtgärder som en uppföljning på vad genomgången gav. Man har dock ej beslutat sig för att gå vidare med MIBB inom fler av företagets fastigheter.

LKF har ej haft för avsikt att använda enkäten återkommande för uppföljning av de åtgärder som genomförs. Däremot har man tänkt att genomföra MIBB vart tredje år. För att jämföra sig med andra har man hittills arbetat med enkäter från Svensk Hyresvärd Kvalitet. Bland annat har man valt att ställa några egna frågor om inomhusmiljö och källsortering. Man kan dock tänka sig att det vore intressant att kunna jämföra sig med andra i högre grad längre fram när det gäller boendemiljön inomhus. LKF driver därmed dessa frågor i ett skånkt nätverk av allmännyttiga bostadsföretag och inom SABO och de skulle gärna se att man använde deras enkät.

Poseidon har ej hittills bedömt det vara intressant att jämföra sig med andra. Man har dock ett visst intresse för att få en uppfattning om vad som kan anses vara ”normalt” i en viss typ av byggnad.

## **Reflektioner från företag som ännu ej valt att arbeta med inomhusmiljöenkäter**

Helsingborgshem har under flera år genomfört hyresgästenkäter för att få en uppfattning om hur nöjda kunderna är med service, trygghet etc. Det har hänt att frågor om inomhusmiljö har ställts men det är inget som har följts upp. Man har funderat på att miljödeklarera lägenheter men följer än så länge det arbete som sker. Man upplever att de metoder/system som finns än så länge är alltför resurskrävande. Nyttan måste stå i proportion till kostnaderna. Istället är synsättet inom företaget att deras mångåriga systematiska arbete med miljö- och kvalitetsfrågor skall utgöra en relativt god garanti för att en god boendemiljö säkerställs. Man resonerar också som så att resterande problem kan bero på brukaren istället för fastigheten.

Stena Fastigheter har arbetat med nöjd kund-enkäter men har än så länge inte frågat specifikt om inomhusmiljöfrågor. Företaget arbetar efter miljödiplomeringen som man upplever är enklare att hantera än exempelvis ISO 14001. Man har hittills i synnerhet koncentrerat sig på sin verksamhet men börjar nu snegla på miljödiplomeringen av byggnader som man ser som intressant att arbeta vidare med.

## Slutsatser

Att använda enkäter för att fånga hyresgästernas åsikter om sitt boende är ingen ny företeelse. Flera företag som arbetar systematiskt med kvalitetsfrågor har arbetat med denna typ av enkäter under en tid. Att däremot använda enkäten som metod för att bedöma status på inomhusmiljön är något som är relativt nytt i branschen. Syftet har då framför allt varit att finna var problemen finns för att kunna åtgärda dem och sedan erhålla någon form av deklARATION på att lägenheten uppfyller vissa krav. I viss mån har man använt enkäterna för att få ett mått på hur stor andel av hyresgästerna som är nöjda med inomhusmiljön i lägenheten.

Att mer ingående använda enkäten som mätmetod för att få en uppfattning om hur inomhusmiljön i de egna företagens fastigheter är i relation till andras förekommer knappast alls än så länge. Majoriteten av de intervjuade företagen framhåller dock att de ser det som intressant längre fram. Knappast något av de intervjuade företagen har velat göra någon djupare analys av kopplingarna mellan hälsofaktorer och lägenheternas status.

Hos flera av de intervjuade företagen är det Hyresgästföreningen som har drivit på arbetet med inomhusmiljöfrågor. Den nivå som tillfredsställer hyresgästföreningen anser man sig därmed knappast ha behov av att lägga sig över. Eftersom föreningen driver MIBB men ej ställer krav på någon speciell enkät har företagen kunnat välja fritt vilken enkät de arbetar med. Många av de intervjuade har sett en fördel i en enkel enkät som de själva kan sammanställa. Detta beror också på att majoriteten ej har önskat använda resultaten för annat än internt bruk.

De flesta företagen arbetar sedan flera år återkommande med att gå ut med enkäter om boendemiljön till sina hyresgäster. Dessa enkäter som syftar till att få fram så kallade ”nöjd kund index” är relativt omfattande och kräver en del tid både för den som skall svara på den och för förvaltaren. Flera framhåller därmed att om de är ute efter att jämföra sig med andra så lägger de gärna in några frågor om inomhusmiljö i denna enkät. Dessa jämförelser kan dock vara vanskliga eftersom ingen korrigering görs för vem som har svarat på enkäten. Detta har betydelse för de svar man avger vilket däremot tas hänsyn till i t ex EcoEffect-enkäten. Men att komma med flera omfattande enkäter i olika ämnen till sina hyresgäster upplever man kan bli lite för mycket av det goda.

Det skall dock framhållas att företag, exempelvis Poseidon, som har valt att ha inomhusmiljöfrågor som ett prioriterat område framöver inte drar sig för att lämna ut mer omfattande enkäter som enbart tar upp dessa frågor. På motsvarande sätt kan man tänka sig att företag som bedriver någon form av miljöledningsarbete, exempelvis Helsingborgshem, där man istället valt att sätta mål för ”yttre miljöaspekter” ser det som alltför resurskrävande att samtidigt gå ut med enkäter angående inomhusmiljön i enskilda fastigheter. Ett ökat intresse för målstyrning i miljöarbetet i kombination med att inomhusmiljöfrågorna debatteras mer och mer kan dock mycket väl innebära att fler och fler kommer att arbeta på ett likartat sätt som Poseidon med de här frågorna.