

Säg hej!

Omvandla data till kundinsikter

Rapporten i korthet

Denna rapport är en reflekterande sammanställning av en nationell undersökning som Digitaliseringsinitiativet genomförde våren 2020. Utgångspunkten var att undersöka den semantiska analysens kapacitet i syfte att få fördjupade insikter om de boende. Undersökningens slutsatser och genomförandet kommenteras löpande i texten av DI och sätter dem i relation till DI:s uppdrag och väg framåt.

För att kunna fatta rätt beslut är det avgörande att beslutsfattarna besitter rätt kunskap, ett bra sätt att skaffa sig kunskap är att förlita sig på fakta. Den digitala utvecklingen har medfört att organisationer bygger upp och skapar stora mängder data. De flesta bostadsbolag samlar dessutom in data genom exempelvis kundundersökningar. Den semantiska analysen sätter data i kontext och möjliggör att insamlad information kan bli till kunskap. Genom att använda data (fakta) på ett effektivare sätt kan vi bilda oss en bättre uppfattning om vad och varför de boende tänker och tycker som de gör. Förändring ska drivas med rätt bakgrundskunskap.

Exempelvis framkommer det i vår undersökning att hyresgästerna vill ha information i brevlådan. Men det visar sig att det är enbart en konsekvens av den haltande digitala kommunikationen. Den första frågan ger ett svar som pekar i en riktning och med hjälp av den semantiska analysen ges en fördjupad förklaring av svaret. Vi får en förklaring till varför hyresgästerna svarar som de gör. Därmed kan vi få en bättre förståelse av de boende och vi kan bättre fatta beslut om framtiden. Semantisk analys är ett bra komplement och/eller underlag i det fortsatta arbetet med att lära känna de boende mer. Med mer djuplodande analyser kan bostadsbolagen enklare positionera sin verksamhet och anpassa sig för de oundvikliga förändringar som framtiden kommer att medföra.

DI är övertygade om att ett intensifierat och fördjupande arbete med denna form av undersökningar bör utgöra en allt större del i bostadsbolagens förändringsarbete. När bostadsbolagen kan basera beslut och strategier på data kommer även investeringar och insatser att bli än mer effektiva och får ännu bättre genomslag.

Tre medskick

- Ställ en enda öppen fråga och analysera svaren mer. Genom att nyttja datakraft och maskininlärning undviks subjektiva tolkningar av svaren.
- Kunskap om att räcker inte för att förändra och förbättra, allt förändringsarbete bygger på förståelse av de tankar och känslor som förklarar varför.
- Hur och varför fattar ni beslut idag? Data ger fakta och faktabaserade beslut kommer att generera nya affärsmöjligheter och kostnadsbesparingar.

Innehåll

Rapporten i korthet.....	2
Bakgrund	4
Digitaliseringsinitiativet.....	4
Parlametric AB.....	4
Lär känna de boende.....	5
Nuläget i bostadsbolagen.....	5
Undersökningen	6
Demografisk fördelning	6
Vilka bor i hyresrätt och vad tycker de om sitt boende?	8
Finns skillnader mellan olika områden?.....	9
Stad och landsbygd.....	9
Spelar sysselsättningen roll?.....	10
Vad är viktigast för att vara nöjd?	11
Trygg boendemiljö.....	12
Grannar	13
Ett boende för livet	14
Bostadsbolagens roll, hinder och möjligheter	16
Boendeinflytande.....	16
Boendekommunikation.....	17
Relationen till fastighetsägaren	18
Slutdiskussion	20
De boende i centrum	20
Nya samverkansmöjligheter	20
Datadrivna verksamheter	21
Bilaga 1 - Enkätfrågor.....	22

Bakgrund

Digitaliseringsinitiativet

Sveriges Allmännyttas Digitaliseringsinitiativ (DI) är en satsning där 100 av allmännyttans bostadsbolag gått samman och särfinansierat en verksamhet som ska arbeta för att accelerera medlemsbolagens digitalisering. Initiativet inleddes augusti 2019 och kommer att pågå under tre år.

Inom ramen för DI:s utvecklingsuppdrag ligger att främja en stark och varaktig samverkan inom allmännyttan samt att skapa förutsättningar för innovationskraft och förmåga att sätta boende i centrum för verksamhetsutvecklingen. Verksamheterna behöver moderniseras och den digitala mognaden öka för att möjliggöra digital omvandling som bidrar till en gynnsam och varaktig utveckling av boende, boendemiljöer, produktivitet och affärsnytta inom Allmännyttan.

DI har tillsammans med medlemsbolagen stakat ut en väg framåt. Alla bostadsbolag kommer att få följa denna väg i sin egen takt. Detta kräver en hög grad av flexibilitet och lyhördhet för bostadsbolagens enskilda utmaningar. För att genomdriva dessa förändringar arbetar DI i projekt tillsammans med ett eller flera medlemsbolag, genomför piloter som testas i medlemsbolagens verksamheter, samt säkerställer förutsättningar för att kunna skala piloten så att den kan nyttjas av fler medlemsbolag.

Parlamic AB

DI har tillsammans med Ignite Public matchat bostadsbolag med den svenska startupscenen under våren 2020. Parlamic deltog som tjänsteleverantör i matchningen. Det starka kundperspektivet, där nya tekniker används för att fånga hyresgästens perspektiv, ledde till samarbetet med DI.

Parlamics verksamhet bygger på semantisk analys. Företaget har utvecklat egna algoritmer som används för att tolka ostrukturerade texter, såsom fritextsvar på öppna frågor, intervjudata och tidningsartiklar. Efter insamling omvandlar de semantiska algoritmerna text till siffror, med olika dimensioner för exempelvis kategorier och stämningsslägen. Förfarandet bygger på maskininlärning och artificiell intelligens.

Bolaget grundades 2017 av forskare inom matematik och neurovetenskap. Parlamics teknologi har bl.a. använts av flera svenska städer, ett stort antal ledande företag samt internationella NGOs såsom SIDA och Individuell Människohjälp. Genom avtal med underleverantörer med digitala rikstäckande opinionspaneler når Parlamic även 100.000tals svenskar som kan utgöra grunden för samhällsliga undersökningar.

