

Inkluderande boendedialog

Pilotprojekt 2022

Innehåll

Förord.....	3
Pilotprojektet	4
Utformning och genomförande	4
Syfte och mål	5
Huvudinsikter	6
Bostadsbolagens insikter.....	8
Demografi.....	10
Är du född i Sverige?.....	11
Modersmål	11
Kön	12
Ålder	13
Utbildning	14
Sysselsättning	15
Frågor kring boendet	17
Vem är din hyresvärd?	17
Hur länge har du bott i ditt bostadsområde?.....	18
Frågor kring dialogen med hyresvärderna	20
Hur får du vanligtvis information om ditt boende?	20
Har du förstått informationen när du har varit i kontakt med oss?	23
Vad gjorde att du inte förstod informationen?	24
På vilket språk vill du få information från oss?	25
Hur vill du helst få information?	26
Frågor kring boendeflyttande	28
Hur vill du påverka frågor som rör ditt boende och närområde?	28
Vilken typ av fråga vill du helst vara med och påverka?	30
Svarsfrekvens i undersökningen.....	31

Förord

Idag är det utmanande för många bostadsbolag att nå, engagera och aktivera de hyresgäster som tillhör en minoritetsgrupp eller som inte har svenska som modersmål. Bostadsbolagen saknar en kontinuerlig dialog med dessa hyresgäster, ofta sker dialogen dessutom inte på ett målgruppsanpassat, inkluderande eller systematiskt sätt vilket gör att många strategiska beslut tas baserat på majoritetens önskan och viljor - minoriteternas röster, såsom arabisktalande och somalisktalande med flera grupper saknas. Det finns ett behov av att utveckla befintliga undersökningsmetoder samtidigt som vi ökar kunskapen kring hyresgästernas attityder, värderingar, förutsättningar och behov - *framför allt i områden med olika typer av socioekonomiska utmaningar*.

I grund och botten är för att dessa röster inte hörs eller syns i de undersökningar som idag görs. Det är även en tillväxtfråga för hållbara bostadsbolag som vill växa tillsammans med sina hyresgäster.

Digitaliseringen kommer radikalt att påverka bostadsbolagen på alla sätt kommande åren. Den påverkar också relationen till hyresgästerna, som snart kommer att ta för givet att bostadsbolagen inte bara förstår deras behov och vardag men att allt ska skötas digitalt, enkelt och målgruppsanpassat till hyresgästerna. Därför behöver bostadsbolagen skapa en inkluderande digital infrastruktur som möjliggör detta.

Den tekniska utvecklingen de senaste åren har skapat stora möjligheter att på ett språk- och målgruppsanpassat sätt genomföra digitala dialoger och undersökningar i en region, en stad eller en stadsdel. Det skapar stora möjligheter att skapa bättre dialoger genom undersökningar som är representativa för den lokala demografin.

Genom ett pilotprojekt har Digitaliseringsinitiativet tillsammans med fem bostadsbolag initierat och lanserat ett inkluderande sätt att genomföra en digital hyresgästdialog på tre språk för att få större insikt om hur olika målgrupper vill att deras boende och närområde ska utvecklas. Arbetet har letts av den inkluderande tillväxtbyrån The Social Few, i följande rapport summerar vi resultat och insikter från arbetet.

Stockholm 20 juni 2022

David Khabbazi
The Social Few

Erika Strandberg
Allmännyttans Digitaliseringsinitiativ

Pilotprojektet

Under hösten 2021 inleddes ett projekt inom Allmännyttans Digitaliseringsinitiativ tillsammans med sju bostadsbolag. Under fem workshops gick The Social Few igenom den demografiska förändringen i Sverige, bolagens befintliga dialogprocesser, utmaningar som bolagen möter i sin vardag vid dialoger och nya digitala arbetssätt och metoder.

Arbetsgruppen i piloten arbetade med tre övergripande frågor:

- Hur kan vi nå, engagera och aktivera fler hyresgäster genom digitala dialoger?
- Vilken kunskap och vilka verktyg finns för att skapa inkluderande dialoger
- Hur arbetar bostadsbolagen inkluderande internt i organisationen för att lyckas?

Målet med höstens arbete var att utarbeta ett gemensamt frågebatteri som sedan skulle språk- och målgruppsanpassas till lokala förhållanden och samt testas med hjälp av nya digitala dialogmetoder.

Utformning och genomförande

Frågebatteriet innehöll max 25 frågor utifrån kännedom, upplevelser, attityder och behov kring boendesituation och kommunikation med bostadsbolaget. Undersökningen genomfördes med respektive bostadsbolag som avsändare, för att skapa större tillit och förtroende, i en språk- och målgruppsanpassad kvantitativ undersökning på svenska, arabiska och engelska.

Undersökningen genomfördes utifrån stratifierat urval som metod och följer SCB demografi över aktuella målgrupper lokalt. Data från SCB gav oss, utifrån den geografiska avgränsningen i piloten som bostadsbolaget gjort, information kring eventuella lokala språk som undersökningen behövde distribueras i.

Undersökningen genomfördes under tio dagar i mars 2022. Hyresgästerna kunde själva välja vilket språk de ville genomföra undersökningen på, och dessa nåddes genom en informationssatsning lokalt på respektive språk med länk till undersökningen på det språk som det hade läst informationen på.

Undersökningen skedde via en extern digital plattform som följde bostadsbolagets manér och grafiska profil. För att få respondenter genomfördes en riktad informationsinsats via Facebook till alla över 18 år som är boende i de områden som



bostadsbolagen valt ut för pilotprojektet. Länk till undersökningen delas även av vissa bostadsbolag via nyhetsbrev eller hemsida. Totalt fick vi in över 800 svar på tre språk från fem områden. Undersökningen har som helhet en konfidens på 95%

Om leverantören

The Social Few är en insiktsdriven tillväxtpartner med digital spetskompetens som arbetar för ett mer inkluderande Sverige. Genom egenutvecklade metoder genomför de språk- och målgruppsanpassade undersökningar, analyser, digitala dialoger och informationssatsningar gentemot Sveriges största minoritetsgrupper.

Syfte och mål

Målsättningen med piloten var att verifiera den digitala dialogmetoden och dess arbetssätt för att hitta nya inkluderande vägar till mätbara och effektiva undersökningar för bostadsbolagen genom primärt sociala medier. På längre sikt har The Social Few och Digitaliseringsinitiativet en förhoppning om att dialogmetoden kan bli en ny kanal för bostadsbolaget att få insikter genom när det kommer till språk- och målgruppsanpassade digitala dialoger med såväl svensktalande som andra grupper som inte har svenska som modersmål.

Det andra syftet med undersökningen var att skaffa oss mer kunskap och insikter för det fortsatta arbetet med att skapa trygga boenden och närmiljön samt på sikt motverka segregation och stärka bostadsbolagets närvaro i samverkan med hyresgäster och olika aktörer i lokalsamhället.



Huvudinsikter

Det stora engagemanget för undersökningen från olika minoritetsgrupper skapar stora möjligheter för bostadsbolagen att genomföra digitala dialoger som är inkluderande. Trots att undersökningens demografi över lag stämmer väl med verkligheten så rekommenderar vi att inför kommande undersökningar försöka öka antal respondenter per stadsdelsområde så att undersökningen blir en direkt spegling av bostadsbolagens hyresgäster och invånarna.

Cirka 47% av över 800 respondenter är utrikes födda varav 60% av de utrikes födda har arabiska som modersmål (29% av totalen respondenter) vilket representerar dessa områdets demografi ganska väl enligt SCB. Majoriteten av de inrikes födda (svensk eller utländsk bakgrund) respondenter har bott i sina respektive område längre än de utrikes födda. De utrikes födda har generellt bott i område kortare än 10 år.

Över lag finns det könsskillnader som inte reflekterar den verkliga demografin fullt ut. Det finns fler män än kvinnor bland de utrikes födda i undersökningen (cirka 74% och 40% respektive). De utrikes födda är generellt yngre jämfört med de inrikes födda med statistiska signifikans, något som faktiskt reflekterar de boende i dessa områden då majoriteten är 20–44 år enligt SCB för år 2021.

