

Værktøj: Spørgeskema – vejledning

Med dette spørgeskema kan I få indblik i bygningernes tilstand, samt beboernes opfattelse af boligen og deres adfærd i forhold til indeklima. Dermed får I et billede af, hvor der er brug for forbedringer i forbindelse med renoveringen.

De forskellige moduler i spørgeskemaet kan bruges i forskellige kombinationer og på forskellige tidspunkter i processen, før under og efter renoveringen. Hvis I har udført indeklimamålinger i afdelingen, kan I desuden sammenligne de to undersøgelser med hinanden. 'Hvordan ser tallene ud?' vs. 'Hvordan er boligen at leve i?'

Før I går i dialog med beboerne, kan I også med fordel tage en snak med driftspersonalet om situationen i afdelingen.

Opsætning af spørgeskemaet

Hvis I vil omdele spørgeskemaet i papirform, kan I printe dette skema og lægge det i beboernes postkasser med en instruktion om, hvor beboerne kan aflevere skemaet igen – fx hos driften, hvis de sidder lokalt i afdelingen.

Hvis I vil udsende undersøgelsen elektronisk, kan I bruge et af de gratis spørgeskemaværktøjer, som findes på internettet, eksempelvis Survey Monkey eller Google Forms. Spørgeskemaet kan for eksempel udsendes via e-mail, lægges op i Facebook-grupper eller lignende.

Få flest muligt til at svare på spørgeskemaet

I kan gøre beboerne mere motiverede for at svare på spørgeskemaet ved at trække lod om en præmie blandt de beboere, der har svaret på spørgeskemaet.

Tidsfristen for besvarelsen af spørgeskemaet skal give beboerne tid nok til at få det udfyldt, men skal heller ikke være så lang, at de glemmer det igen. Vores anbefaling er at lade spørgeskemaet være ude 2-4 uger, og at sende påmindelser om spørgeskemaet undervejs.

Hvis I har svært ved at få besvarelser ind, kan I også udføre spørgeskemaet som en rundspørge, hvor I går fra dør til dør og stiller dem spørgsmålene i skemaet.

Hvad fortæller besvarelserne?

1: Grundlæggende oplysninger

Gennem disse spørgsmål får du et billede af, hvilke af beboerne i afdelingen, der har svaret på jeres spørgeskema. Er dette udsnit repræsentativt for den generelle beboersammensætning i afdelingen? Hvis det ikke er tilfældet, kan I stadig bruge besvarelserne. I skal bare være bevidste om, hvilke beboertyper I har fået viden om, og tænke over hvordan I kan komme i kontakt med de beboere, der ikke har svaret på spørgeskemaet. Det vigtige er at være åbne for, at afdelingen opleves forskelligt af de enkelte beboere. Tænk over hvordan de forskellige ønsker, bekymringer og behov hos beboerne kan imødekommes.

2: Opfattelse af bolig og indeklima før renoveringen

Spørgsmål 1: Viser beboernes overordnede tilfredshed med at bo i afdelingen.

Spørgsmål 2-3: Fortæller, hvordan den enkelte beboer oplever indeklimaet i sin bolig.

Spørgsmål 4-5: Viser, hvad beboerne sætter pris på og er utilfredse med eller savner ved deres bolig/afdeling.

Spørgsmål 6: Giver beboerne mulighed for at fortælle om emner, der ikke er behandlet i spørgeskemaet og åbner dermed for at få sat ting på dagsordenen som boligforeningen eller bestyrelsen ikke selv har været opmærksomme på.

3: Resultat af renoveringen

Spørgsmål 1: Viser beboernes samlede tilfredshed med den renoverede bolig

Spørgsmål 2-4: Viser hvad beboeren særligt er glad for eller utilfreds med ved den nye bolig

Spørgsmål 5-7: Viser hvordan beboerne oplever, at indeklimaet i deres bolig har ændret sig efter renoveringen

Spørgsmål 8-10: Viser hvordan beboerne oplever betingelserne for at skabe et godt indeklima, samt den hjælp de får fra boligforening og driftspersonale til at gøre det

4: Indeklimarelateret viden og adfærd

Spørgsmål 1-2: Viser om beboerne føler, at de har tilstrækkeligt med viden og information til at skabe godt indeklima i deres bolig.

Spørgsmål 3: Viser hvad beboerne gør i praksis for at opnå et godt indeklima og peger dermed på områder, hvor I kan gøre en indsats med informationsmaterialer og lignende.

Sådan samler du op på spørgeskemaet

De lukkede spørgsmål, hvor beboerne skal sætte kryds kan bruges som en generel status på afdelingen: hvem bor her, hvor er der problemer, hvad fungerer godt osv.