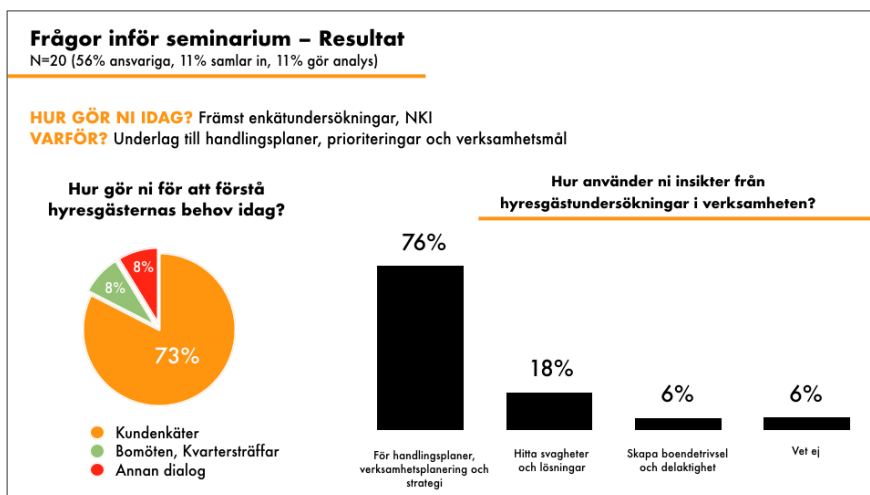
Lär känna de boende

Pilotprojektet initierades av DI för att utforska hur semantisk analys kan bidra till att bostadsbolagen kan lära känna sina hyresgäster på ett nytt och fördjupat sätt. I kontakterna med medlemsbolagen har vi förstått att den, bland många av bolagen, återkommande NKI-undersökningen är ett viktigt verktyg för att förstå hyresgästernas behov och önskemål. Vi ville undersöka om man med hjälp av färre frågor som är öppet ställda kan komma närmare en relativ sanning och sätta individens faktiska svar i centrum.

Nuläget i bostadsbolagen

Som en del i projektet genomförde vi ett webinarium för medlemsbolagen "Kom närmre de boende". Inför seminariet frågade vi deltagarna "Hur gör ni för att förstå hyresgästernas behov idag?" Nästan alla svarade att de använder kundenkäter, främst NKI, och för de flesta utgör resultaten i den grunden till handlingsplaner och verksamhetsplanering.

De 20 svarande hade följande roller på sitt bostadsbolag: 56% var ansvariga för sitt bolags hela insamlande, 11% sysslade konkret med datainsamling och 11% gjorde analyser.



Det vanligaste är att genomföra kundenkäter för att förstå hyresgästernas behov och skapa handlingsplaner

Vårt nedslag i verkligheten verifierade att NKI-undersökningen är det viktigaste verktyget för verksamhetsplanering och handlingsplaner hos medlemsbolagen.

Undersökningen

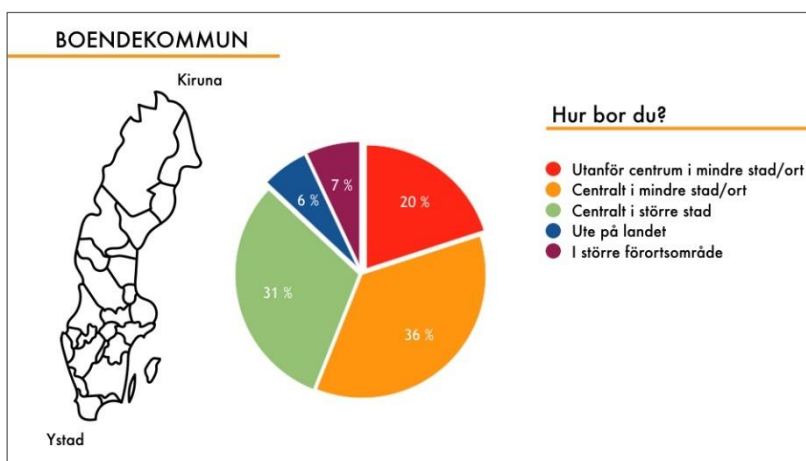
Vi genomförde undersökningen i slutet av maj 2020. På uppdrag av DI samlades svar in via digitala opinionspaneler från 1534 personer som bor i hyresrätter (både privat och kommunalt ägda) idag. Istället för att avgränsa oss till ett visst område valde vi att göra undersökningen bred och försöka få en helhetsbild av vad personer som bor i hyresrätt tycker om sitt boende. Frågorna rörde boendet, grannarna, boendeflytande, trygghet, fastighetsägarens roll samt dialogen med fastighetsägaren.

I undersökningen ställdes helt öppna frågor där svaret kan bli precis vad som helst. Den genererade textmängden utgör möjligheten till den semantiska analysen. Metoden låter respondenterna styra innehållet, man undviker flervalsoalternativ och snäva frågeställningar, alla dessa faktorer kan påverka svaren så att undersökningens resultat blir missvisande. Målet med semantiska analyser är att ge ökad förståelse av människor och alltid på den enskilda individens villkor. Insamlingsmetoden är inkluderande då den både tillåter respondenten att stava fel och att svara på vilket språk som helst.

Frågorna är ställda på ett sätt som dels kategoriserar svaret samt ger utrymme för ett fritt textsvar. Genom att ställa frågor som möjliggör ett resonerande svar kan mer text tas med i bearbetningen. Parlatric påpekade en hög svars kvalitet bland de svarande, det vill säga långa beskrivande svar, samt att insamlingen blev klar snabbt, på endast fem dagar hade vi över 1500 svar. All inhämtning skedde anonymt utan möjlighet till individspårning. Varje paneldeltagare gav sitt medgivande åt att anonymt delta.

Demografisk fördelning

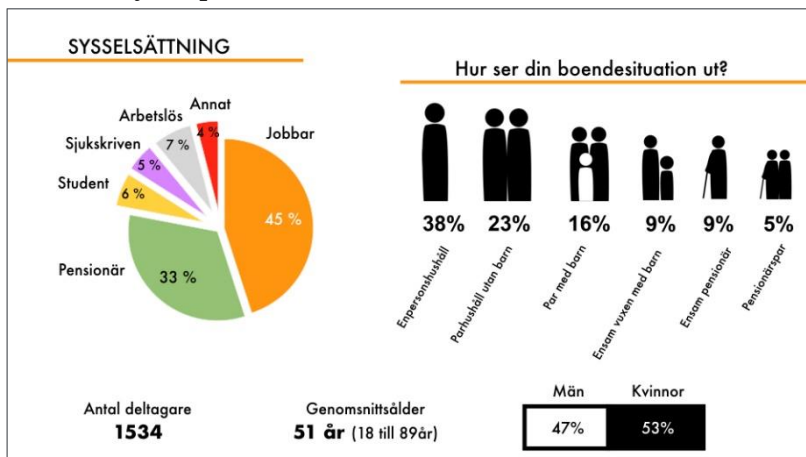
Vår undersökning genomfördes på nationell nivå, de svarande är ett representativt urval av svenska folket. Resultatet kan delas upp i olika målgruppssegment som ålder, kommun, sysselsättning, boendesituation och en mängd andra variabler – därmed kan ett representativt och rikstäckande underlag filtreras fram.



Vilka kommuner och hur bor du

De svarande representerar 230 svenska kommuner – från Kiruna i norr till Ystad i söder. Boendesituationen dominerades av Centralt i större eller mindre stad - sammanlagt 67% av respondenterna, därefter utanför Centrum i mindre stad (20%).

Om man tittar på sysselsättning var nästan hälften (45%) av respondenterna arbetande och en tredjedel pensionärer (33%).



Sysselsättning, ålder, boendesituation och könsfördelning

De som deltog var i åldrarna 18-89 år och medelåldern var 51 år. Det var 47% män och 53% kvinnor. Enpersonshushåll var den största boendegruppen (38%), följt av parhushåll med barn (23%).

