



Kalmarhem AB

Kv Inspektoren

Rapport avseende Beteendestudier under ombyggnadsprocessen i kv Inspektoren

Kalmar maj 2002

PsykologHuset Petersson AB, Leg Psykolog Bernt Å Petersson



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
1. BAKGRUND	3
2. UNDERSÖKNINGEN 1997 AV ENERGI- OCH MILJÖ- RELATERADE FRÅGOR	3
2.1 Huvudsakliga resultat	4
2.1.1 Demografi	4
2.1.2 Energi	5
2.1.3 Miljö	5
2.1.4 Miljöhänsyn och ålder	5
2.1.5 Miljöhänsyn och värderingar	5
2.1.6 Miljö och attityder	6
3. STUDIEN 1997 AV UPPLEVD KVALITET I LÅGENHETER	7
3.1 Huvudsakliga resultat	8
3.1.1 Sammanfattning av resultaten	8
4. UPPFÖLJNINGSSSTUDIEN 2000	9
4.1 Huvudsakliga resultat	10
4.1.1 Boendeinflytande	10
4.1.2 Renoveringen	11
4.1.3 Miljö och energi	11
5. ENKÄTEN SOM ETT MEDEL FÖR BOENDEINFLYTANDE OCH DELAKTIGHET	13

1. BAKGRUND

Under 1997 började KalmarHem renovera sina lägenheter i kvarteret "Inspektoren" i Kalmar. Kvarteret innehåller 159 lägenheter i fem trevåningshus. Husen byggdes i mitten av femtiotalet. Vid sidan av de vanliga aspekterna på en renovering, dvs tekniska och ekonomiska, ville Kalmarhem fokusera på två andra: miljöhänsyn och boendeinflytande. Som en konsekvens av detta intresse ville Kalmarhem kartlägga de boendes attityder, intressen och beteenden relaterade till miljöfrågor, inklusive energianvändning och energisparande. Kalmarhem ville också stimulera de boendes deltagande i renoveringsprocessen samt ta reda på vilka typer av boendeinflytande de ville använda sig av.



Under 1997 gjordes två beteendestudier. Båda ägde rum innan renoveringen startade. En gjordes av docent, P-O Hallin från Kulturgeografiska Institutionen vid Lunds Universitet och Leg Psykolog, Bernt Å Petersson, PsykologHuset Petersson AB i Kalmar. Syftet med denna studie var att undersöka de boendes aktuella beteenden gällande energianvändning och miljöhänsyn, samt de boendes värderingar relaterade till dessa områden.

Leg Psykolog, Bernt Å Petersson, PsykologHuset Petersson AB gjorde den andra studien. Syftet med denna studie var att fastställa de boendes uppfattning och värdering av olika kvalitetsaspekter på lägenheter, lägenhetsutrustning och detaljer i utomhusmiljön. Genom detta ville man att renoveringen så långt möjligt skulle kunna anpassas till de boendes preferenser.



Under 2000 genomförde Leg Psykolog, Bernt Å Petersson, PsykologHuset Petersson AB en uppföljningsstudie. Syftet med uppföljningsstudien var att utvärdera Kalmarhem som byggherre och hyresvärd. Studien fokuserade på frågor relaterade till energianvändning, miljöhänsyn, boendeinflytande och resultatet av renoveringen.

Denna rapport innehåller en kort beskrivning av de tre genomförda undersökningarna; hur de gjordes, antal deltagare och huvudsakliga resultat.

2. UNDERSÖKNINGEN 1997 AV ENERGI- OCH MILJÖRELATERADE FRÅGOR.

Undersökningen gjordes genom brevenkät. Denna presenterades för de boende på ett möte som arrangerades av Kalmarhem. Enkäten delades ut av undersökningsledarna. Enkäten innehöll två delar: Den första vände sig till hushållet som en enhet. Den andra vände sig till var och en av de vuxna hushållsmedlemmarna. De ifyllda enkäterna hämtades vid dörren av undersökningsledarna. Genom att numrera kuverten som användes för att returnera enkäterna kunde undersökningsledarna veta vilka hushåll som ännu inte besvarat enkäten. Påminnelser skickades till dessa. Med första påminnelsen följde ett frankerat svarskuvert, med den andra påminnelsen följde dessutom en ny enkät.