Fler respondenter som är utrikes födda arbetar heltid och är samtidigt arbetssökande medan fler som är inrikes födda är pensionärer. Däremot är de med ett annat språk än svenska generellt sett mer högutbildade där fler utrikes födda respondenter har en universitetsutbildning med statistisk signifikans.

Undersökningen visar att information om boendet förstås generellt mindre av dem som är utrikes född.

Respondenter med arabiska som modersmål föredrar över lag information och dialog på sitt eget modersmål.

Respondenter med svenska som modersmål upplever att de vanligtvis får information i trapphuset och brevlådan medan respondenter med arabiska eller annat modersmål får information via mejl. De respondenter med arabiska eller ett annat språk som modersmål föredrar att få information via mejl medan de med svenska som modersmål föredrar information via brev hem. Det kan delvis bero på att de utrikes födda är yngre än de svenskfödda svensktalande som oftast är äldre i dessa utvalda områden.

Inrikes födda respondenter föredrar att lämna förslag kring sitt boende och närmiljö via webbplatsen. Utrikes födda respondenter föredrar bostadsbolagets Facebook-sidan eller



genom undersökningar, framför allt är detta tydligt bland arabisktalande. Respondenter som har ett annat modersmål än svenska föredrar även att delta i öppna dialogmöten.



Utrikes födda respondenter föredrar att främst påverka frågor om barn och omsorgsfrågor samt trygghet lokalt, medan de inrikes födda respondenter med svenska som modersmål föredrar att påverka frågor om klimat och miljöarbete.

Som det emellanåt visas av resultaten ser vi stora skillnader mellan kön, ålder eller bakgrund. När olika grupper inte har samsyn kring samma frågor (till

exempel sopsortering) kan de uppstå en "blame game" eller en "tyst acceptans" - exempelvis, "om grannen gör så kan jag också göra så", eller att "felet ligger hos någon annan". Här behövs en gemensam satsning kring den målgruppsanpassade kommunikationen som bör ske via kanaler där hyresgästerna finns och på deras villkor.

Vi bedömer att bostadsbolagen även behöver göra en grundkartläggning över vilka hyresgästerna är, vilka olika behov de har, hur bostadsbolagen ska agera för att tillgodose behoven för att nå det gemensamma målet - oavsett mål. Satsningarna behöver vara anpassade för olika grupper och vara mätbara över en längre period.

Vi gör även bedömningen att bostadsbolagen behöver skapa en mer mätbar intern infrastruktur som både är perspektivrikt och inkluderande från grunden. Det betyder att bland annat att det behövs medarbetare med olika perspektiv samt kulturell och språklig kompetens.

Undersökningen visar slutligen att det går att nå, engagera och aktivera olika grupper lokalt genom det metod som har använts i pilotprojektet. Det finns potential och utrymme att genomföra digitala dialoger på ett mer inkluderande vis.



Bostadsbolagens insikter

Kommunikatör | Bostadsbolaget i Göteborg

Den digital boendedialog som vi genomförde kräver ganska lite av våra hyresgäster sett till exempelvis tid och kan enkelt anpassas ganska kostnads- och tidseffektivt för oss i organisationen. Det finns många perspektiv och röster bland våra hyresgäster som vi missar för att vi inte hittat rätt dialogmetod eller varit tillräckligt inkluderande i vår dialog. Vi insåg att vi har mer data och information om våra hyresgäster än vi tror att vi har, med hjälp av den informationen kan vi hitta rätt metodik för dialog med hyresgästerna.

”Genom att göra en pilot blev vi lite modigare, vi vågade vara nyfikna och testa nytt”

Piloten har gett oss nya tankar kring hur vi kan arbeta mer inkluderande, målgruppsanpassat och med dialog i våra sociala kanaler. Men också med språkanpassningar när det behövs och där det är extra viktigt (i ex dialogprocesser).

Genom att göra en pilot blev vi lite modigare, vi vågade vara nyfikna och testa nytt. Det öppnar eller gläntar nog i alla fall på en del dörrar för framtiden. Det jag hade velat göra annorlunda är att fundera ett extra varv på frågor och vad vi hade kunnat använda resultatet till, samt hur vi med samma metod kanske kunde gjort en uppföljning av resultatet till hyresgästerna som svarade på något vis.



Kommunikationschef | Bostäder i Borås

Piloten gav oss delvis nya insikter i hur våra hyresgäster vill få information och kommunicera med oss. Ett konkret resultat från piloten är att vi redan har startat upp riktade nyhetsbrev till olika områden. Vi kommer också testa att göra vissa delar på fler språk - främst arabiska och somaliska.

Det är alltid värdefullt att samverka med andra bostadsbolag, då det ger nya insikter.

Fastighetsförvaltare | Halmstads Fastighets AB

De största insikter var att det är ett enkelt sätt att nå ut till våra hyresgäster, hur enkelt det var för våra hyresgäster att nå fram till oss samt hur engagerade våra hyresgäster är. Vi fick snabbt stor respons på undersökningen vilket förvånade mig.

”Efter undersökningen ställde vi om och gick ut med information på svenska och arabiska både i kommunikationen till hyresgästerna och på skyltarna i miljörummet”

Vi har precis avslutat ett projekt gällande ny miljöstation med fokus ökad källsortering på ett av våra områden som var med i undersökningen. Innan resultatet av undersökningen kommit oss tillhanda utgick projektgruppen ifrån att informationen inför, efter och under projektets gång och även informationen i de nya miljörummen skulle kommuniceras på svenska och engelska för att nå ut till flest hyresgäster. Efter undersökningen ställde vi om och gick ut med information på svenska och arabiska både i kommunikationen till hyresgästerna och på skyltarna i miljörummet.

Att samverka med andra bolag var bara positivt. Jag tycker det är nyttigt att ta lärdom av varandras utmaningar och idéer. Tillsammans kan vi se lösningar och utvecklingsmöjligheter.

Kundförvaltare | Stockholmhem

Vi testar nytt, vi vågar trampa upp nya stigar för att fler röster ska höras. Vi går från att tro till att veta, när vi ger fler chansen att få dela med sig av sina synpunkter

Demografi

Pilotprojektet inkluderar respondenter från Hammarkullen i Göteborg, Andersberg och Vallås i Halmstad, Norrby i Borås, Gottsunda i Uppsala och Hässelby Strand i Stockholm som tillsammans har cirka 39 000 invånare totalt (enligt respektive kommuns statistik för år 2021) varav en stor andel är utrikes födda (från cirka 50 till 80%). Cirka 70% till 95% av dessa invånare bor i hyresrätt.



Den största språkgruppen inom varje område efter svenska är arabisktalande som i huvudsak består av diversifierade grupper som generellt har bott i området i mindre än 10 år. Det finns också kluster av andra minoritetsgrupper som har bosatt sig i respektive område, exempelvis från Turkiet, Iran, Eritrea och Somalia. Områdena har därför en varierande befolkning, behov och perspektiv men är på olika sätt socioekonomiskt utsatta med lägre inkomst, utbildningsnivåer och mindre tillgång till sociala tjänster än andra områden inom sin respektive stad.

Dessa områden har även ett lägre deltagande i nationella och kommunala val. Här röstade mellan 60 till 75 % av invånarna i valet 2018 - vilket signalerar att invånarna kan känna en fränkoppling till sitt närområde och landet i övrigt, eller att de inte kan rösta eller har förståelse för sina rättigheter.

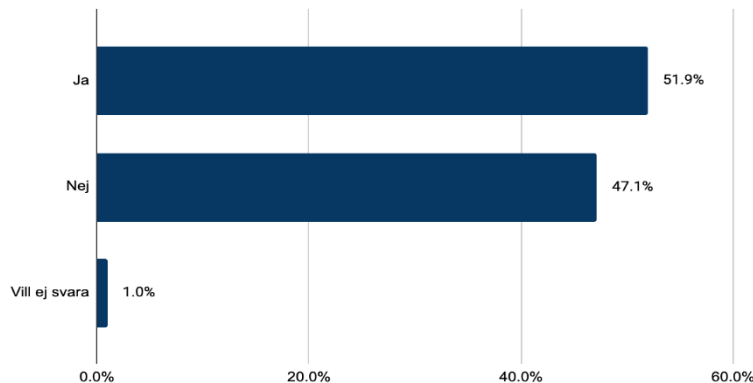
Arbetslösheten (öppet arbetslösa samt i olika utbildningsprogram) bland utlandsfödda är en konsekvent utmaning i dessa områden med nivåer högre än det nationella, eller till och med det lokala genomsnittet. Exempelvis, i Hammarkullen är arbetslösheten cirka 25 % bland utrikes födda invånare mellan 18–64 år gamla.