I pilotundersökningen tog vi beslutet att istället för att fördjupa oss i en frågeställning kring boendet eftersträvalde vi bredd i undersökningsmaterialet. Vi ser möjligheter i att fördjupa sig i ett segment och borra ytterligare bland behov och önskemål för den gruppen. Exempelvis utgör undersökningen av 33% pensionärer, kan vi med hjälp av några öppna frågor bättre förstå vad som krävs för att den målgruppen ska kunna bo kvar i sitt hem i takt med att de blir äldre?

Vi avgränsade inte heller målgruppen till att enbart inkludera personer som bor i hyresrätt i allmännyttan, så de svarande återfinns både hos privata och kommunala hyresvärdar. Kanske hade bilden sett annorlunda ut om man enbart hade svar från boende inom allmännyttan.

Vilka bor i hyresrätt och vad tycker de om sitt boende?

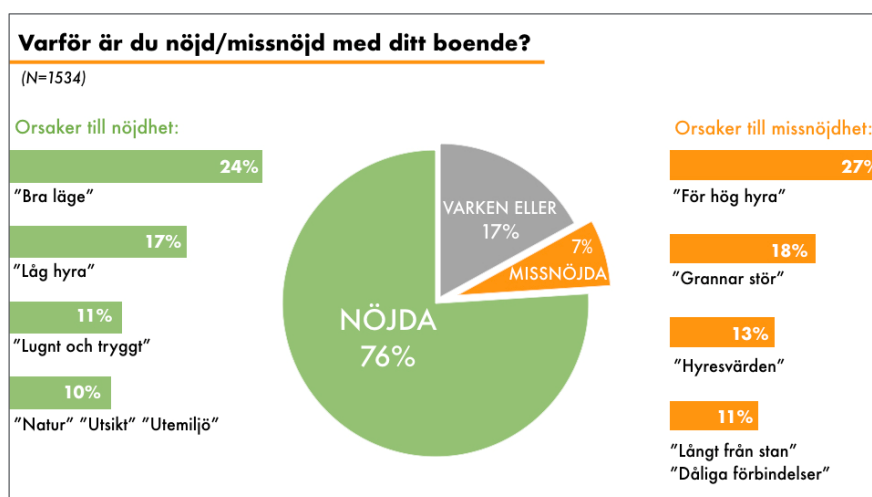
I undersökningen frågade vi ”Varför är du nöjd/missnöjd med ditt boende?” och vi kunde utläsa en mängd saker utifrån den enda frågan.

De boende är nöjda med sin hyresrätt. Tre av fyra som bor i hyresrätt är nöjda med sitt boende (76%). Givet att en stor grupp anger ”varken eller” (17%) så är en första slutsats att boende i hyresrätt generellt är väldigt nöjda med sitt boende.

När de svarande ska förklara anledningarna till denna nöjdhet är deras spontana förklaringar främst lägenhetens läge (24%), därefter låg hyra (17%) och den tredje vanligaste förklaringen att det är lugnt och tryggt (11%). Faktorer som inre standard (fräsch interiör etc) nämndes överhuvudtaget inte som förklaring.

Det är bara en liten del av de boende i hyresrätt som är missnöjda (7%). Bland de som är missnöjda förklaras missnöjet av hög hyra (27%) och i andra hand grannproblematik (18%).

Orsaken till missnöjdheten med grannarna är primärt lyhördheten, att grannar för oväsen (60%) följt av röklukt eller otrevliga grannar. Tredje vanligaste anledning till missnöje är relaterat till hyresvärden (13%) och utgörs då främst av att inte åtgärda uppkomna fel och brister i lägenhet och/eller fastighet.



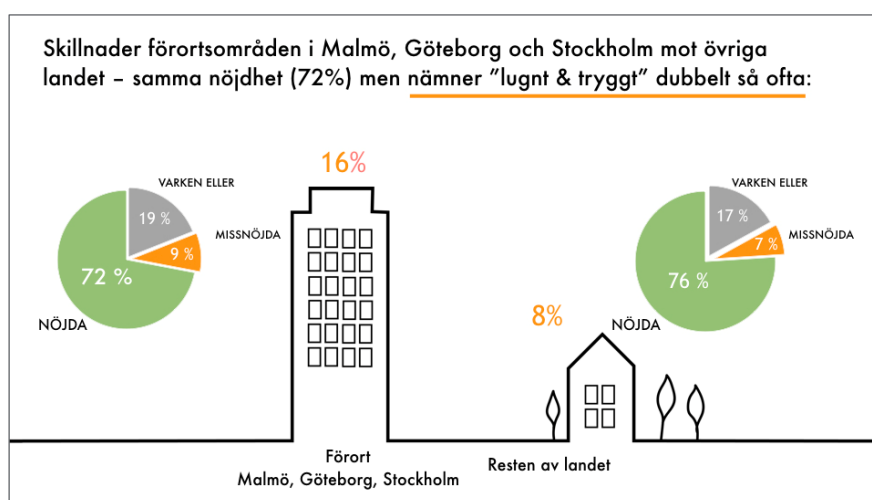
De flesta är nöjda (76%) eller svarar varken eller, endast 7% är missnöjda med boendet.

Finns skillnader mellan olika områden?

För att se skillnader i nöjdhet med sitt boende segmenterades materialet utifrån boende i förort respektive resten av landet.

Nöjdheten generellt skiljer inte nämnvärt mellan förort (72%) och övriga landet (76%) – däremot kan man se att boende i mer utsatta förortsområden nämner ”lugnt & tryggt” dubbelt så ofta i sina svar.

Trygghet och lugnet som en viktig tillgång är därmed något som skiljer ut dessa områden. Det är alltså inte den mediala bilden med mer problematiserande beskrivningar som till exempel kriminalitet och otrygghet som framkommer när de boende själva får beskriva sitt område.



Boende i förortsområden och övriga landet visar ungefär samma nöjdhet (72%)

Definitionen utsatta områden utgår från data från SCB, deras data samkörs med postnummer bland de svarande och därigenom ges en indikation på ”utsatta områden”. Inom ramen för detta projekt har vi bara en grov indelning baserat på geografi.

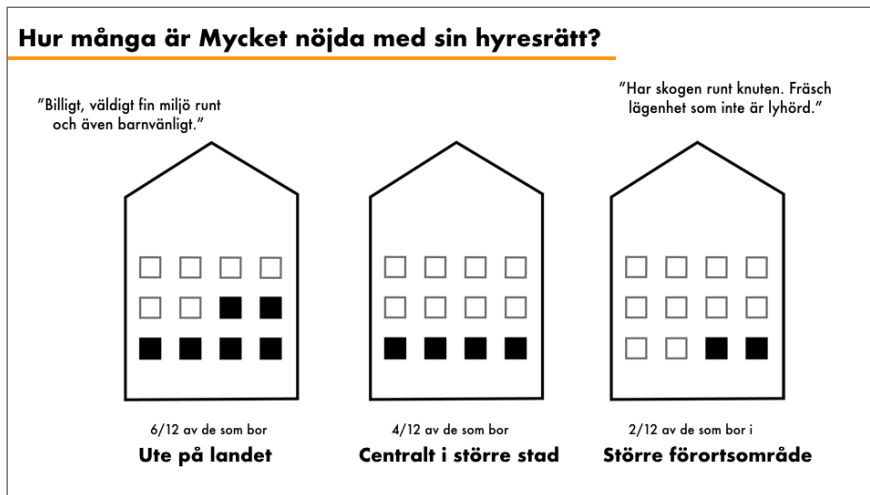
Stad och landsbygd

Vidare valde vi att undersöka om det finns demografiska skillnader kring hur nöjd man är med sitt boende. Analysen visar att i svarsgruppen Mycket nöjda med sin hyresrätt så framträder tydliga och statistiskt signifikanta skillnader.