Enkäten delades ut till 159 hushåll. Av dessa återlämnade 139 enkäten till undersökningsledarna. Av dessa 139 enkäter var 13 ej ifyllda. Detta gör att den egentliga svarsprocenten blev 79 %, vilket betyder att 126 hushåll besvarade enkäten.

2.1 Huvudsakliga resultat

2.1.1 Demografi

Kvarteret "Inspektoren" innehåller en hög andel äldre hyresgäster (60 år och äldre) och en hög andel unga hyresgäster (upp till 29 år). Kvarteret domineras av enpersonershushåll. Omkring 70 % av dem som besvarat enkäten är ensamstående, och ensamstående kvinnor utgör huvuddelen av dessa. Mer än 34 % av dem som besvarat enkäten har bott i kvarteret 20 år eller mer, och över 23 % har bott där ett år eller mindre.

Slutsatser man kan dra av demografiska data är att den höga andelen yngre människor som har bott i kvarteret en kort tid kan indikera, att lägenheterna i kvarteret utgör genomgångsboende för många hyresgäster, som kommer att flytta när de bildar familj. Å andra sidan är de äldre personer, som levt i kvarteret lång tid



en stabiliserande faktor. De här två olika grupperna av hushåll har förmodligen mycket olika intressen och behov.

2.1.2 Energi

I enkäten tillfrågades hushållen om sina vanor rörande energisparande och energianvändning. Resultatet visade, att det var vanor relaterade till disk och vädning som innehöll den största potentialen för energisparande.

2.1.3 Miljö

I enkäten tillfrågades hushållen om sina vanor gällande miljöhänsyn. Resultatet visade, att en hög andel av dem som besvarat enkäten återvann glas, papper och aluminiumburkar. De går eller cyklar när de skall göra kortare ärenden. En hög andel har också försökt att ändra sina konsumtionsvanor, genom att i huvudsak välja varor som är märkta med symboler för bra miljöval.

2.1.4 Miljöhänsyn och ålder

Åtta av de vanor som nämndes i enkäten och som var relaterade till miljöhänsyn användes för att skapa en "miljöhänsynspoäng". Det fanns ett positivt signifikant (.01) samband mellan vanor för energisparande och "miljöhänsynspoäng", men det fanns inget signifikant samband mellan ålder och "miljöhänsynspoäng".

2.1.5 Miljöhänsyn och värderingar

Enkäten innehöll 13 påståenden rörande värderingar relaterade till natur och miljö. Varje påstående kunde besvaras med ett av fem alternativ (från "instämmer helt" till "har helt avvikande uppfattning"). De olika påståendena undersöktes statistiskt med avseende på inbördes samband. De påståenden, som uppvisade signifikant positivt samband med varandra grupperades tillsammans. Fyra olika grupper av värderingar kunde urskiljas på detta sätt: Materialistiska värderingar, Estetiska värderingar, Etiska värderingar och Förnuftsvärderingar.

Materialistiska värderingar innehöll, tid för återvinning, om återvinningen innebär merarbete och om återvinnig innebär ökad skräpighet.

Estetiska värderingar betonar, att saker skall se rena ut, att saker som är bra för miljön skall vara lika vackra som jämförbara alternativ och att det är viktigt att behålla respekten från andra.

Etiska värderingar betonar vårt gemensamma ansvar att inte förstöra naturen och vårt gemensamma ansvar, att inte förbruka våra resurser.



Förnuftsvärderingar betonar, att människan kan klara de flesta miljöproblem genom att använda kunskap och tekniska lösningar, men det får inte leda till högre kostnader för individen.

När sambandet mellan värderingar och "miljöhänsynspoäng" studerades, visade det sig, att materialistiska värderingar visade ett signifikant (.01) negativt samband med miljöhänsyn, vilket innebär, att personer med materialistiska värderingar inte är så aktiva när det gäller att tillägna sig vanor som gynnar miljön. Det fanns ett signifikant (.01) positivt samband mellan förnuftsvärderingar och miljöhänsyn, vilket betyder, att ju mer en person betonar betydelsen av kunskap och tekniska lösningar på miljöproblemen, desto mer benägen är hon att ändra sina vanor till gagn för miljön.

Bristen på samband mellan miljöhänsyn och etiska värderingar kan förklaras med, att nästan alla som besvarade enkäten hade etiska värderingar (medelpoängen var 9,43 av maximala 10,0).