På kommande sidor presenteras totalsvar för alla respondenter i de sex olika områden i sin helhet. Vi har även gjort vissa nedbrytningar utifrån kön och modersmål. Endast gemensamma frågor presenteras vilket betyder att vissa frågor som var individuella för respektive bostadsbolag inte är presenterade i denna sammanställning.

Är du född i Sverige?

En relativ jämn fördelning visas med cirka 47% av respondenter i undersökningarna, är utrikes född. Det är mer än riksgenomsnittet som är cirka 20%. Siffran 47% återspeglar den verkliga och totala demografin väl i dessa områden där undersökningen har genomförts. Notera att bland svenskfödda även finns personer med utländsk bakgrund, en eller två föräldrar som är födda utanför Sverige. Många i denna grupp med utländsk bakgrund är under 30 år gamla.

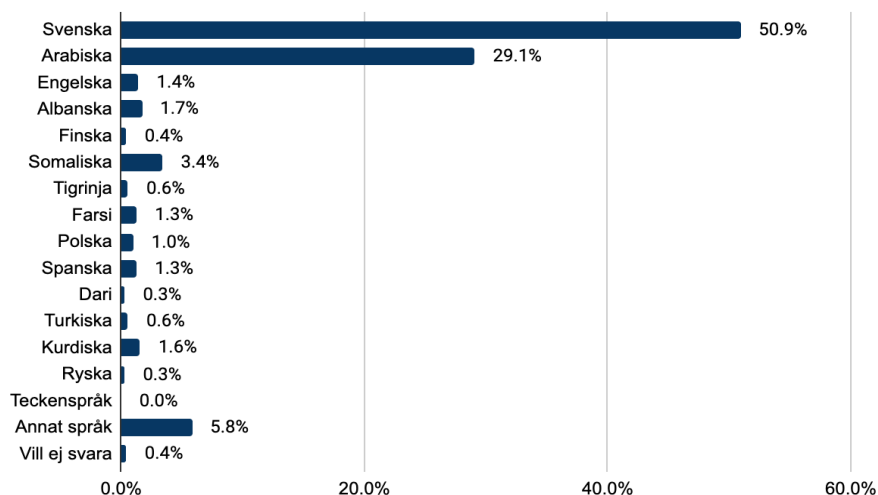
Svar: 730 Hoppat över: 232



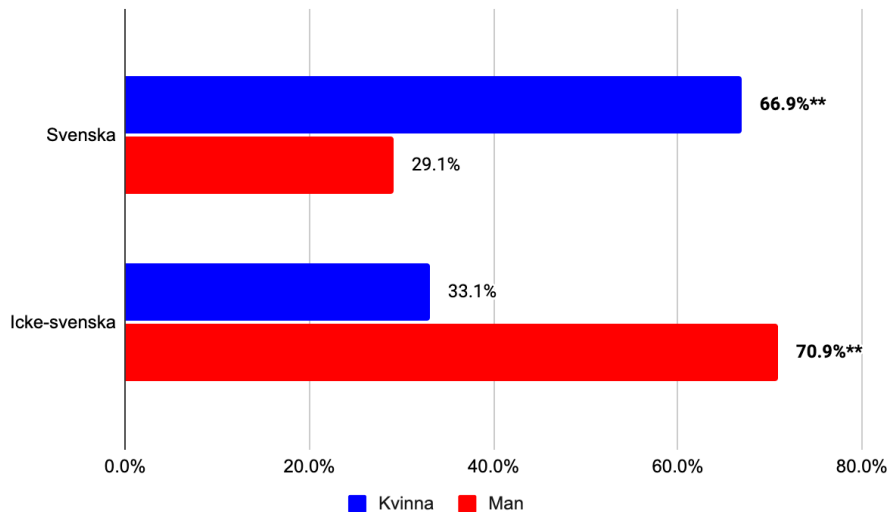
Modersmål

Cirka 51% av alla respondenter har svenska som modersmål med 29% som har arabiska, 20% har andra minoritetsspråk. Bland de som har svenska som modersmål finns även en stor andel med utländsk bakgrund. De olika minoritetsspråken reflekterar den lokala demografin väl. Undersökningsperioden hade dock både behövt vara längre och mer målgruppsanpassad för respektive minoritet för att öka antalet respondenter per modersmål.

Svar: 730 Hoppat över: 232



Fler kvinnor har svenska som modersmål jämfört med män till skillnad mot icke-svenska språken där majoriteten som har svarat är män. Resultaten visar att fler män har utländsk bakgrund eller är utrikes födda än kvinnor på övergripande nivå.



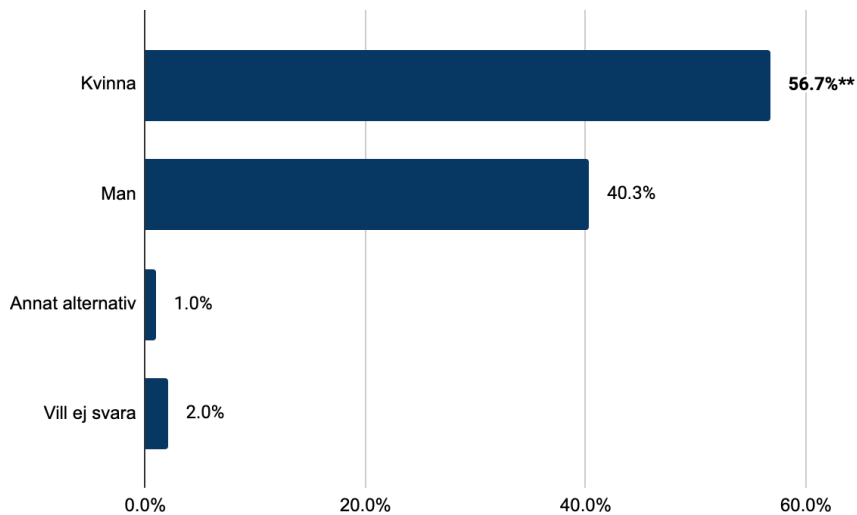
** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

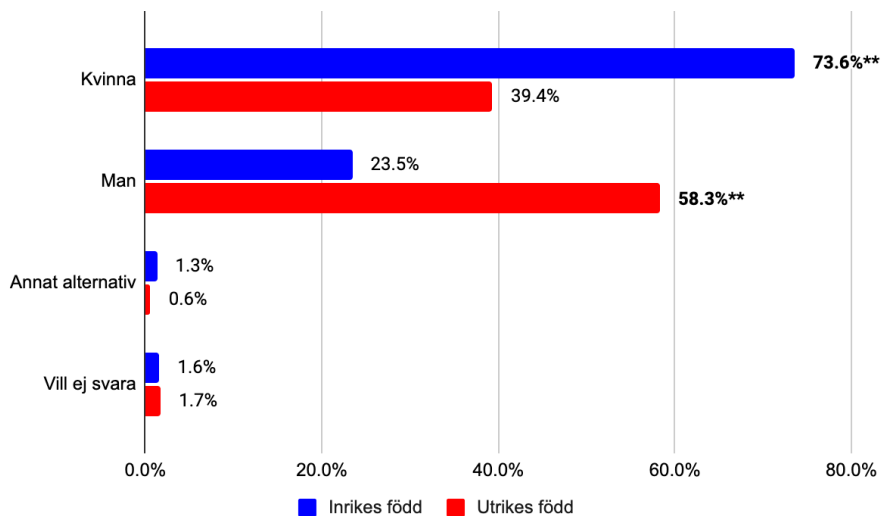
Kön

Kvinnor är överrepresenterade på totalnivå.

Svar: 735 Hoppat över: 227



Till skillnad mot utrikes födda män är utrikes födda kvinnor något underrepresenterad som grupp.