På landet är 50 % mycket nöjda medan den siffran bara uppgår till 17 % i de större förortsområdena. Anledningar till denna skillnad förklaras av en positiv helhet mellan låg hyra, lugnt och tyst samt naturnära, snarare än trygghetsdimensionen.

En tänkbar utveckling man kan skönja av Corona-pandemin är att fler personer i storstäder överväger att flytta till mindre orter. När jobbpendingen inte längre är en faktor att ta hänsyn till då arbetet genomförs hemifrån kan nya flyttkedjor i samhället uppstå. Vad kan det i så fall innebära? Kommer det röra runt i grytan och frigöra bostäder

till bostadskön? Och kommer det i så fall accelerera digitaliseringen av glesbygden som ofta hamnar sist i kön när det kommer till utbyggnad av 5G och andra moderna teknologier? Det är alldeles för tidigt att dra några slutsatser, utan de närmsta åren får utvisa hur det blir.

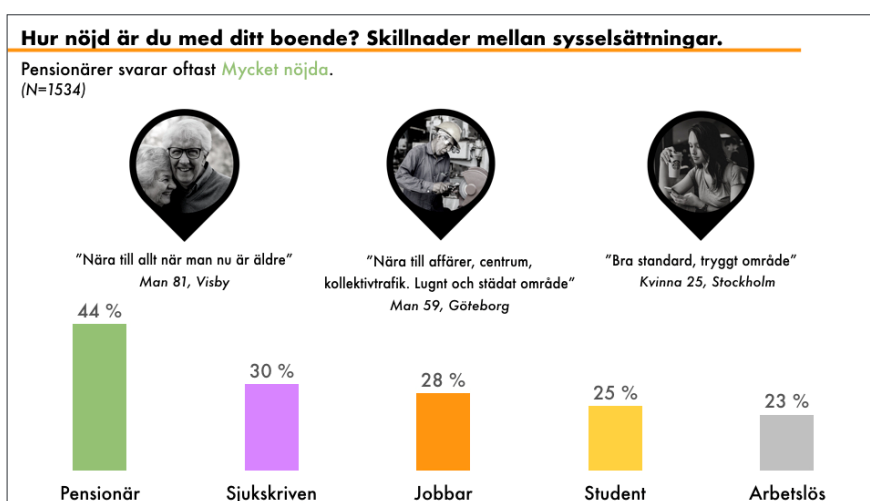


Den största andelen mycket nöjda med sin hyresrätt bor ute på landet – den lägsta andelen bor i förortsområden.

Spelar sysselsättningen roll?

Påverkas nöjdheten av vilken sysselsättning personen har? För att undersöka det gjordes en segmentering av materialet mot fem kategorier, pensionär, sjukskriven, jobbar, student och arbetslös.

Resultatet visar att vi kan se en del skillnader beroende på var man befinner sig i livet och hur mycket tid man spenderar i sitt hem. Gruppen pensionärer är den kategori som är mest nöjd – nästan dubbelt så ofta svarar denna kategori mycket nöjd jämfört med arbetslösa och studenter.



Nästan varannan pensionär är mycket nöjd med sin hyresrätt men bland studenter och arbetslösa är det en fjärdedel.

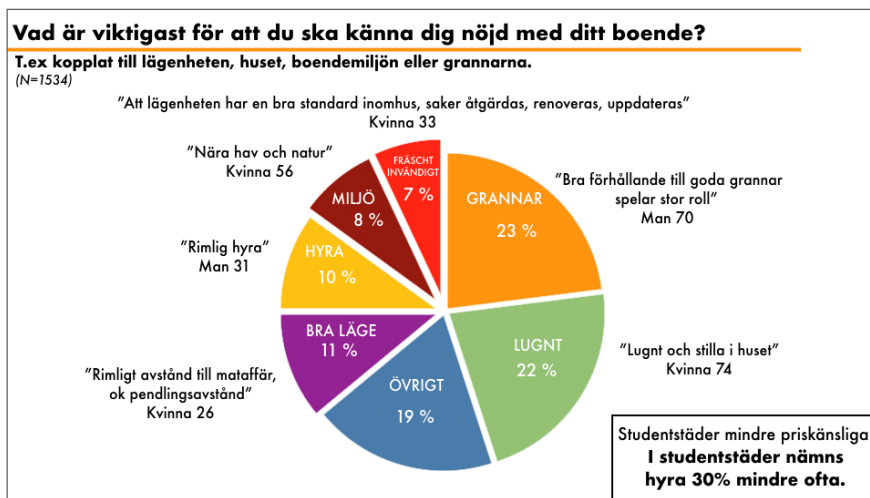
En tänkbar anledning till denna skillnad mellan grupperna är synen på sitt boende generellt – yngre grupper som inte valt sin boendeform annat än av primärt ekonomiska skäl tenderar vara lite mindre nöjda. Pensionärer, med längre perspektiv och mångåriga jämförelser, kan se faktorer som till exempel standard ur ett mer positivt ljus. På samma sätt blir grannar ofta en möjlig social tillgång hos de äldre, medan de yngre oftare tenderar se dem som nödvändigt ont.

Vad är viktigast för att vara nöjd?

För att bättre förstå de bakomliggande faktorer kring varför man är nöjd ställde vi frågan vad som är viktigast för att man ska känna sig nöjd och ur de svaren kunde tydliga mönster utläsas.

Grannar (23%) och lugnt i huset (22%) är två faktorer som är relaterade men inte samma. De förklarar knappt hälften av svaren och då förstnämnda mer beskriver relationen till grannarna avser den andra kategorin hur lugnt, tyst och störfritt huset är.