2.1.6 Miljö och attityder.

Känslor är motiverande. De har sina rötter i medfödda affektprogram med typiska automatiska reaktioner. Även om dessa program modifieras genom inlärning och erfarenhet och blir till känslor med mer varierade konsekvenser, så påverkar de personen på sätt som hon inte alltid är helt medveten om. Negativa känslor som skam, avsky, ilska och förakt ger hos personen upphov till aversiva reaktioner, medan positiva känslor som glädje, intresse och beslutsamhet gör personen aktiv på ett positivt sätt. De medfödda affektprogrammen, liksom känslor, är relativt ospecifika när det gäller stimuli, vilket betyder, att vad helst som ger upphov till känslan blir förstärkt av den. Detta betyder, bland annat, att om en negativ känsla kopplas till ett visst intresseområde, så uppstår en tendens hos personen, att bli negativt inställd till detta område, och dessutom kan denna negativa inställning utvidgas till den eller de personer, som informerar om intresseområdet. Detta kan t ex betyda, att en person som beskriver miljöförstöring riskerar, att en del av den aversivitet människor riktar mot miljöförstöringen också riktas mot henne eller de intressen hon företräder. Mot denna bakgrund fann vi det intressant att undersöka vilka känslouttryck som associeras till, "Miljöförstöring", och, "Miljörörelse". Personerna som besvarade enkäten fick välja från en lista de ord de associerade med orden, "Miljöförstöring", och "Miljörörelse". De fick välja så många ord de ville.

Resultatet var, att de fem ord som oftast associerades med ordet, "Miljörörelse", var positiva: Intresse, Beslutsamhet, Entusiasm, Glädje och Värme. De fem vanligaste orden som kopplades till, "Miljöförstöring", var negativa: Avsky, Rädsla, Ilska, Handlingsförlamning och Skam.

Slutsatsen som drogs av ovanstående resultat var, att för att understödja ett positivt miljöengagemang hos de boende, är det bättre att Kalmarhem talar om och hjälper till att hitta lösningar på miljöproblemen än att prata om problem. Många av de boende har redan starka negativa känslor förknippade med miljöförstöring, om dessa väcks upp och förstärks utan att några lösningar presenteras finns risken, att miljöfrågor i sin helhet kopplas till obehag vilket i sin tur leder till handlingsförlamning och aversion, men kanske inte till aktivitet som syftar till att skydda miljön.



3. STUDIEN 1997 AV UPPLEVD KVALITET I LÄGENHETER

För att göra det lättare för hyresgästerna att välja mellan olika alternativ lät Kalmarhem göra tre demonstrationslägenheter som visades för hyresgästerna innan renoveringen startade. Lägenhet 1 var en lägenhet med genomgripande förändringar när det gällde att använda miljövänliga material och utrustning ägnad att vara skonsam mot miljön. Lägenhet 2 var en lägenhet som ändrats på många sätt, men inte i den höga utsträckning som lägenhet 1. Lägenhet 3 var en lägenhet som ändrats mycket lite jämfört med existerande standard, den hade i stort sett bara "fräschats upp".

Syftet med studien var, att få en bild av hur hyresgästerna såg på kvalitén hos de olika lägenheterna, och också en bild av hur attraktiva att bo i dessa lägenheter framstod för hyresgästerna. Resultatet skulle utgöra en startpunkt för Kalmarhems diskussioner med de boende, och också utgöra ett beslutshjälp-medel för Kalmarhem när man skulle välja hur man skulle gå vidare med planeringen av renoveringen. Kalmarhem ville bl a få en aning om ifall det skulle vara klokt att



göra alla lägenheter lika, eller om man skulle erbjuda olika lösningar för hyresgästerna att välja bland.

När hyresgästerna blev visade lägenheterna ombads de att besvara en enkät i vilken de skulle skatta kvalitén hos lägenheten som helhet och hos några olika objekt i lägenheten. Kvalitén skattades utifrån olika dimensioner, t ex: Utseende, Hållbarhet, Driftsäkerhet, Design, Lättskött, Hemkänsla. Alla dimensionerna kunde inte tillämpas på alla objekt. Hushållen ombads också uppskatta hur viktig varje kvalitetsdimension var för dem. På basis av kombinationen av uppskattad kvalitet och upplevd betydelse av kvalitetsdimensionerna fick varje objekt en kvalitetspoäng.