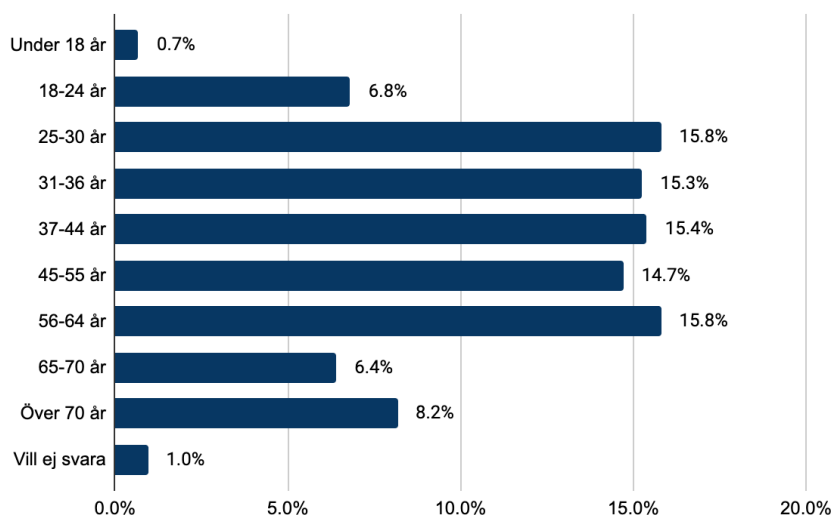
** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

Ålder

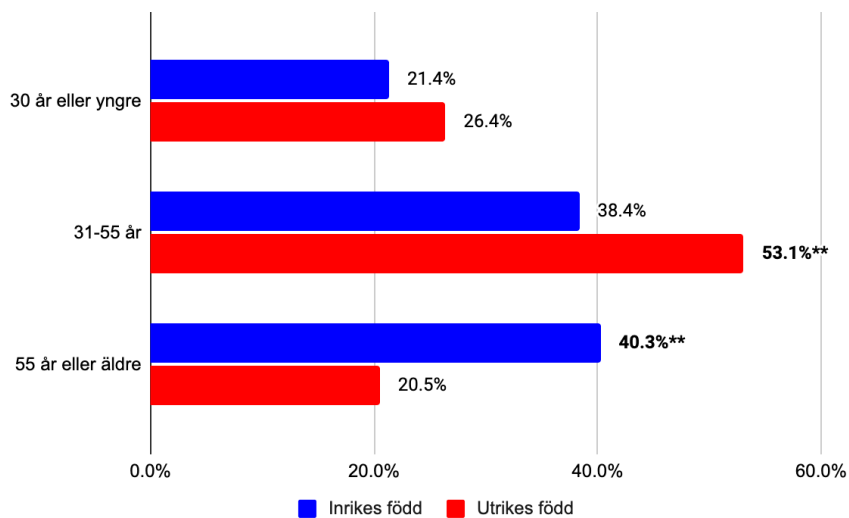
En jämn fördelning bland undersökningar finns för åldersgrupper (25–64 år) och stämmer väl överens med den lokala demografin i dessa områden där undersökningen har gjorts enligt SCB för år 2021.

Svar: 734 Hoppat över: 228



Svaranden som är inrikes födda är äldre än utrikes födda (med ett statistiskt signifikant resultat för de som är 56 år eller äldre). Kvinnor är generellt äldre med en majoritet som

är 66–70 år (22,5%) till skillnad mot män med en majoritet som är 37–44 år (22,8%).



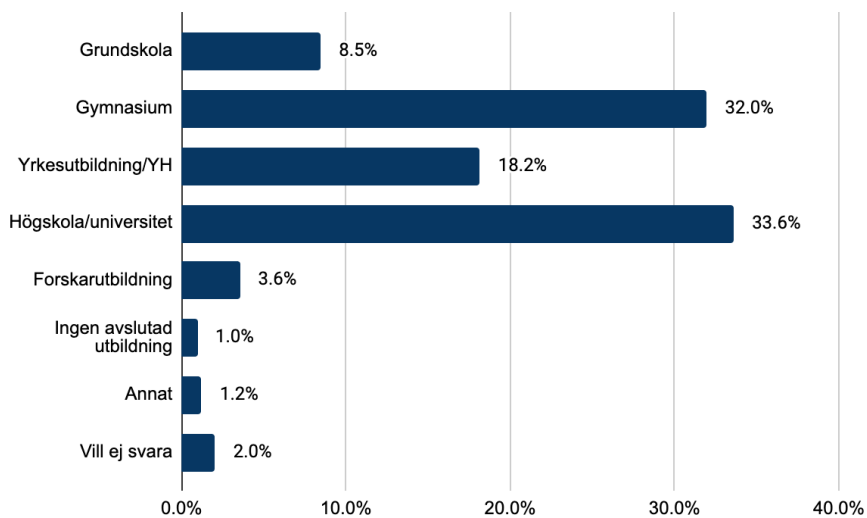
** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

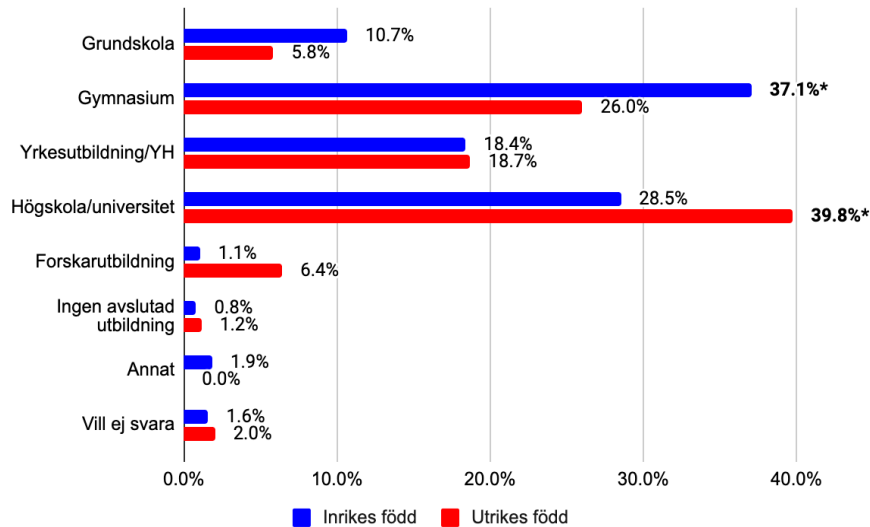
Utbildning

En tredjedel av respondenterna har en högskola/universitetsutbildning (cirka 34%) och en tredjedel har en gymnasial utbildning (32%).

Svar: 732 Hoppat över: 230



Respondenterna som är utrikes födda är mer utbildade än inrikes födda respondenter med en övervikt som har högskola/universitetsutbildning (med statistisk signifikans). Fler inrikes födda respondenter har en gymnasial utbildning.



** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

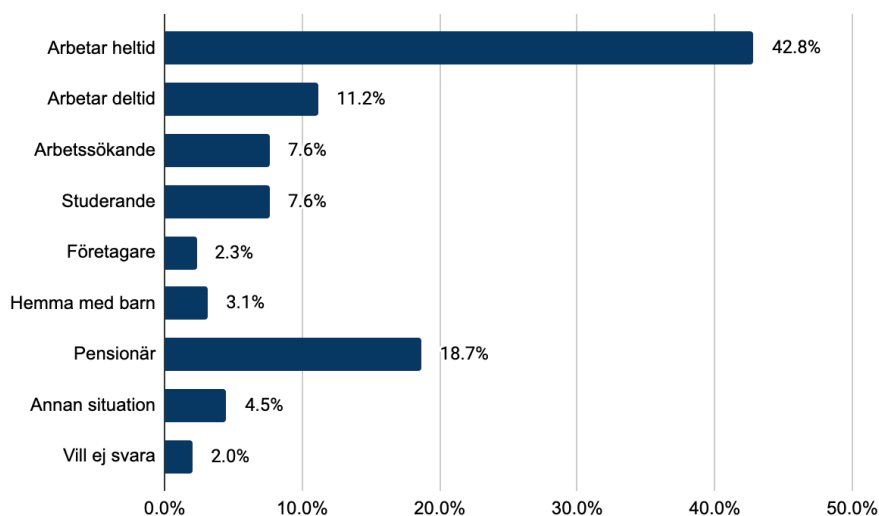
* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