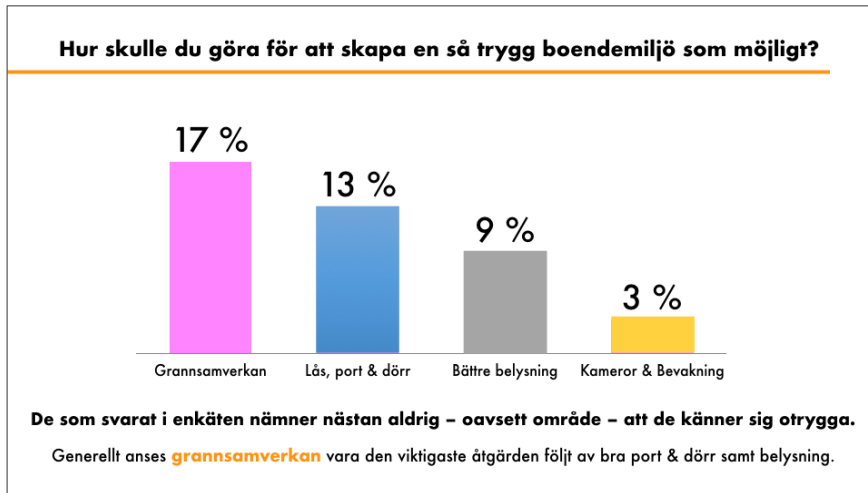
När undersökningsmaterialet filtreras utifrån studentstäder framstår ett tydligt mönster där denna grupp mer sällan nämner hyra som en faktor för att känna sig nöjd med sin hyresrätt. Orsaken till detta är snarare god ekonomi hos gruppen än lägre hyror (denna faktor kontrollerades för).



Bra grannar, lugnt och stilla samt bra läge förklarar mer än hälften av svaren kring vad som är viktigast för att känna sig nöjd med sitt boende.

Trygg boendemiljö

En tydlig trend genom hela undersökningen var att otrygghet är mycket ovanligt. Inte ens i de mer utsatta förortsområdena framträder otrygghet.



Grannsamverkan är den åtgärd som flest föreslår för att skapa en trygg boendemiljö.

Däremot gav knappt hälften tydliga svar kring hur tryggheten skulle kunna förbättras. Små förändringar, som att hälsa eller mötas ibland på gården, räcker långt för att skapa en känsla av trygghet. Det krävs alltså inte att bostadsbolaget ska starta boule-grupper, träningsgrupper eller andra aktiviteter som kan föra de boende närmare varandra och skapa en känsla av trygghet.

När det kommer till andra konkreta insatser som kan göras för att öka känslan av trygghet så nämns port och lås samt belysning av en av fem respondenter, mer drastiska åtgärder såsom kameraövervakning nämns av väldigt få (3%).

Bilden till höger är tagen i ett bostadsområde i Nacka där man instiftat en Hej-zon
”Välkommen till Skogalund, Säg hej till varandra”

Vi ser en risk i att man i bostadsbolaget gör tekniska investeringar i ny teknik såsom digitala lås med föresatsen att det ensamt kommer att göra området tryggare. Givetvis är fungerande portar och lås oerhört viktigt för att känna sig trygg i sitt boende, men man behöver även satsa på mjuka värden. Nudging används redan idag bland många bostadsbolag för att få bättre ordning i soprummet alternativt få hyresgästerna att börja sopsortera. Att påminna de boende om att säga hej kan stötta till en positiv förändring, tillsammans med andra planerade åtgärder kan bostadsbolaget få ännu större genomslag i sina satsningar och en ökad trygghetskänsla för de boende.

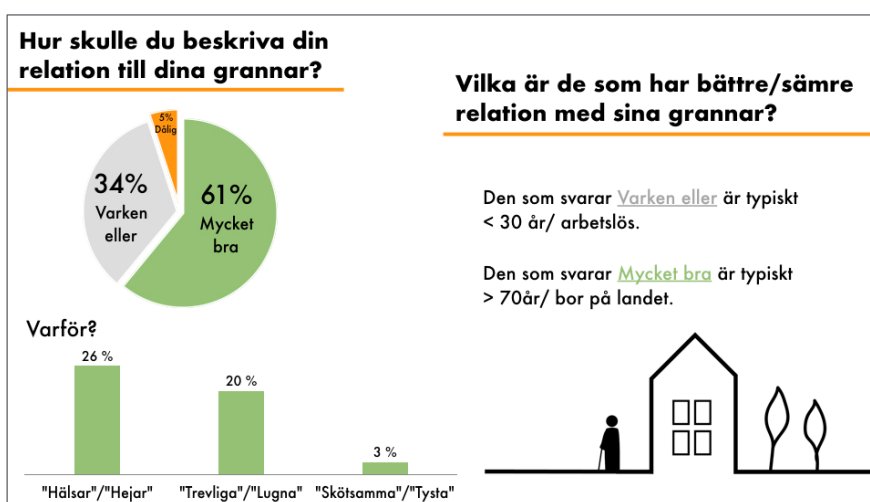


Grannar

Grannar framträdde i samtliga frågor i undersökningen, det blir därmed den enskilda faktorn som har störst påverkan på den generella nöjdheten med boendet.

Majoriteten (61%) svarar att de har en mycket bra relation med sina grannar, och när de svarande ska förklara varför relationen är bra så beror det på att grannen säger hej eller är trevliga och lugna. Nära hälften av alla svar kan kategoriseras in i någon av dessa alternativ.

Vi kunde även se ett mönster i svaren att de som är allra mest nöjda med relationen till grannarna är äldre och bor på landet medan en typisk person som svarar varken eller är under 30 år och arbetslös.

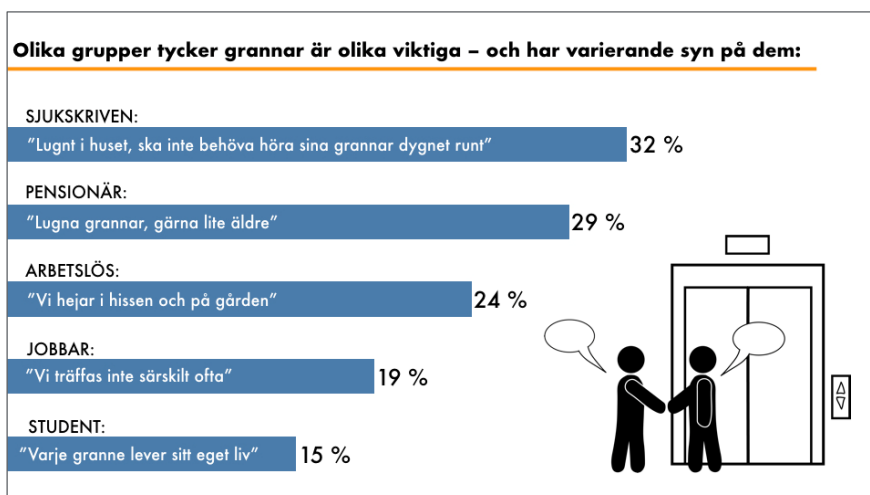


Majoriteten svarar att de har en mycket bra relation med sina grannar. De som har bäst relation är äldre och bor på landet.

Kan det vara så att grannars bidrag till nöjdhet med hyresrätten kan ha en koppling till vilken sysselsättning person har?

Vi valde att analysera djupare i materialet och ett tydligt mönster framträder där de som spenderar mest tid i sin lägenhet, de sjukskrivna, pensionärer och arbetslösa, är de som också anger granndimensionen som viktigast.

Studenter och förvärvsarbetande, som är borta mest, tycker att grannar är hälften så viktiga som de sjukskrivna och pensionärerna. Vidare anger studenter och de som jobbar att man inte ser sina grannar så ofta medan de andra grupperna påtalar lugn, vikten av tystnad och trevlighet.



