



Det här verket har digitaliserats vid Göteborgs universitetsbibliotek och är fritt att använda. Alla tryckta texter är OCR-tolkade till maskinläsbar text. Det betyder att du kan söka och kopiera texten från dokumentet. Vissa äldre dokument med dåligt tryck kan vara svåra att OCR-tolka korrekt vilket medför att den OCR-tolkade texten kan innehålla fel och därför bör man visuellt jämföra med verkets bilder för att avgöra vad som är riktigt.

This work has been digitized at Gothenburg University Library and is free to use. All printed texts have been OCR-processed and converted to machine readable text. This means that you can search and copy text from the document. Some early printed books are hard to OCR-process correctly and the text may contain errors, so one should always visually compare it with the images to determine what is correct.



Rapport

R60:1979

**Partssamarbete i fastig-
hetsförvaltning**

**Roland Björkberg
Sonja Rindby**

Byggforskningen

TEKNISKA HOGSKOLAN I LUND
SEKTIONEN FOR VAG- OCH VATTEN
BIBLIOTEKET

PARTSSAMARBETE I FASTIGHETSFÖRVALTNING

- Del 1. Reparatörernas arbeten och miljöer
- Del 2. Organisation och arbetsfördelning
- Del 3. Kommunikationsnät och partsrelationer

Roland Björkberg
Sonja Rindby

Denna rapport hänför sig till forskningsanslag
740500-0 från Statens råd för byggnadsforskning
till PARådet, projektledare Roland Björkberg.

I Byggforskningsrådets rapportserie redovisar forskaren sitt anslagsprojekt. Publiceringen innebär inte att rådet tagit ställning till åsikter, slutsatser och resultat.

ISBN 91-540-3044-7
Statens råd för byggnadsforskning, Stockholm

LiberTryck Stockholm 1979 954156

INNEHÅLL

Sammanfattning	5
Del 1: Reparatörernas arbeten och miljöer	9
Del 2: Organisation och arbetsfördelning	61
Del 3: Kommunikationsnät och partsrelationer	91

Projektgruppen önskar framföra ett varmt tack till alla dem som bidragit till arbetet. Reparatörerna lät oss följa med under dagar som redan var fyllda med uppgifter. Ledningsgrupperna bröt sitt arbete för att sitta i samtal med oss, och plockade samman allt det material som kunde vara oss till hjälp. Referensgruppen samlades upprepade gånger, lyssnade tålmodigt och gav oss råd. Utan detta stöd hade rapporten inte kommit till stånd.

Tätorternas bebyggelse ger ett samlat intryck och lockar till planer om en samlad och organiserad förvaltning. Bakom den synbara enhetligheten finns det dock en stark variation. Husen har olika ägare, några är privatägda, andra ägs på olika sätt av samhället. Ägargrupper av olika slag har olika avsikter med sitt ägande, och det ger olika förutsättningar för förvaltningen av fastigheterna. Även om ägargrupperna skulle kunna enas om en gemensam uppfattning om vad som ska anses vara en god förvaltning, så är det inte sagt att de boende accepterar denna utan diskussion. När ägare och brukare av fastigheterna funnit en balans i sina önskemål, återstår att överföra denna uppfattning till dem som i sin dagliga gärning reparerar, byter och justerar alla de detaljer som kan haverera i en fastighet.

Om husen liknade varandra mer än de gör skulle det vara lättare att komma fram till riktlinjer för hur det allmänna målet för en god förvaltning skulle kunna omsättas i praktiska åtgärder. Även när husens stommar och fasader är starkt standardiserade, försvårar den stora variationen i utrustningen möjligheten att komma fram till enkla regler av annat slag än att handla efter sunt förnuft. Alla andra försök utmynnar ofta i specificerade program för ett begränsat antal insatser.

Det pågår ett praktiskt arbete att förvalta våra fastigheter och att återställa de detaljer som har havererat, oavsett om de olika grupperna av intressenter kommer fram till en gemensam uppfattning om riktpunkterna för förvaltningsarbetet i stort. Varje dag går det ut män och kvinnor med verktyg och utrustning, pratar igenom felen med dem som brukar fastigheterna, och rättar till felen efter bästa förmåga och insikt. Det finns en verksamhet organiserad kring deras insatser för att förse dem med material, information och ramar. Ovanför dem pågår en diskussion mellan organiserade parter om förvaltningsarbetets innehåll och inriktning.