Sysselsättning

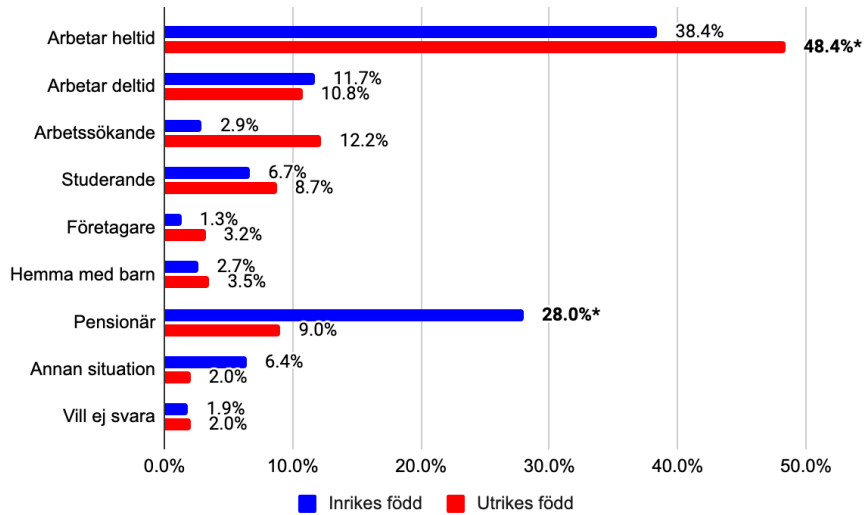
Cirka 43% av respondenterna arbetar heltid vilket är lägre än riksgenomsnittet (82% enligt SCB år 2021). Det kan givetvis bero på den höga andelen utrikes födda och i dessa specifika områden som är socioekonomiskt utsatta. Andelen av pensionärer och arbetssökande är nära till riksgenomsnittet.

Svar: 733

Hoppat över: 229



Det finns betydligt flera som arbetar heltid och är arbetssökande bland utrikes födda respondenter. Inrikes födda respondenter är överrepresenterade bland pensionärer.



** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

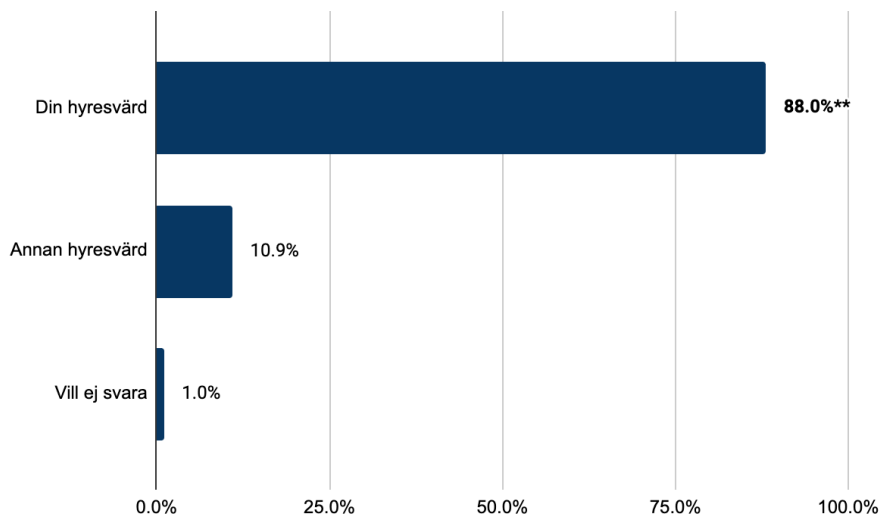
Frågor kring boendet

Vem är din hyresvärd?

Genom undersökningarna har 88% svarat att de har den hyresvärd som har kommunicerat undersökningen digitalt, medan 11% har en annan hyresvärd. Detta återspeglar den verkliga siffran ganska väl, både på en totalnivå och per stadsdelsområde. Den höga frekvensen visar även att det finns en hög pricksäkerhet för metoden som har använts.

Svar: 818

Hoppat över: 144



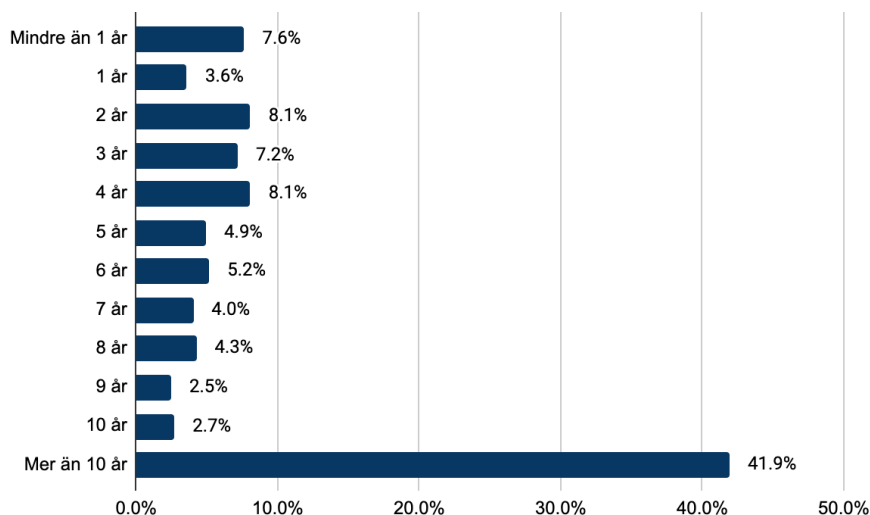
** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

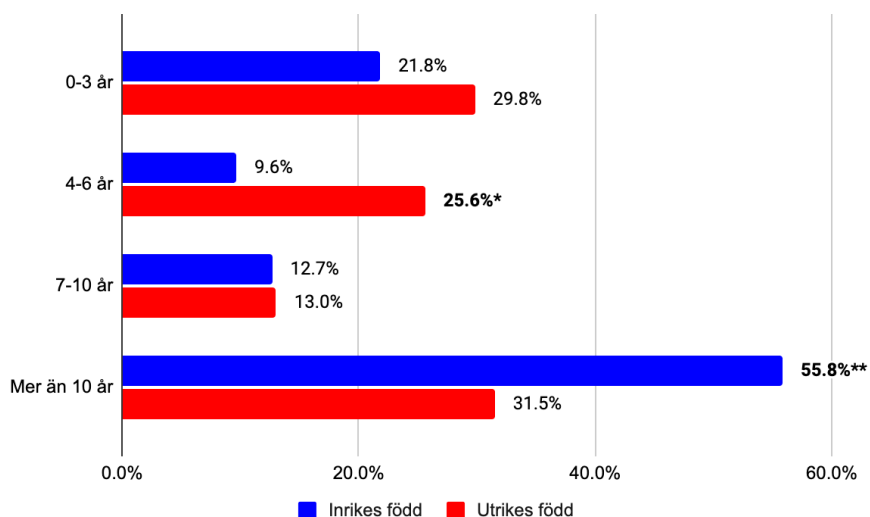
Hur länge har du bott i ditt bostadsområde?

Över 44% av alla hyresgäster i undersökningen har bott kortare än sex år i sina områden. cirka 42%¹ har bott längre än 10 år i sina områden.

Svar: 446 Hoppat över: 158



Majoriteten av alla utrikes födda (55,5%) har bott kortare än sju år i sina respektive områden. Ungefär lika många (55,8%) av de inrikes födda har bott i sina områden längre än 10 år. Vid tabulering ser vi att de flesta som är utrikes födda och som har bott i sina områden kortare än sju år är arabisktalande.