De som spenderar mest tid hemma tycker att grannar är allra viktigast medan de som arbetar och studerar inte ser dem som lika viktiga.

En konsekvens av Corona-pandemin är att denna sanning till viss del har förändrats. Nu är det fler av de som arbetar och studerar som spenderar mer tid i sitt hem. Vilka effekter kommer det få på kategorin arbetande och studenter, blir grannarna mer viktiga för dem eller förblir det oförändrat? Och hur kommer nöjdheten bland de som redan var hemma mycket att påverkas?

Vi tror att grannar kommer att bli ännu mer viktiga, i många bostadsområden har granngemenskapen stärkts av att man spenderar mer tid hemma i sitt bostadsområde och den goda viljan grannar emellan har uppvisats på flertalet sätt under pandemin.

Ett boende för livet

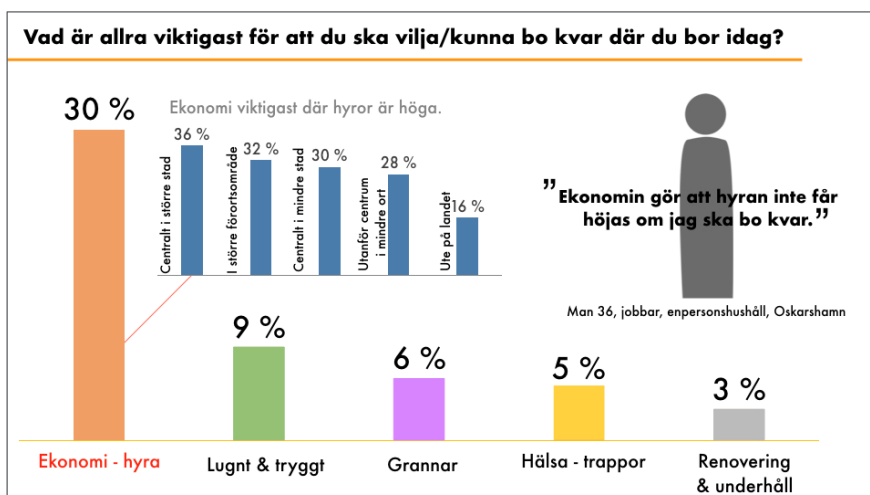
Om man lämnar nöjdhetsbegreppet och istället frågar de boende vad som krävs för att man skall kunna bo kvar framträder andra bilder och orsaker.

Vi ställde frågan "Vad är allra viktigast för att du ska vilja/kunna bo kvar där du bor idag" och svaren domineras av faktorn ekonomi/hyra.

Ekonomi är mer än tre gånger så vanlig som den näst mest förekommande svarstypen, "lugnt och tryggt". Således är hyra och ekonomi för hyresgästgruppen klart viktigast – den är viktigare än de andra kategoriserbara svarstyperna tillsammans.

Analyseras faktorn hyra mot områden med höga (city, storstad) till låga (landet) så framgår det att det i förstnämnda boendeområden är mer än dubbelt så vanligt att påtala hyrans vikt.

Det är således ett faktum för en tredjedel av de boende i hyresrätt att ändrade ekonomiska förutsättningar kan vara utlösande faktor för flytt.



Ekonomi är den i särklass viktigaste faktorn för att kunna/vilja bo kvar och bland svarande i större städer påtalas det dubbelt så ofta jämfört med boende på landet.

Med den insikten hamnar ”nöjd med sitt boende” i ett lite annat perspektiv, är det så att man är nöjd med sitt boende för att det är ett boende man själv valt eller är man nöjd för att man saknar valmöjligheter?

Vår undersökning visar alltså att de boende generellt sett är väldigt nöjda med sitt boende och att en höjning av hyran är det som i slutändan spelar roll för om den boende vill bo kvar eller ej. Corona-pandemin slår hårt mot de som redan hade en ansträngd ekonomi, vilket innebär att den kan komma att drabba många av de som bor i allmännyttan. Och får de boende sämre ekonomi så påverkar det naturligtvis bostadsbolaget. Så hur kan man fortsätta genomföra förbättringar i fastigheterna utan att behöva höja hyran?

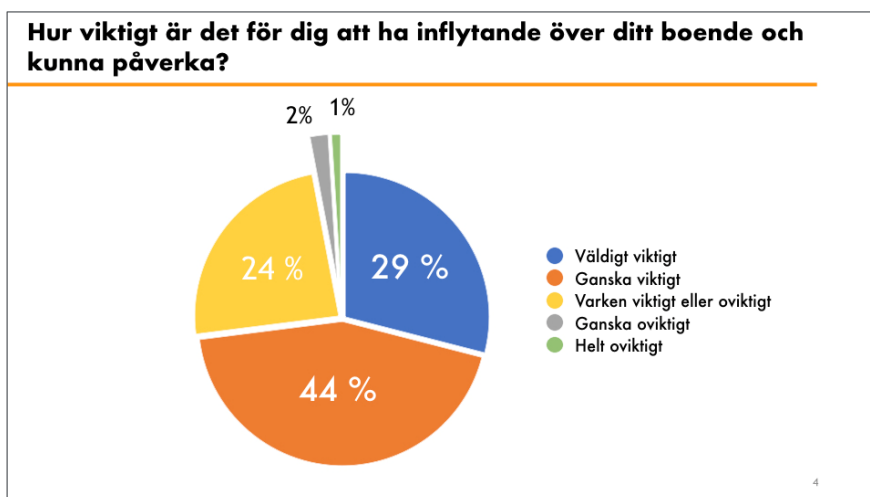
Bostadsbolagens roll, hinder och möjligheter

Bostadsbolagens roll förändras i takt med den digitala utvecklingen. Nya möjligheter uppstår inte minst i relationen till de boende vad gäller hyresgästernas krav på inflytande och informationshantering. I undersökning ställde vi ett antal frågor för att bättre förstå hur relationen mellan hyresgästen och fastighetsägaren ser ut.

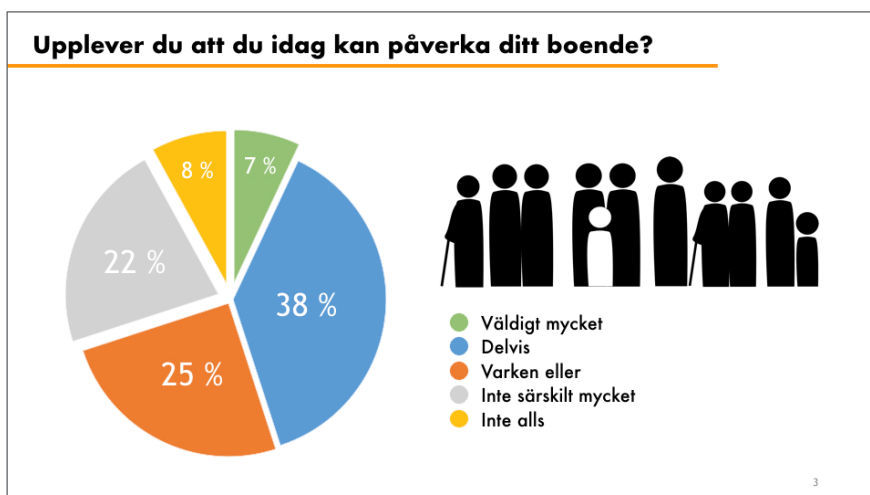
Boendeinflytande

Boendeinflytande är viktigt för många bostadsbolag men utövas och arrangeras olika bland bolagen. På ett nationellt plan är det uppenbart att de boende vill ha inflytande över sitt boende.