Det har också startat ett teoretiskt arbete kring möjligheten att utveckla former för förvaltningsarbetet. Denna rapport skildrar ett sådant försök. Studien har ägnats situationen i den allmännyttiga bostadsförvaltningen.

De allmännyttiga bostadsföretagen är helägda av de kommuner som bildat dem. Förvaltningen av bostäderna sker inom ramen för ett bostadspolitiskt program, och den utgör en del av kommunens verksamhet att dra försorg om sina invånare. Det faller inom kommunens rätt att själv bestämma över sina inre angelägenheter. Syftet med den allmännyttiga bostadsförvaltningen går utöver de rent företagsekonomiska målen, varför deras effektivitet behöver skattas över ett bredare spektrum än enbart de rent ekonomiska, såsom förräntning av nedlagt kapital. Det finns därför inget enkelt mål att organisera den allmännyttiga bostadsförvaltningen emot. De organisationsformer som vi studerat

kan därför skilja sig från dem som utvecklats för att nå ett mera entydigt ekonomiskt mål. Kommande studier får kasta ljus över detta.

Projektet har planerats i samråd med en referensgrupp, i vilken det funnits personliga företrädare för några av de stora intresseorganisationerna kring den allmännyttiga bostadsförvaltningen. Dessa har varit:

- o Sven Jansson SABO (Sveriges Allmännyttiga Bostadsföretag)
- o Bengt Larsson Hyresgästföreningen Västra Sverige
- o Roland Larsson Fastighetsanställdas Förbund
- o Tore Söder KAB (Sveriges Kooperativa och Allmännyttiga Bostadsföretags Förhandlingsorganisation)
- o Göran Söder SALF (Sveriges Arbetsledareförbund)

Gruppens medlemmar har bidragit med sina personliga erfarenheter och insikter. Referensgruppen valde ut de företag de ansåg vara lämpliga att jämföra, och de tog själva kontakt med företagen för att introducera projektet. De har därefter ägnat en intensiv diskussion åt projektets inriktning och forskningens roll för utveckling av förvaltningsarbetet.

Studien har genomförts av en projektgrupp från PARådet, bestående av Roland Björkberg, Magnus Hedberg, Sonja Rindby.

Projektet bygger på erfarenheter som vanns under några års arbete vid ytterligare ett allmännyttigt bostadsföretag, nämligen AB Göteborgshem. Där startade i mitten av 70-talet en grupp forskningsprojekt finansierade av Statens råd för byggnadsforskning, för att möta de förändringar som då började skymta:

- o BFR 720467-0 Rationellt fastighetsunderhåll
- o BFR 740503-6 Rationellare fastighetsskötsel och drift
- o BFR 740585-5 Hyresgästinflytande i bostadsförvaltning
- o BFR 740500-1 Utveckling av nya arbetsformer i samband med övergång till FU (förebyggande underhåll)

Projektet aktiverade successivt en allt vidare krets av intressenter, vilket gjorde det svårt att ta vara på resultaten. Det uppträdde även en informationsmättnad inom företaget.

Den studie som nu redovisas är därför ett försök att med utgångspunkt från tidigare erfarenheter finna en ny start och ett bredare angreppssätt. Ett hjälpmedel i detta arbete har varit att försöka finna osorterade data kring förvaltningsarbetet, som utgångspunkt för en ny infallsvinkel för bearbetning av problemen.