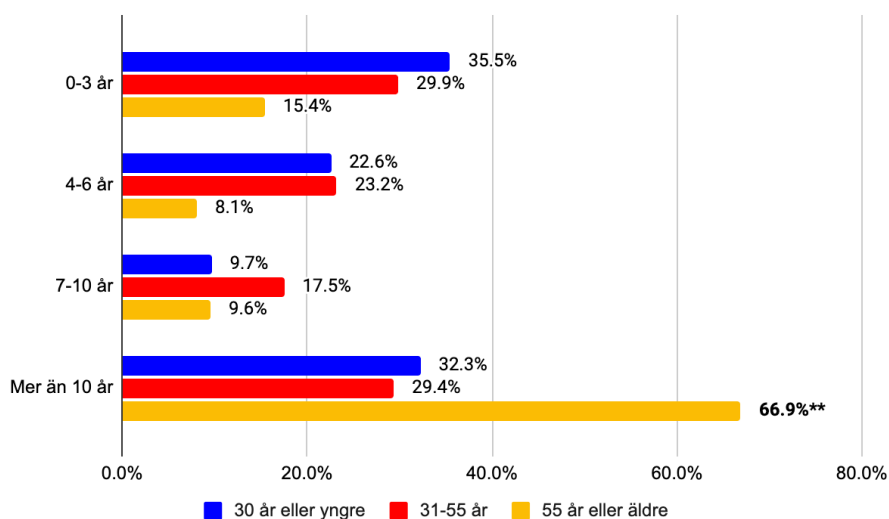
** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

Äldre respondenter har bott i områden längre än yngre respondenter¹.

Respondenter i åldersgruppen 55 år eller äldre har bott i deras område ganska längre än andra åldersgrupper med stark statistisk signifikans. Vår hypotes är att dessa är de svenskfödda och svensktalande som en gång flyttade in i sina områden på 60- och 70-talet men som sedan av olika anledningar inte har flyttat.

Många som är 30 år eller yngre är utrikes födda eller har utländsk bakgrund och har bott i området kortare än sex år. De som är 30 år eller yngre men har bott i sina områden längre än 10 år är födda i Sverige, och har antingen svenska som modersmål eller annat modersmål (barn till första eller andra generationen utrikes födda).



** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

¹ Bland fyra undersökningar (HFAB exkluderas)

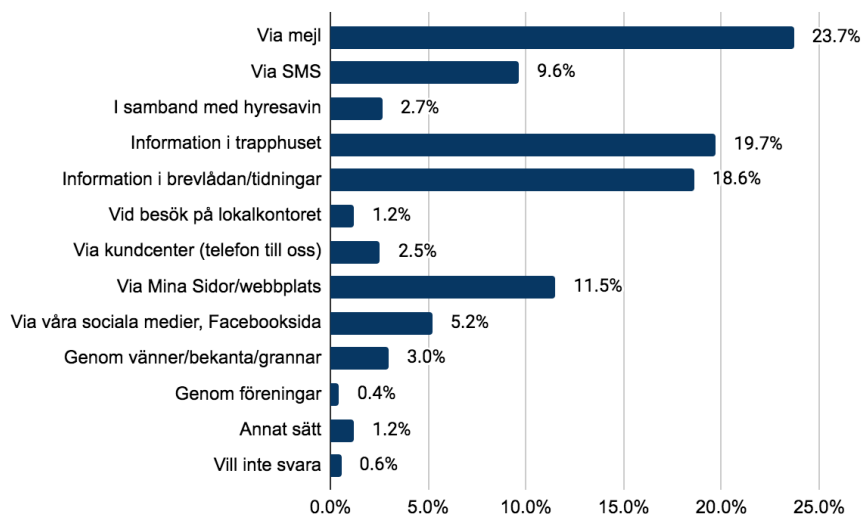
Frågor kring dialogen med hyresvärderna

Hur får du vanligtvis information om ditt boende?

Majoriteten bland respondenterna² (23,7%) upplever att de får information vanligtvis via mejl. Även information i trapphuset eller i brevlådan är populära upplevda informationskanaler kring boendet.

Svar: 519

Hoppat över: 299



² Bland fyra undersökningar (Uppsalahem exkluderas)

Respondenter med svenska som modersmål får vanligtvis information i trapphuset och brevlådan medan respondenter med arabisk eller annat språk som modersmål upplever att de vanligtvis får information via mejl.

	Svenska	Arabiska	Andra språk
Via mejl	20,3%	31,0%	22,4%
Via SMS	9,3%	9,1%	11,5%
I samband med hyresavin	2,9%	2,5%	1,9%
Information i trapphuset	23,4%	11,7%	17,9%
Information i brevlådan	22,2%	12,7%	17,3%
Vid besök på lokalkontoret	0,6%	2,5%	1,9%
Via kundcenter (telefon till oss)	1,7%	4,1%	3,2%
Via Mina Sidor/webbplats	10,6%	11,7%	14,1%
Via våra sociala medier, Facebooksida	3,7%	8,1%	5,8%
Genom vänner/bekanta/grannar	2,1%	5,6%	2,6%
Genom föreningar	0,8%	0,0%	0,0%
Annat sätt	1,7%	0,5%	0,0%
Vill inte svara	0,6%	0,5%	1,3%

Inrikes födda upplever att de vanligtvis får information i trapphuset och brevlådan medan utrikes födda respondenter upplever att de vanligtvis får information via mejl.

	Inrikes född	Utrikes Född
Via mejl	19,8%	28,8%*
Via SMS	10,2%	9,0%
I samband med hyresavin	2,8%	2,5%
Information i trapphuset	23,1%**	15,1%
Information i brevlådan	21,7%*	14,2%
Vid besök på lokalkontoret	0,6%	2,2%
Via kundcenter (telefon till oss)	1,7%	3,8%
Via Mina Sidor/webbplats	11,0%	12,3%
Via våra sociala medier, Facebooksida	3,4%	7,7%*
Genom vänner/bekanta/grannar	2,6%	3,6%
Genom föreningar	0,8%	0,0%
Annat sätt	1,7%	0,5%
Vill inte svara	0,6%	0,3%

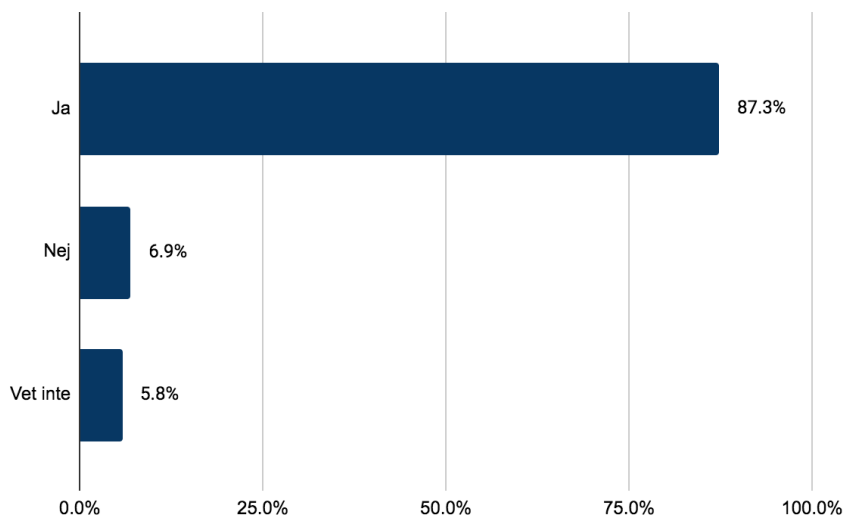
** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

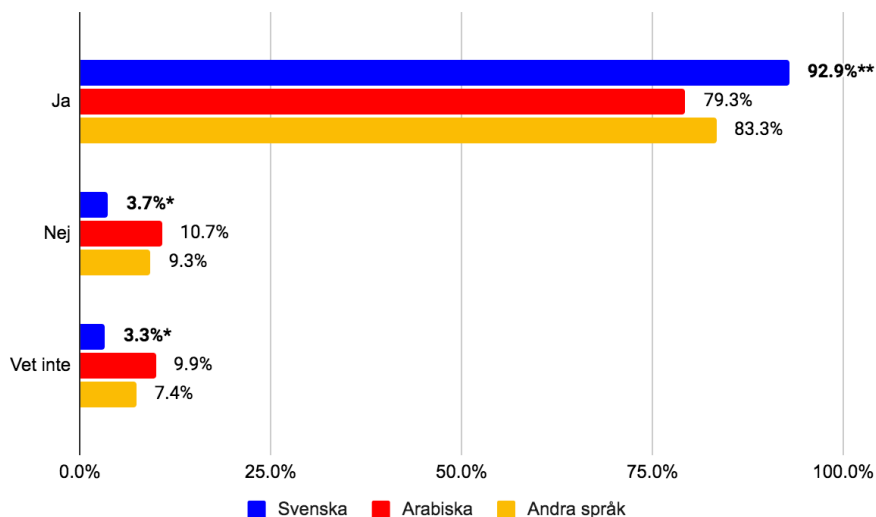
Har du förstått informationen när du har varit i kontakt med oss?