På frågan Hur viktigt är det för dig att ha inflytande över ditt boende och kunna påverka anser nästan 3 av 4 att det är viktigt – men under hälften anser att de idag faktiskt får en chans att påverka.



De flesta (73%) anser det vara väldigt viktigt eller ganska viktigt att kunna påverka sitt boende.



Det är få (7%) som upplever att de kan påverka sitt boende väldigt mycket.

De vanligaste anledningarna till att man anser det vara viktigt med boendeinflytande är "Jag vill kunna påverka" (23%), "För att trivas" (9%), "För att jag betalar" (4%) samt att "Det ger en känsla av trygghet" (2%).

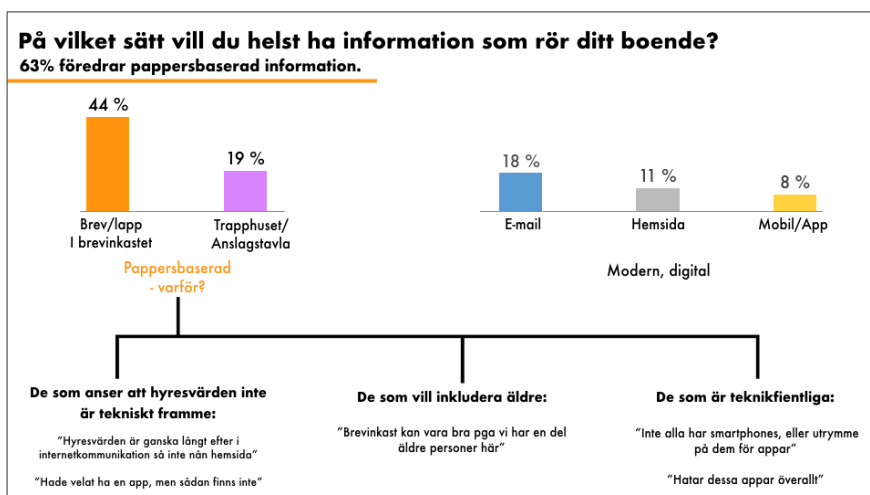
Den klart dominerande anledningen till att man anser att boendeinflytande är viktigt är en allmän önskan om att få medbestämma och bidra själv (1 av 4).

Hyresgästerna vill ha boendeinflytande men på vilket sätt och hur? Den enda vägen fram är mer data, fortsatta undersökningar.

Boendekommunikation

En viktig aspekt i relationen till de boende är hur bostadsbolaget kommunicerar med hyresgästen. Vi ställde frågan "På vilket sätt vill du helst ha information som rör ditt boende?" Knappt hälften av de svarande vill ha informationen i brevkastet (44%) medan endast 8% svarar i mobilen eller en app.

För att bättre förstå varför hyresgästerna svarar som de gör genomfördes en djupare analys av svaren. Då framkom det att huvudskälet till att en så stor del anger pappersbaserad informationsgivning inte primärt är teknikfientlighet. Istället anser de flesta att hyresvärden inte är tillräckligt tekniskt framme, så det skulle inte fungera med hemsida, mail eller mobilapplikationer. En annan förklaring är de som vill att de äldre skall inkluderas – men här framstår ingen skillnad i teknikmotstånd baserat på ålder. Alltså är omsorg om de äldre inget argument som är förankrat i de äldres egna uppfattning.



Majoriteten väljer papperslappen framför digitala alternativ.

Att 63% föredrar någon form av pappersbaserad information kan först te sig märkligt, i en digital tidsålder. Efter svarsanalys framträder dock en rimlig förklaring – brevkast (44%) är den mest driftssäkra kanal för fastighets viktig information.

Denna fråga med tillhörande svar visar på hur den semantiska analysen ger en djupare insikt. Utan den djupare analysen stannar insikten vid att hyresgästen helst vill ha pappersburen information. Istället visar svaren på de kvalitetskrav som de boende ställer på införandet av digitala kanaler. Det ska vara lika enkelt, säkert, tydligt som lappen i lådan.

Detta är i grunden en uppmaning till bostadsbolagen att gå djupare in i detta område och en anledning till att hantera denna fråga på allvar. Om den tekniska lösningen inte fungerar sömlöst är papper att föredra. I förlängningen innebär detta två saker. Dels blir det viktigt att utveckla en lösning som är bortom det slentrianmässiga dels är det ett tecken på att det är hyresgästen vi ska börja med att fråga och först därefter kontakta leverantörer av olika tjänster och lösningar. Från DI:s sida är vi av åsikten att detta område i sig lämpar sig för en särskild undersökning bland medlemsbolagens hyresgäster. Den djupare analysen minskar risken för felinvesteringar och ökar möjligheten till att skapa nöjdare hyresgäster och en bättre kunddialog. Ett bra alternativ är att testa. Det är möjligt att börja i liten skala för att bygga på allt eftersom. Måta kontinuerligt blir avgörande och återkommande kundundersökningar är naturligtvis att föredra.

Relationen till fastighetsägaren

För att bättre förstå hur väl hyresgästerna anser att fastighetsägaren uppfyller sin roll ställdes några frågor där respondenten ombads beskriva och motivera bra och dåliga servicetillfällen, dels fick de svara på i vilken utsträckning fastighetsägaren lyssnar, förstår och bemöter önskemål.

När det kommer till service från fastighetsägaren är hastighet att få problemet åtgärdat den enda statistiskt säkerställda faktorn som bidrar till såväl nöjdhet som missnöjdhet.



Snabbt åtgärdade problem är en framgångsfaktor.

De flesta kan inte svara på frågan "Beskriv ett tillfälle då du fick bra service från fastighetsägaren", då de inte minns något specifikt servicetillfälle. För resterande respondenter är snabbhet (30%) den främsta orsaken till upplevelse av bra service. Merparten kan inte heller svara på frågan om när de upplevt dålig service överhuvudtaget. Därefter framträder enbart långsamhet (20%) som tydlig orsak till missnöje.

Om hastighet att avhjälpa ett problem är det som mest påverkar det upplevda graden av service så är där vi ska lägga fokus. Hur kan bostadsbolagens service bli ännu bättre? För att kunna erbjuda snabb och sömlös service krävs av organisationen att processer och informationshantering är sammankopplade i ett strukturerat flöde. Ett sätt att börja med det är att skapa automatiska meddelanden vid statusförändringar. Hyresgästen får en bekräftelse på att något har skett och upplever ärendet vara på väg att lösas. Information på rätt sätt möjliggör kommunikation och i förlängningen dialog. Dialog mellan felanmälan, kundservice, reparatören och hyresgästen. Genom att utgå från data kan vi dra slutsatser och förändra verksamheten i rätt riktning. Definiera och harmonisera processer. Säkerställa informationshantering mellan exempelvis bovärd och kundtjänst. Skapa flöden och processer, automatisera om möjligt. Är de interna processerna anpassade för det idag?