Den första delen av rapporten upptar därför en beskrivning av arbetsdagarna för en grupp reparatörer, där händelser registrerats i den ordning de inträffat. Episoderna har därefter analyserats till sitt innehåll och grupperats under några tema. På det sättet har det varit möjligt att göra en skiss av några projektområden för fortsatt forskning. Dessa är i huvudsak ergonomiskt orienterade:

- o Arbetsställningar
- o Arbetsutrymme och åtkomlighet
- o Verktyg och utrustning
- o Uppläggningsplats för verktyg och reservdelar
- o Väskor för verktyg och reservdelar
- o Klädsel och arbetsplagg

Den andra delen av rapporten är en beskrivning av den organisation som omger reparatörernas arbete, till vilken lagts en beskrivning av ledningsgruppernas arbetsmönster. Denna del av rapporten avslutas med en diskussion kring några områden, där organisationen utvecklats för att ge ett reellt medinflytande:

- o Beredning av hyreskalkyl och budget
- o Program för periodiskt underhåll och skötsel
- o Program för investering i maskiner och verktyg
- o Program för förnyelse av bostadsområdenas utrustning
- o Inflytande över löpande underhåll och skötsel

Inom dessa områden har man möjlighet att få ett effektivare byte av information, därför att man inom dessa har ett ömsesidigt behov av förbättring. För reparatörernas del kan förbättring på denna punkt ge en minskad social och psykisk belastning.

Den tredje delen av rapporten utgör en beskrivning av de grupper, som vi under arbetets gång funnit vara intressenter i den allmännyttiga bostadsförvaltningen. I stort sett finns samma gruppering av intressenter även i annan typ av fastighetsförvaltning, men deras organisationer är andra och de har möjligen andra inbördes relationer.

I denna del av rapporten finns ett kalendarium, som startar med de olika projekten i Göteborgshem. Avsikten är att ge en bild av hur frågorna griper in i varandra och mycket snabbt bildar komplex, som kan kännas övermäktiga att hantera. Rapporten avslutas med referensgruppens reflektioner om forskarna som part och partners, återgivna i stenografisk form.

En av de stora frågorna som står kvar efter studien, är om det överhuvud taget är möjligt att planmässigt förändra en så komplex och situationsbunden verksamhet som den allmännyttiga bostadsförvaltningen. Verksamheten binder upp stora ekonomiska värden, den är genomorganiserad, samhällspolitiskt laddad, och den har arbetat med lösningar som varit ideologiskt tonade. En följdfråga är om forskningen är ett användbart hjälpmedel att nå de möjliga förändringarna.

En lärdom av studien är att problemen ska bearbetas tillsammans med dem som bär dem, och forskningen ska så långt det är möjligt styras tillsammans med dem. Rapporterna har skrivits med detta för ögonen. Reparatörernas arbete har beskrivits på ett sådant sätt att de själva ska kunna läsa redogörelsen och finna utgångspunkter för arbetet att bearbeta sin situation. Beskrivningen av förvaltningens organisation ger reparatörerna en möjlighet att placera in sitt arbete i en organisatorisk ram, och få en anvisning om vilka områden som börjar utkristalliseras i arbetet att

öka det reella medinflytandet. Ledningsgrupperna kan läsa samma avsnitt, och till detta lägga beskrivningen om relationerna mellan parterna i sitt arbete att anpassa organisationen till förändrade förutsättningar. Parterna kan läsa beskrivningen av relationerna mellan dem och få en bild av hur dessa uppfattas underifrån.

Det finns i rapporten en rad problem och situationer beskrivna, som ligger så nära var och en av dessa grupper att ett forskningsarbete kring dem kan bidra till att återbilda den energi som krävs för att ett projekt ska kunna hållas igång.

Parternas diskussion om forskarna som en ny part i arbetslivet är väl värd att ta vara på. När forskarna begär förståelse för de begränsningar som omger deras projekt, uppfattas de som en grupp som ställer villkor. Om forskarna ska få sina villkor uppfyllda är något som parterna enligt sina traditioner begynner att överlägga om.

REPARATÖRERNAS ARBETEN OCH MILJÖER

1.	INLEDNING	11
1.1	Några ord om de företag som studerats . . .	12
2.	BESKRIVNING AV REPARATÖRERNAS ARBETS- DAGAR	15
3.	RYTMEN UNDER ARBETSDAGEN	31
3.1	Arbetsuppgifter vid dagens början och slut	31
3.2	Arbetsuppgifter mellan kl 09.00-15.00 . . .	32
3.3	Arbetsställning när uppgifterna genomförs .	33
4.	KOMMUNIKATION KRING ARBETSUPPGIFTEN	37
4.1	Episoder när hyresgästen är hemma	38
4.2	Episoder när hyresgästen inte är hemma . .	41
4.3	Kommunikation mellan reparatörer	42
5.	ARBETSLEDARNA	43
6.	DISKUSSION KRING IAKTTAGELSENA	51
7.	PROJEKTOMRÅDEN MED FYSIOLOGISK FÖRANKRING	55
7.1	Arbetsställningar	55
7.2	Arbetsutrymme och åtkomlighet	55
7.3	Verktyg och utrustning	55
7.4	Uppläggningsplats för verktyg och reservdelar	56
7.5	Väskor för verktyg och reservdelar	56
7.6	Klädsel och arbetsplagg	56
8.	SLUTORD	59