De åbne spørgsmål, hvor beboerne selv skal skrive svaret, giver en mere nuanceret forståelse af den ramme, afdelingen danner om beboernes tilværelse.

For at kunne bruge resultaterne videre i processen skal I sørge for at samle op på resultaterne i en overskuelig form, så det er nemt for jer at tage fat i dem undervejs i processen. Opsamlingerne på de enkelte moduler kunne se således ud:

1. Hvem bor i afdelingen? Lav en oversigt over
 - a. Fordeling i køn og alder
 - b. Antal beboere og evt. dyr husstanden
 - c. Om der ryges i hjemmene
2. Hvordan er det at bo i boligerne i afdelingen?
 - a. Den overordnede bedømmelse
 - b. De parametre, der særligt vægtes i beboernes bedømmelse af opvarmning, luftkvalitet og ventilation, fugt og støj
 - c. Gennemgående temaer i, hvad beboerne savner og værdsætter ved deres bolig
 - d. Interessante indsigter fra feltet med yderligere kommentarer; er der noget, I ikke selv var klar over, eller som mange beboere påpeger?
3. Hvordan er det at bo i de renoverede boliger?
 - a. Den overordnede bedømmelse
 - b. De parametre, der særligt vægtes i beboernes bedømmelse af opvarmning, luftkvalitet og ventilation, fugt og støj – hhv. før og efter renoveringen. OBS: sammenlign bedømmelserne af boligen med resultaterne fra det spørgeskema, I udsendte før renoveringen; hvor tilfredse var beboerne dengang, og hvad lagde de da vægt på?
 - c. Beboernes oplevelse af handlerum og støtte ift. at sikre et godt indeklima i deres bolig

- d. Interessante indsigter fra feltet med yderligere kommentarer; er der noget, I ikke selv var klar over, eller som mange beboere påpeger?
4. Hvordan er beboernes forudsætninger for at sikre et godt indeklima i deres bolig?
 - a. Deres viden på området
 - b. Bedømmelsen af de informationer, de har modtaget
 - c. De ting, de gør for at opnå et godt indeklima

HUSK: Når I ser på besvarelsene, er det vigtigt at være opmærksomme på, hvem det er, der har svaret på det: er der kommet tilstrækkeligt med besvarelser, til at resultaterne giver et generelt billede, eller er det mest udtryk for nogle bestemte gruppers oplevelse?

Hvad kan I bruge besvarelsene til?

Den viden, I via spørgeskemaet får om beboernes oplevelse af at bo i afdelingen, giver jer et vigtigt afsæt for beboerinddragelsen i renoveringsprocessen: I får indblik i, hvad der i beboernes øjne udgør en god bolig, I har et bedre afsæt for at forstå problematikker i boligen, I kan bede beboerne om at komme med mere input til bestemte fokuspunkter i renoveringsprojektet, I ved, hvad I skal være opmærksomme på i forbindelse med renoveringsprocessen etc.

I kan med fordel fremlægge resultatet for beboerne på et beboermøde. På den måde får beboerne en indsigt i det generelle billede af afdelingen, får mulighed for at uddybe eller diskutere nogle af punkterne og forstår, at deres input spiller ind i processen. Samtidig får I som bestyrelse/boligafdeling også mulighed for at fortælle beboerne, hvordan de enkelte opmærksomhedspunkter vil blive/er blevet håndteret i projektet, samt give en begrundelse for de punkter, der ikke vil indgå/har indgået. Sørg desuden for at bringe jeres viden om beboerne i spil over for drift, arkitekt og bygherre, så de forstår, beboerne ønsker og behov i lige netop denne afdeling.

Har I brug for mere viden?

Hvis I ønsker en mere dybdegående forståelse af jeres beboere, kan I foretage en interviewundersøgelse, hvor en antropolog eller lignende taler med udvalgte beboere.

Tjekliste til spørgeskemaundersøgelsen

1. Udvælg de spørgeskemamoduler, der er relevante for jeres situation
2. Afklar, hvordan I bedst for omdelt spørgeskemaet blandt beboerne; elektronisk eller i papirform?
3. Overvej, hvordan I får flest mulig til at svare på spørgeskemaet; skal I være opsøgende, kan I udbyde en præmie etc.
4. Se på resultaterne og diskuter dem: hvad fortæller de jer, hvad overrasker, hvad er vigtigt?
5. Lav en overskuelig opsamling af resultaterne, som I kan bruge internt samt præsentere for beboere, drift, arkitekter, bygherrer mv.
6. Foretag en vurdering af, om I har fået den viden, I havde brug for, eller om I vil igangsætte yderligere undersøgelser