Det framkom i en annan fråga att majoriteten (64%) upplever att fastighetsägaren både lyssnar och förstår hyresgästens behov och önskemål. Nästan lika många (60%) anser att fastighetsägaren bemöter svar på önskemål och idéer. Det är en liten del 16% som upplever att fastighetsägaren inte lyssnar eller bemöter önskemålen.

Genom att lära känna de boende kan vi påbörja arbetet med att utveckla de tjänster och lösningar som på allvar kommer att gynna både bostadsbolag och hyresgäst. Även om orden är aningens utnötta gäller det att eftersträva lösningar och tjänster för hyresgästen är smidiga, enkla och på deras villkor.

Slutdiskussion

Vi befinner oss i en brytningstid. Flera av bostadsbolagen har redan påbörjat förflyttningen från att vara en förvaltande organisation till att agera som en service- och utvecklingsorganisation. Skillnaden är väsentlig. Perspektivet växlar från ett inifrån och ut perspektiv till ett utifrån och in perspektiv med tydligare fokus på de boendes behov. Utgångspunkten blir det kundcentrerade behovet snarare än det verksamhetscentrerade behovet. Den här förändringen kommer att ställa helt andra krav på både kommunikation till de boende och vad det allmännyttiga erbjudandet utgör.

De boende i centrum

Det finns enkla sätt att uppnå delaktighet och skapa ett engagemang som bidrar till att bostadsbolag och hyresgäster kan uppnå en konstruktiv och framåtsyftande dialog. Ett effektivt sätt att uppnå en god förändring är att just lyssna och förstå för att kunna agera.

Med en semantisk analys kan vi på ett bättre sätt se och höra vad de boende tycker och tänker. Vi kan också förstå varför de tänker och tycker som de gör. Med den kunskapen och vetskapen om vad som faktiskt är viktigt för hyresgästen kan vi skapa en allmännytta som säkerställer en position i den ännu oidentifierade framtiden.

Vi ser flera styrkor med digitala undersökningsmetoder likt den vi använt, dels att den är språkoberoende vilket resulterar i att personer som tidigare inte kunnat besvara enkäten kan delta. Vi tror även att det bidrar till att man som bostadsbolag får in svar från personer och målgrupper som generellt sett inte svarar på en traditionell undersökning, d.v.s. en bredare representation. Tiden är en viktig faktor att ha i åtanke, om det bara tar några dagar att samla in svar från sina hyresgäster så ger det möjlighet till tätare boendedialog utan att ta mer tid från hyresgästen.

Nya samverkansmöjligheter

Formen för undersökningen medför möjligheten för bostadsbolagen att dra nytta av varandras lärdomar. När insikterna flyttas bortom beståndsunika frågor och svaren blir allmännyttiga ökar naturligtvis samverkansgraden avsevärt och stärker samtliga medlemsbolags positioner. Med fler kvalificerade undersökningar bland bostadsbolagen uppstår utrymme för ökad samverkan. När lösningar och kunskaper sprids gynnas både bolag och hyresgäst. Det handlar om att börja applicera ny teknik och att tillmötesgå en framtid som ställer högre krav på bostadsbolagen att kunna tillhandahålla ett boende som i allt högre grad kan likställas vid en tjänst. Denna utveckling blir bättre och effektivare när fler bolag går samman. Genom att förbättra insikter och dela dem kommer medlemsbolagen hjälpa varandra framåt.

Datadrivna verksamheter

Hur mycket demografisk information har bostadsbolagen om personerna som bor i hos dem idag? Bland de bostadsbolag som vi varit i kontakt med är det byggnadsverket snarare än personen i byggnaden som man har kunskap (data) om. I dagens verksamhetsstöd vet man inte mycket mer än ålder och kön på den person som innehar kontraktet. Mycket kunskap är samlad bland bovärdar, kundcenter utifrån erfarenheter och genom att ha kontakt med de boende. Hur kan affärsmässiga beslut stärkas genom att fakta från en bovärd kan underbyggas av data?

Digitaliseringen är en möjlighet och en utmaning. För bostadsbolagen handlar det om att tillvarata möjligheterna och möta utmaningarna. De allra flesta bostadsbolagen utnyttjar inte möjligheten att arbeta mer datadrivet. Med det sagt betyder det inte att det är lätt, utan kommer att kräva en hel del av bostadsbolagen. Resultatet och möjligheterna överskrider dock vida de hinder som det i dagsläget läggs mycket fokus på. Data är en förutsättning för bättre och klarare insikter. Inte minst kan data hjälpa till att utesluta samband, den föreställda sanningen omdefinieras av fakta. Och det är detta som är så viktigt att förstå, att det inte är data i form av data som är det viktiga utan det är vad datan kan omsättas till. Att sälja data är en idé men inte säkert den mest inkomstbringande och kanske inte vad ett fastighetsbolag primärt ska använda sitt data till. Utan den viktigaste lärdomen en ledningsgrupp på ett fastighetsbolag kan göra är att inse värdet av data för verksamhetens skull.

Det är först när data transformeras till information och därefter sätts i ett sammanhang och blir kunskap som vi fullt ut kan tala i termer av datadriven verksamhet. Det är i detta skede som det uppstår nya affärsmodeller och nya intäktsmöjligheter men även stora möjligheter till besparingar.

Bilaga 1 - Enkätfrågor

Hur nöjd är du med ditt boende? 1-5
Förklara.

Vad är viktigast för att du ska känna dig riktigt nöjd med ditt boende?
tex kopplat till lägenheten, huset, boendemiljön eller grannarna

Vad är allra viktigast för att du ska vilja/kunna bo kvar där du bor idag?

Hur viktigt är det för dig att ha inflytande över ditt boende och kunna påverka? 1-5
Motivera

Upplever du att du idag kan påverka ditt boende? 1-5

Hur skulle du beskriva din relation till dina grannar? 1-5
Förklara

Hur viktigt är gemenskap med de andra hyresgästerna för dig? 1-5
Motivera varför

Hur väl fungerar kontakten med ditt bostadsbolag idag? 1 dåligt 5 bra

Upplever du att fastighetsägaren lyssnar och förstår dina behov och önskemål? JA / NEJ

Upplever du att fastighetsägaren bemöter/svarar på dina önskemål och idéer? JA / NEJ

Beskriv ett tillfälle då du fick bra service från fastighetsägaren?
Beskriv ett tillfälle då du fick dålig service från fastighetsägaren?

På vilket sätt vill du helst ha information som rör ditt boende? T.ex. via brevinkastet,
anslagstavla i trapphuset, mobilapplikationer, hemsida.

Hur skulle du göra för att skapa en så trygg boendemiljö som möjligt? Inkluderat
lägenheten, gemensamma ytor, utomhusmiljön.

Vad tycker du är nackdelarna med ditt boende?
tex kopplat till lägenheten, huset, boendemiljön eller grannarna