I denna första del av rapporten redovisar vi de iakttagelser som gjordes under det vi följde en grupp reparatörer och deras arbetsledare under några slumpvis valda dagar vid de tre företagen Uddevallahem, Bollnäs-Bostäder och Vaxholmsbostäder. I de flesta fall har vi följt dem från den första arbetsminuten till den sista för att få uppleva hur det känns att under ständig rörelse växla arbetsuppgifter, miljö och klimat.

Under de dagar våren 1977 då vi vistades på arbetsplatserna hade vi tillfälle att följa sju reparatörer och tre män med arbetsledande uppgifter. De ursprungliga minnesanteckningarna upptog 74 sidor. Anteckningarna kring de sju reparatörerna sändes först till fackklubbarna för genomläsning och justering. Fackklubbarna valde att låta de reparatörer som deltagit i studien själva läsa igenom och komplettera anteckningarna.

Efter det att fackklubbarna givit klartecken för sina medlemmars räkning lades minnesanteckningarna samman för samtliga tre företag och översändes till förvaltningsledningarna för genomläsning och synpunkter. Efter det att parterna accepterat anteckningarnas utformning och innehåll har de bearbetats på två sätt.

Först har vi gjort en beskrivning av de sju reparatörernas arbetsdagar. I dessa har arbetsuppgifter, förflyttningar, störningar och kontakter markerats i den ordning de inträffat. Därefter har de registrerade episoderna analyserats till sitt innehåll och sorterats på rubriker. Erfarenhetsmässigt vet vi att på ett tiotal intervjuer är det möjligt att finna huvuddragen i en arbetsuppgift. Episoderna har slutligen sorterats tillbaka under två huvudrubriker med hänsyn till begränsningen i antalet iakttagelser:

- Rytmen under arbetsdagen
 - Arbetsuppgifter vid dagens början och slut
 - Arbetsuppgifter mellan kl 9.00-15.00
 - Arbetsställningar när uppgifterna genomförs
- Kommunikationen kring arbetsuppgiften
 - Episoder när hyresgästen är hemma
 - Episoder när hyresgästen inte är hemma
 - Kommunikation mellan reparatörer

Ett fortsatt studium av reparatörernas arbetsdagar kommer att nyansera bilden, men kommer antagligen inte att modifiera intrycket av att det är rytmen under arbetsdagen och kommunikationen kring arbetsuppgiften som är två av huvudproblemen.

Under de dagar vi följde reparatörerna kom vi outhärligen in i diskussioner kring arbetet. Bl a när vi satt i bilarna hade vi tillfälle till ostörda pratstunder kring de olika situationer vi genomlevde. I dessa allmänna diskussioner utnyttjades de erfarenheter som vunnits i samband med projektet vid Göteborgshem. Dessa iakttagelser finns återgivna i rapporten "AB Göteborgshem

- ändrad arbetsorganisation i riktning mot samplanering och medinflytande för anställda och hyresgäster. Rapport från arbetet nov 1973 - mars 1975."

Iakttagelserna från Uddevallahem, Bollnäs-Bostäder och Vaxholmsbostäder kan därför snarast ses som en prövning av de arbetshypoteser som bildades redan under studierna vid Göteborgshem. Detta är ytterligare ett skäl till att förvänta att bilden av vad som är reparatörernas huvudproblem inte kommer att ändras av ett fortsatt studium.