Cirka 87% bland respondenterna³ förstår information som de fick från deras bostadsbolag. Det finns stora variationer lokalt mellan olika bostadsbolag.

Svar: 519 Hoppat över: 299



Inrikes födda respondenter förstår informationen mycket mer än de utrikes födda (93% till 82%, respektive).



** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

³ Bland fyra undersökningar (Uppsalahem exkluderas)

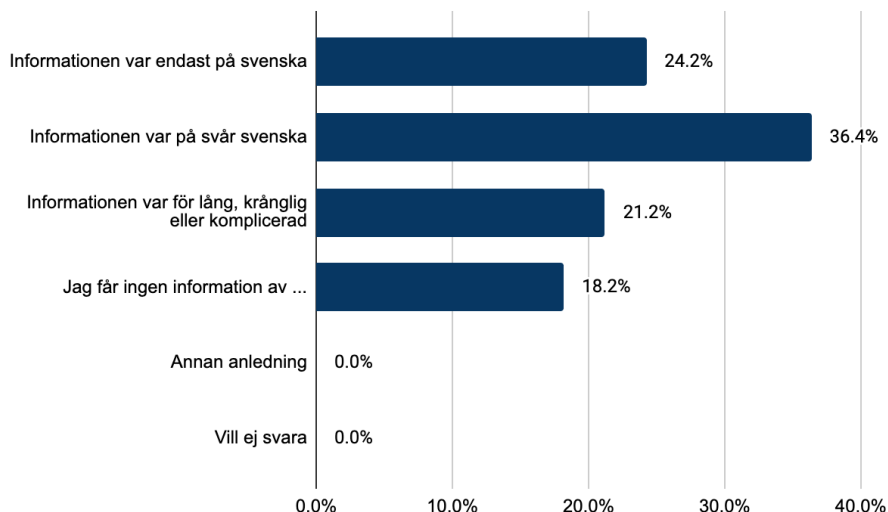
Resultaten efter modersmål visar att de som har ett annat språk som modersmål (ej svenska) förstår information lite mer än de med arabiska som modersmål.

Vad gjorde att du inte förstod informationen?

Cirka 36% bland respondenterna⁴ svarar att informationen var på svår svenska.

Svar: 33

Hoppat över: 3



Inrikes födda respondenter svarar oftare att de får ingen information medan utrikes födda respondenter tycker att informationen var på svår svenska. Resultaten efter modersmål visar att de med arabiska som modersmål tycker att informationen var på svår svenska medan flera respondenter med ett annat språk har ett problem att informationen var endast på svenska. Dock är det få antal svarande på grund av logikfråga, endast de som har angett att de inte har förstått information har svarat.

	Inrikes född	Utrikes Född	Svenska	Arabiska	Andra språk
Informationen var endast på svenska	9,1%	33,3%	10,0%	27,3%	44,4%
Informationen var på svår svenska	27,3%	38,1%	20,0%	45,5%	44,4%
Informationen var för lång, krånglig eller komplicerad	27,3%	19,0%	30,0%	9,1%	11,1%
Jag får ingen information av Hyresvärd X	36,4%	9,5%	40,0%	18,2%	0,0%
Informationen var endast på svenska	9,1%	33,3%	10,0%	27,3%	44,4%

** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

⁴ Bland fyra undersökningar (Uppsalahem exkluderas)

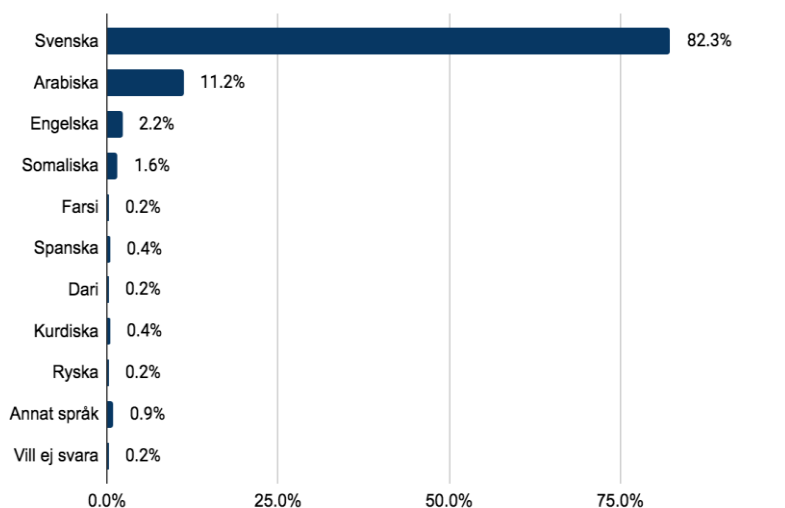
* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

På vilket språk vill du få information från oss?

Majoriteten (cirka 82%) bland respondenterna⁵ föredrar information på svenska. Dock finns det vissa grupper som hade behövt språk- och målgruppsanpassad information.

Svar: 447

Hoppat över: 371



Respondenterna som är utrikes födda föredrar information på arabiska om de har angett att de har arabiska som modersmål. Bland respondenter med ett annat språk än svenska eller arabiska finns ingen statistisk skillnad.

	Inrikes född	Utrikes Född	Svenska	Arabiska	Andra språk
Svenska	97,2%**	63,8%	97,1%*	52,4%**	79,1%
Arabiska	0,4%	24,5%**	0,4%	45,6%**	1,2%
Engelska	0,0%	5,1%	0,0%	1,9%	7,0%
Somaliska	0,4%	3,1%	0,4%	0,0%	7,0%
Farsi	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Spanska	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%
Dari	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Kurdiska	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Ryska	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annat språk	0,0%	2,0%	0,4%	0,0%	3,5%
Vill ej svara	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%

** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

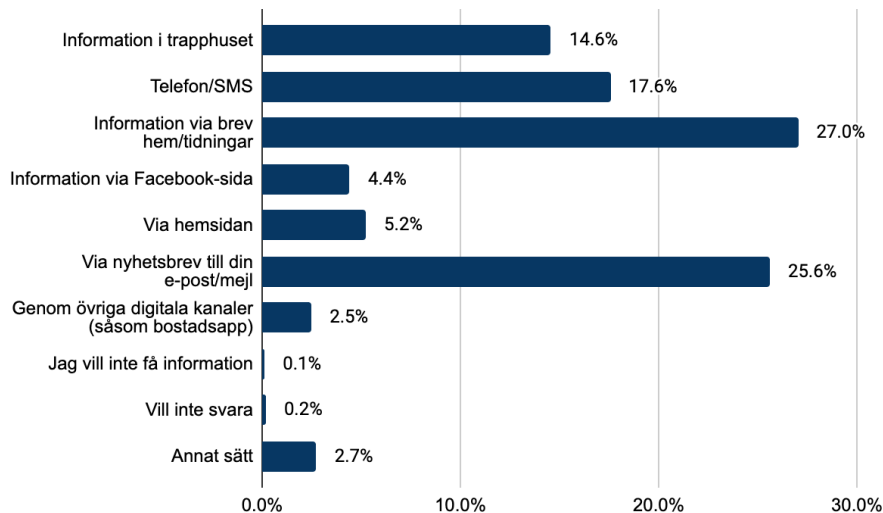
⁵ Bland fyra undersökningar (Uppsalahem exkluderas)

Hur vill du helst få information?

Det skiljer sig hur hen föredrar att få information, beroende på område, ålder och språkkompetens. Cirka 27% bland respondenter⁶ föredrar information till brevlådan. Ungefär lika många föredrar att få information via mejl. Det är färre som föredrar att få information i trapphuset (cirka 15%) än de som faktiskt får det (cirka 20%).