Hushållen tillfrågades också om huruvida de kunde tänka sig att bo i de olika lägenheterna (utan hänsyn tagen till pris). I en annan enkät tillfrågades hyresgästerna vilken lägenhet de skulle ha valt idag (med hänsyn tagen till pris). De tillfrågades också om vilka objekt de skulle vilja ta bort från den lägenhet de valt, och vilka objekt de skulle vilja tillföra (med åtföljande påverkan på priset). Det var mellan 38 och 61 personer som besvarade de olika frågorna i kvalitetsenkäten. Det var 45 personer som besvarade den andra enkäten.

3.1 Huvudsakliga resultat

Resultatet av studien rapporterades till Kalmarhem i ganska rå form för att användas i den fortsatta renoveringsprocessen.

3.1.1 Sammanfattning av resultaten.

Lägenheterna 1 och 2 upplevdes ha hög kvalitet. Detta gällde inte lägenhet 3. Lägenhet 2 var den mest populära att leva i när ingen hänsyn togs till pris. De andra två lägenheterna var lika populära.

Ingen ville bo i lägenhet 1 när hänsyn skulle tas till pris. De flesta ville bo i lägenhet 2. Utifrån resultaten av enkäten fanns det goda skäl att gå vidare med åtminstone två alternativa lägenhetslösningar att erbjuda de boende (alternativ 2 och 3).

Många objekt i lägenheterna 1 och 2 upplevdes ha hög kvalitet. När det gäller ny teknik inom området, miljöhänsyn, tvivlar hyresgästerna på deras hållbarhet och på att de är lätta att sköta.

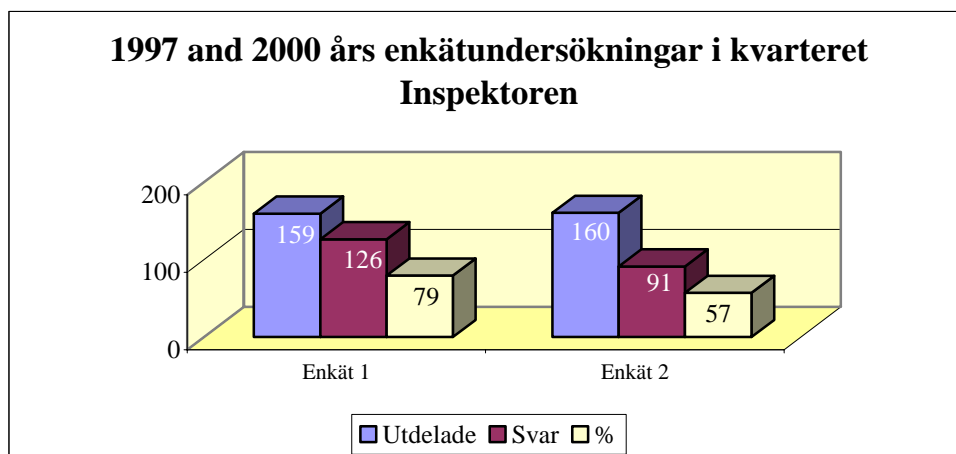
Många objekt lades till och drogs ifrån de primärt valda lägenheterna. Resultatet bekräftade synen, att det skulle vara klokt att individualisera den fortsatta reno-

veringsprocessen, att fortsätta med två huvudalternativ och utifrån dessa huvudalternativ erbjuda många möjligheter till tillägg och bortval.

4. UPPFÖLJNINGSSSTUDIEN 2000.

Uppföljningsstudien gjordes under hösten 2000. Under september månad började socionom, Britta Petersson, från PsykologHuset Petersson AB att intervjua några av hyresgästerna i kvarteret "Inspektoren" för att få en bild av vilka problem som engagerade dem, och som därför borde uppmärksammas i den kommande enkätstudien. Hyresgästerna som intervjuades hade valts ut av Kalmarhem utifrån utgångspunkten att de skulle representera olika typer av hushåll i kvarteret. Med resultatet från intervjuerna som bas och efter resonemang med representanter för Kalmarhem och hyresgästföreningen utformades en enkät. Denna delades ut till hyresgästerna i november. Enkäterna delades ut och samlades in av en av Kalmarhems anställda i kvarteret. För att kunna särskilja svaren från de olika husen i kvarteret hade enkäten tryckts på papper med olika färg för de olika husen. Bortsett från detta besvarades enkäterna anonymt, och de returnerades till den anställde på ett sådant sätt, att han inte hade någon möjlighet att få reda på hur hushållen hade besvarat enkäten.