De tre arbetsledare, som på något sätt ledde arbetet för vvs- och elarbetare, har följts under en dag på samma sätt som reparatörerna. Arbetsledarnas placering som en länk mellan förvaltningsledning, reparatörer och leverantörer kräver en betydligt längre studietid om deras arbetsuppgifter ska kunna greppas i sin helhet. I väntan på att en sådan studie ska kunna genomföras beskrivs i denna rapport deras kontakter i den mån de på något sätt påverkar eller styr reparatörernas arbete, eller underlättar det genom förberedande och förmedlande insatser.

Efter beskrivningen av arbetsledarnas arbetsdagar följer en kort diskussion kring kommunikation mellan reparatörer och arbetsledare. Med detta har vi belyst reparatörernas tre viktigaste kontaktvägar för information kring arbetsuppgifterna och deras utförande, nämligen med de boende, med kolleger och med arbetsledning.

I rapporten har vi bytt ut de ursprungliga namnen på reparatörerna och arbetsledarna mot fingerade namn i alfabetisk ordning. Anders t o m Gustaf är reparatörer, Hans, Ivar och Johan är arbetsledare.

Senare i rapporten följer en diskussion kring iakttagelserna och som avslutning en sammanställning av projektområden med fysiologisk förankring.

1.1 Några ord om de företag som studerats

År 1975	Lägenheter och lokaler:	Antal anställda:	Därav deltid:
Uddevallahem	4.858	87	28 =32%
Bollnäs-Bostäder	3.950	58	21 =36%
Vaxholmsbostäder	750	21	12 =57%
(Göteborgshem	38.894	1158	92 = 8%)

Uddevallahem

År 1949 bildades Bostadsstiftelsen Uddevallahem. Efter bildandet övertog man "Uddevallavarvets stiftelse för bostadslägenhet" år 1953 och "AB Smålägenheter" ett par år senare. Uddevallahems första bestånd bestod till betydande del av bostäder som andra hade planerat och byggt med hjälp av ett flertal byggmästare. Beståndet är splittat på områden av olika storlek. Det största rymmer 1400 lägenheter, det minsta 30 lägenheter.

Bollnäs-Bostäder

År 1947 bildades det första allmännyttiga bostadsföretaget med namnet "HSB i Bollnäs Stiftelse Hyresbostäder". År 1948 ändrades namnet till "Stiftelsen Bollnäs Bostäder". HSB:s förvaltningsuppdrag upphörde 1950. År 1962 ändrades stadgarna. Kommunen hade utsett styrelse från det att stiftelsen bildades, men från 1962 utsåg man även ordförande och vice ordförande. År 1974 omvandlades stiftelsen till aktiebolag.

En stor del av bostadsbeståndet är byggt år 1958 och senare. Det är samlat i grupper, som dock är spridda med en radie av två mil från stadens centrum. Företaget förvaltar det bostadsbestånd som kommunen inköpt för sanering eller låtit uppföra åt speciella grupper, såsom pensionärer.

Vaxholmsbostäder

Bildades 1943. År 1954 ombildades företaget till ett allmännyttigt aktiebolag. Efter ombildningen lät företaget bygga ett område på entreprenad. Företaget har därefter fortsatt att genom entreprenad utöka sitt bostadsbestånd.

Kommunen har köpt hus för sanering. Dessa köp har dock inte följt någon övergripande saneringsplan, utan ligger spridda på små områden. Husen förvaltas av Vaxholmsbostäder och består av gamla, små hus med ett betydande behov av upprustning.

Anders

Första felanmälan gäller en ventilationsanläggning som står still. Anders konstaterar att två proppar har bränt.

- Åker ned med hissen och hämtar proppar i bilen. Hämtar också en ny fläktrem eftersom en av dem är av.
- Anders skruvar ur propparna för fläktmotorerna och monterar den nya fläktremmen.
- När vi lämnar fläktrummet konstaterar Anders att det inte finns något lås i dörren till fläktrummet. Hyresgästerna kan alltså själva stänga av fläktarna.

Felanmälan om tvättställ som är otätt i avloppet. Anders har inspekterat felet dagen innan. Det fordras ny packning till bottenventilen och den monterar Anders.

- Reparerar sedan toaletten i samma utrymme. Demonterar ventilen och tar den med för syratvättning. Monterar ny ventil och kontrollerar tätheten.