Svar: 567

Hoppat över: 395



Merparten bland inrikes födda respondenter föredrar information via brev hem medan majoriteten bland utrikes födda respondenter föredrar mejl. Det kan bero på många olika anledningar, och något som i framtida undersökningar behöver klargöras.

Fördelning efter modersmål visar dock att de med arabiska eller ett annat språk som modersmål föredrar mejl medan de med svenska som modersmål föredrar information via brev hem. En anledning kan vara att många bland de svensktalande och svenskfödda är äldre pensionärer som är 70 år eller äldre och kanske inte lika digitala som de yngre.

⁶ Bland fyra undersökningar (Uppsalahem exkluderas)

Skillnader också syns kring information via Facebook-sidan och övriga digitala kanaler som är mer populärt för de som är utrikes födda än de som är svensktalande och inrikes födda som föredrar telefon/SMS och information i trapphuset mer. Detta kan även bero på att många svenskfödda och svensktalande i dessa områden är äldre. Något som även syns i denna undersökning.

	Inrikes född	Utrikes Född	Svenska	Arabiska	Andra språk
Information i trapphuset	15,4%	12,7%	16,5%	9,2%*	14,4%
Telefon/SMS	18,0%*	13,2%	18,3%	17,1%	13,5%
Information via brev hem/tidningar	28,5%*	22,7%	29,8%*	21,9%	20,7%
Information via Facebook-sida	2,6%	9,0%**	2,9%*	8,2%	5,9%
Via hemsidan	5,6%	6,2%	4,7%	4,8%	8,1%
Via nyhetsbrev till din e- post/mejl	25,1%	25,1%	25,0%	27,4%	26,6%
Genom övriga digitala kanaler (ex boendeapp)	1,6%	7,2%**	0,6%**	6,2%	5,4%
Jag vill inte få information	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
Vill inte svara	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%
Annat sätt	2,6%	3,6%	1,7%	4,8%	5,4%

** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

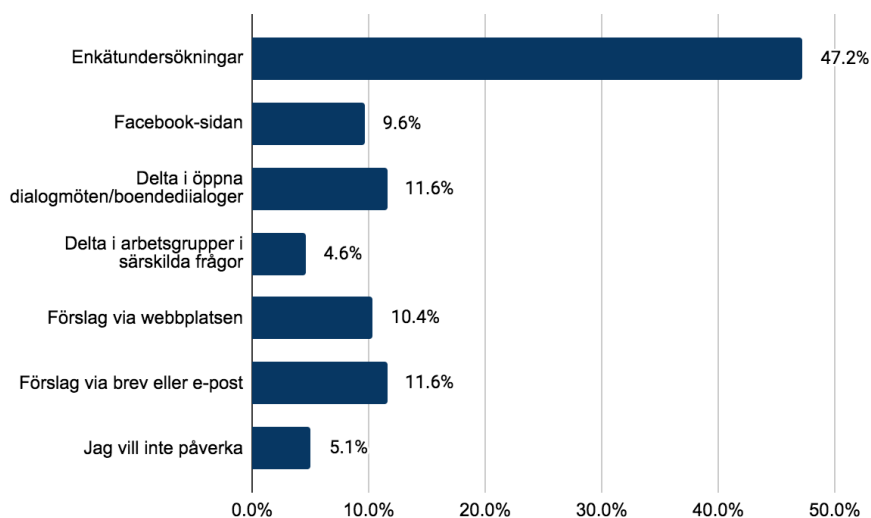
Frågor kring boendeflytande

Hur vill du påverka frågor som rör ditt boende och närområde?

Cirka 47% bland respondenter⁷ vill påverka frågor kring sitt boende och närområde via enkätundersökningar. Här har de givetvis genomfört denna undersökning samtidigt som det svarsalternativet finns, men det kan fortfarande visa att det är ett enkelt sätt att bidra. Det finns självklart skillnader mellan olika grupper.

Svar: 334

Hoppat över: 270



Inrikes födda respondenter föredrar att lämna förslag eller bidra via bostadsbolagets webbplats. Utrikes födda respondenter föredrar dock bostadsbolagets Facebook-sida, framför allt är detta tydligt bland arabisktalande.

⁷ Bland fyra undersökningar (HFAB exkluderas)

Respondenter som inte har svenska eller arabiska som modersmål föredrar att delta i öppna dialogmöten, det kan handla om grupper som inte är i hög grad digitala eller har den vanan att träffa fysiskt utifrån sina kulturella seder.

	Inrikes född	Utrikes Född	Svenska	Arabiska	Andra språk
Enkätundersökningar	49,1%	46,3%	50,3%	45,5%	49,1%
Facebook-sidan	7,5%	12,1%	6,5%	14,9%	7,3%
Delta i öppna dialogmöten/ boendedialoger	11,7%	11,6%	10,8%	9,7%	16,4%
Delta i arbetsgrupper i särskilda frågor	4,7%	4,7%	4,3%	5,2%	7,3%
Förslag via webbplatsen	12,1%	7,4%	13,5%	9,0%	0,0%**
Förslag via brev eller e-post	11,7%	10,5%	11,9%	9,7%	12,7%
Jag vill inte påverka	3,3%	7,4%	2,7%	6,0%	7,3%

** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 95%

Vilken typ av fråga vill du helst vara med och påverka?

En stor andel⁸ (cirka 31%) skulle helst vilja kunna påverka frågor kring sitt eget boende följt av sin egen närmiljö (28%) samt trygghet och säkerhetsfrågor (22%) - på en totalnivå och oavsett bakgrund eller språkkompetens.

Utrikes födda respondenter vill påverka frågor kring barn och omsorg i högre grad än de inrikes födda. Personer med svenska som modersmål och äldre än 45 år föredrar i högre grad att vilja påverka frågor kring klimat och miljöarbete.

	Inrikes född	Utrikes Född	Svenska	Arabiska	Andra språk
Mitt eget boende	31,2%	30,0%	30,3%	26,6%	33,3%
Min byggnad och närmiljö	28,5%	26,5%	28,0%	31,9%	25,0%
Barn och omsorgsfrågor lokalt	1,1%	7,1%**	0,6%**	7,4%	8,3%
Trygghet och säkerhetsfrågor	23,7%	20,0%	24,0%	18,1%	19,4%
Idrotts- och fritidsmöjligheter	2,2%	2,9%	1,7%	4,3%	1,4%
Kulturmöjligheter	1,6%	2,9%	2,9%	1,1%	2,8%
Nybyggnation av bostäder	3,8%	5,3%	3,4%	5,3%	5,6%
Stöd till utsatta personer	3,2%	2,9%	2,9%	4,3%	2,8%
Klimat och miljöarbete	4,3%	1,8%	5,7%*	0,0%	1,4%
Vill ej svara	0,5%	0,6%	0,6%	1,1%	0,0%

** Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper, 99%

* Signifikant högre / lägre jämfört med andra undergrupper,

⁸ Bland fyra undersökningar (Uppsalahem exkluderas)

Svarsfrekvens i undersökningen

Fråga	Andel svarande
Vem är din hyresvärd	85,0%
Är du född i Sverige?	75,9%
Vad är ditt primära modersmål?	73,3%
Är du (kön)?	76,4%
Hur gammal är du?	76,3%
Vilken är din högst slutförda utbildning?	76,1%
Vilken är din huvudsakliga sysselsättning idag?	76,2%
Hur länge har du bott i ditt bostadsområde?	73,8%
Hur får du vanligtvis information om ditt boende?	63,4%
Har du förstått informationen vid kontakt med oss?	63,4%
Vad gjorde att du inte förstod informationen?	91,7%
På vilket språk vill du få information från oss?	54,6%
Hur vill du helst få information från oss på Fastighetsvärd X?	58,9%
Hur vill du påverka frågor som rör ditt boende?	55,3%
Vilken typ av fråga vill du helst vara med och påverka?	48,5%

Vi kan se att det fanns ett lägre intresse att svara på frågor angående hur respondenter vill ha information från deras respektive bostadsbolag.

Sveriges Allmännytt
Box 474, 101 29 Stockholm
Hornsgatan 15
Tel 08-406 55 00
info@sverigesallmannytta.se
www.sverigesallmannytta.se