Enkäten delades ut till 160 hyresgäster, som bodde i sju hus. Svarefrekvensen skilde sig en hel del mellan husen. Allt som allt besvarade 91 hushåll enkäten., vilket innebär 57 %. Svarefrekvensen varierade mellan 77% och 39% mellan husen.



4.1 Huvudsakliga resultat.

4.1.1 Boendeflytande.

Boendeflytande är ett viktigt begrepp för Kalmarhem. Boendeflytande är en term som täcker alla de sätt varpå en hyresgäst kan påverka sin hyresvärd att utforma boendet så mycket i enlighet med den boendes önskemål som möjligt. I enkäten hade hyresgästerna möjligheten att välja mellan alternativa sätt att påverka Kalmarhem. De ombads att från en lista välja alla de metoder för påverkan som de tyckte passade dem. Resultatet visar, att hyresgästerna föredrar individuell påverkan framför kollektiv. De föredrar att vara en kund framför att vara medlem i en påverkansgrupp. När det kommer till kollektiva sätt att påverka Kalmarhem föredrar de direkt medlemsinflytande framför representativ påverkan, vilket i sin tur betyder, att de föredrar att ta ett kollektivt beslut på ett möte med hyresgästerna i kvarteret framför att låta hyresgästföreningen tala för dem.

Det är även intressant att notera, att det bara är 28 % av dem som besvarat enkäten som säger att de vet vilken typ av inflytande de kan ha på Kalmarhem, och det är 70 % som säger sig vilja ha veta mer om detta.

Resultaten visar också, att många av dem som besvarat enkäten kan vara intresserade av att beställa olika sorters service och utrustning från Kalmarhem och också betala för detta.





4.1.2 Renoveringen

Enkäten innehöll en noggrann genomgång av hyresgästernas upplevelse av renoveringsprocessen och en bedömning av hyresgästernas uppfattning om resultatet av renoveringen.

Kalmarhem som ansvarig för renoveringen är generellt sett bedömd som något närmare, "Ganska Bra" än "Mindre bra" på en fyrgradig skala som sträcker sig från, "Dålig" till "Bra". Det generella resultatet av renoveringen bedöms på samma sätt, men när hyresgästerna tillfrågas om detaljer i renoveringen gör de boende en annan bedömning. Resultatet av renoveringen av kök, badrum, övriga rum och hall är i genomsnitt bedömt som över nivån, "ganska bra". Det finns förstås variation, och några detaljer av renoveringen är bedömda lägre, t ex balkongen och parketten, men på de flesta aspekter av renoveringen bedömer hyresgästerna resultatet av renoveringen av deras egen lägenhet som bättre än resultatet av renoveringen som helhet.

Hyresgästerna ombads bedöma i vilken utsträckning renoveringen motsvarade deras krav utifrån sex kvalitetsdimensioner: Utseende, Standard, Planlösning, Lätt att sköta, Hemkänsla och Miljöskydd. Som ett medeltal för dem som besvarat enkäten hade deras krav motsvarats någonstans mellan, "Delvis" och "Helt" på en fyrgradig skala, där, "Helt" är högsta punkt och övriga punkter är: "Inte alls", "Inte särskilt" och "Delvis".

Som tidigare har beskrivits använde Kalmarhem visningslägenheter för att visa hyresgästerna det förväntade resultatet av de tre olika sätten att renovera lägenheterna. De hyresgäster som besvarade enkäten uppskattade i medeltal att detta var ett, "ganska bra" sätt att presentera alternativen, men de uppskattade i medeltal, att demonstrationslägenheterna gav en "mindre bra" bild av vad som skulle ske i verkligheten.

Hyresgästerna tillfrågades om de hade möjligheten att påverka renoveringen i den utsträckning de önskade, och deras svar i medeltal ligger mitt emellan "Mindre" och "Ganska". Slutsatsen, med hänsyn till vad som kom fram i avsnittet, "Boendeinflytande", är att Kalmarhem kunde ha gått ännu längre i att individualisera renoveringen.