Felanmälan om otät toalett på ett daghem. Anders konstaterar att det är sönderdragna bygelöron på den trasiga toaletten. Demonterar dragbygel.

- Ut till bilen för att hämta nya delar.
- Anders klipper skänklarna i den nya bygel med en avbitare eftersom han anser att det är lättare att få denna på plats än att åter montera den gamla. Tappar vid ett tillfälle en skruv på golvet och får leta länge innan han finner den på det mönstrade mosaikgolvet.

Frukost

Anders går igenom felanmälningarna. En hyresgäst gör anmälan till Anders om en kran som droppar. Han lovar att återkomma senare på dagen.

Felanmälan om att bottenventilen till ett tvättställ läcker. Vattenlåset är också tätt. Anders finner att han måste ta loss hela vattenlåset. Får inte loss rensproppen.

- Tar med vattenlåset till bilen där han sätter fast det i skruvstycket.
- När Anders återvänder till badrummet påpekar hyresgästen att golvet i badrummet ofta blir fuktigt i skarvarna mellan kakelplattorna. Hyresgästen får rådet att ringa felanmälan nästa gång detta händer. Anders fortsätter med reparationen.
- Till bilen igen för att hämta ny packning till bottenventilen.
- När Anders monterat vattenlåset fyller han tvättstället med vatten och drar några gånger med avloppspumpen.
- Till källaren för att stänga av vattnet.
- Tillbaka i badrummet packar han om kranarna.
- Åter till källaren och släpper på vattnet.
- Slutligen tillbaka till badrummet för kontroll.

Felanmälan som gäller toalett. Anders öppnar med huvudnyckel och med foten mot dörren. Visslar för att se om det finns hund i lägenheten. Vad som är fel finns inte angivet. Det står en hink med vatten under avstängningsventilen och Anders utgår ifrån att det är denna som är otät. Demonterar ventilen för att överlämna den till syratvätt.

Felanmälan om tvättställ som är tätt. Badrummets heltäckande matta måste plockas bort. Varmvattenmätaren är placerad under tvättstället så att den utgör ett hinder i arbetet. Anders får loss proppen och får tvättstället att fungera.

Lunch

Felanmälan om läckande kran i en TBV-lokal. Anders börjar med att stänga av vattnet. Avstängningen finns i en källare i en mörk skrubbe som man når via en matkällare. När ventilen är dragen är vattnet avstängt för hela kvarteret.

- I lokalen byter Anders båda kranbrösten vid diskbänken.
- Tillbaka till källaren för att sätta på vattnet.
- När Anders skall tillbaka till lägenheten för kontroll kommer han upp i feluppgång och har en del problem innan han hittar rätt.

Felanmälan om att strålen i en tvättrumsblandare splittras i tre delar. Anders öppnar med huvudnyckel och kontrollerar om där finns hund. Konstaterar i badrummet att man måste sätta väldig sprätt på strålen för att den skall dela sig. Bedömer felet som alltför litet för en insats. Anders känner till hyresgästen.

Felanmälan om kranar som behöver packas om. På vägen in stänger Anders av vattnet. Vattenmätaren är placerad direkt under skrapmattan innanför entrén.

- Ingen öppnar och Anders använder huvudnyckeln. Tvättstället är spräckt. Anders byter kranbrösten.
- Tillbaka till entrén och släpper på vattnet.
- Tillbaka till lägenheten för kontroll.

Tillbaka i bilen tömmer Anders alla fickor på verktyg. Vi far till verkstaden.

Bengt

Första felanmälan gäller ett kranbröst som skall bytas.

- På väg dit passar Bengt på att leverera tillbaka en del slang som används dagen innan vid spolning av en varmvattenberedare.
- Framme i garaget där kranbrösten skall bytas stänger Bengt en ventil på ett rör.
- När han byter kranbrösten konstaterar han att det saknas en packning och han får täta med gängtejp.

Felanmälan om läckande kran och stopp i golvbrunn i ett källarbadrum. Bengt håller kausiktsoda i brunnen.