4.1.3 Miljö och energi.

Precis som i studien 1997 visar svaren på de frågor som rör energi och miljö att hyresgästerna har en positiv attityd till energisparande och miljöhänsyn. Precis som 1997 är många hushåll engagerade i att sortera sopor. Som medeltal sorterar hushållen "nästan allt". (De skulle svara på en fyrgradig skala med stegen:



"Allt", "Nästan allt", "Lite" och "Inget"). Så många som 62 % av dem som besvarade enkäten är positiva till möjligheten att kunna påverka levnadsomkostnaderna genom att kunna spara på uppvärmningsenergi.

En upprepning av studien gällande känslor associerade till orden, "Miljöförstöring" och "Miljöengagemang" visar ett likartat resultat som vid förra tillfället. Positiva känslor kopplas till, "Miljöengagemang", och negativa känslor associeras till, "Miljöförstörelse". De fem vanligaste orden associerade till, "Miljöengagemang", var: "Intresse", "Beslutsamhet", "Entusiasm", "Glädje" och "Värme", vilket är exakt samma fem ord som i studien 1997 kopplades till, "Miljöförstörelse". De fem vanligaste orden förknippade med, "Miljöförstörelse", var "Handlingsförlamning", "Ilska", "Förakt", "Skam" och "Trötthet". Fyra av dessa fem ord är desamma som i 1997 års studie.

Det är inte särskilt vanligt att finna samband mellan verbal attityd och beteende. Detta är delvis anledningen till att vi valt att mäta attityd via känslor istället för via åsikt i de studier vi gjort. I denna studie undersöktes sambandet mellan svaren på känslofrågorna och benägenheten att sortera sopor. Hypotesen var, att positiva känslor är mer ägnade än negativa att motivera till handlingar för att skydda miljön.

För att mäta detta delades hushållen in i fyra grupper med avseende på hur de besvarat känslofrågorna. Grupperna var: De oengagerade = O. (I denna grupp hade ingen av personerna valt något av de tre vanligaste orden associerade med "miljöförstöring", och ingen hade heller valt något av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöengagemang".) De Negativt engagerade = N. (I denna grupp hade alla personerna valt åtminstone ett av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöförstörelse", och ingen hade valt något av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöengagemang".) De Positivt engagerade = P. (I denna grupp hade alla personerna valt åtminstone ett av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöengagemang, men ingen hade valt något av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöförstörelse".) De Blandat engagerade = B. (I denna grupp hade alla personerna valt åtminstone ett av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöengagemang" och minst ett av de tre vanligaste orden förknippade med "Miljöförstörelse".)

Grupperna jämfördes med avseende på sin rapporterade vana att sortera avfall. Resultatet visade, att det fanns en klar tendens, att de positivt engagerade (grupp P) var mer aktiva när det gällde att sortera avfall än de övriga. Mellan de andra grupperna fanns ingen skillnad. Detta är i överensstämmelsen med hypotesen att positiva känslor är aktiverande, medan negativa känslor mer tenderar att leda till handlingsförlamning och aversion, och alltså inte leda till positiv handling. I



denna studie var grupperna för små för att en säker slutsats skall kunna dras, men det vore värt att studera i en större population.

Resultatet av studien ändrade inte rekommendationen från 1997, att det är viktigare för Kalmarhem att arbeta med lösningar än med problem. Denna rekommendation ges mer stöd av det faktum, att nästan 60 % av de svarande vill att Kalmarhem skall bygga en anläggning för att ta hand om sorterat avfall inom kvarteret.

5. ENKÄTEN SOM ETT MEDEL FÖR BOENDEINFLYTANDE OCH DELAKTIGHET.

Hyresgästinflytande är en viktig fråga för Kalmarhem. Enkäterna som beskrivits ovan användes inte bara för att kartlägga hyresgästernas attityder, intressen och beteenden. De användes också som ett redskap för att underlätta hyresgästernas deltagande i renoveringsprocessen, och också som ett redskap att stimulera hyresgästerna att bli aktiva i processer som har att göra med energihushållning och miljöskydd. De underlättade hyresgästernas deltagande i renoveringsprocessen genom att vara en kanal för hyresgästerna att uttrycka sina preferenser, och också genom att utgöra en startpunkt för dialog mellan hyresgästerna och Kalmarhem. Genom att innehålla frågor om miljö och energi avsågs enkäterna göra hyresgästerna medvetna om betydelsen av dessa områden.

Kalmar 2002-09-03

PsykologHuset Petersson AB
Leg Psykolog, Bernt Å Petersson