- Till vattenmätaren för att stänga av vattnet.
- Monterar kranbrösten och brotschar båda lägena.
- Tillbaka till vattenmätaren och släpper på vattnet.
- Bengt ser att utkastararmen för duschen läcker och upptäcker att gängen är igensatt. Tycker det är bäst att byta hela blandare.
- Till bilen och hämtar ny blandare.
- Tillbaka och stänger av vattnet igen.

- Monterar ny blandare och spolar sedan med varmvatten för att se om sodan löst upp stoppet i brunnen. Sodan har inte hjälp och Bengt har ett drygt arbete med att knacka och bända loss ett hårt lager av gamla tvålavlagringar i botten.
- Hämtar borste och skyffel i en städskrubb och gör rent på golvet. Tvättar sig med hjälp av såpa han hittar i skrubben.
- Släpper på vattnet igen.
- Tillbaka till badrummet för kontroll.

Felanmälan om läckande ventil i tvättho i en tvättstuga. Svårt att finna var läckaget är. Bengt frågar en hyresgäst men denne kan inte ge besked. Bengt drar några skruvar.

Bengt passar på att se över en varmvattenväxel i ett apparatrum intill tvättstugan.

Felanmälan om läckande kran i en städskrubb i en terapilokal. Bengt stänger först av vattnet vid mätaren.

- Går sedan till andra ändan av huset och stänger av huvudventilen.
- I städskrubben öppnar han kranarna för att tappa ner vattnet i de närmaste stammarna. Under tiden ser Bengt över radiatorventilerna i lokalen. Finner anledning att justera några.
- Lossar sedan kranbrösten, brotschar kallvattenlågerna och monterar kranbrösten.
- Öppnar huvudventilen
- Tillbaka för kontroll.

Till fastighetsförrådet. Lossar en del detaljer som demonterats under de senaste dagarna. Städar bussen.

Till förrådet vid förvaltningskontoret. Fyller på de olika facken i bussen med detaljer som har plockat ur förrådet. Ser också över vad som finns kvar i facken.

Frukost

Felanmälan om tvättställsavlopp som Bengt tätar med tätningssmassa.

- Hyresgästen, som blir väckt efter nattarbete, försöker finna ut vad Bengt gör i lägenheten men fattar inte riktigt vad det är fråga om.

Felanmälan om otät diskbänksblandare. Det visar sig att Bengt saknar nyckel till den skrubben där stamventilen finns.

- Stänger istället huvudventilen vid vattenmätaren.
- I lägenheten öppnar ingen vid påringningen men det visar sig att dörren är olåst. Bengt byter packningar.
- Ner och släpper på vattnet
- Tillbaka för kontroll.

Ytterligare en felanmälan om otät diskbänksblandare i samma fastighet.

- Bengt stänger av huvudventilen som befinner sig två uppgångar längre bort.
- Byter diskbänksblandaren och städar efter sig.
- Öppnar huvudventilen.
- Tillbaka till lägenheten för kontroll.

Felanmälan om blandare som läcker i vredet. Bengt går direkt in i källargången och stänger av ventilen. Den är placerad i en skrubbe som disponeras av en hyresgäst. Bengt har en nyckel dit.

- I badrummet lossar Bengt kranbrösten och byter packningar. Monterar samtidigt ned en snabbkoppling som sitter på strålröret till duschen och säger till hyresgästen: "Nu har jag tagit bort den för du vet att du inte får använda den."
- Ner och släpper på vattnet.
- Tillbaka för kontroll. Hyresgästen diskuterar med Bengt, säger: "Det här är andra gången du är här och tätar kranar. Är det dåligt material nu för tiden?" Bengt förklarar att hyresgästen är för hårdhänt när han skruvar till kranen.

Felanmälan om stopp i tvättställ. Hyresgästen påpekar för Bengt att cisternlocket till wc är spräckt och att målarfärgen har flagnat på sitsen. Undrar om hon vågar be om ett nytt lock. Bengt lovar att se om han har något i bilen.

- Bengt håller kausiksoda i avloppet. Hyresgästen pratar hela tiden och undrar var hon kan få tag i ett nytt cisternlock.
- Bengt finner att det inte går att rensa enbart vattenlåset. Man måste rensa golvbrunnen. Förklarar för hyresgästen att han måste komma tillbaka en annan gång och rensa via brunnen.
- Hyresgästen kommer på att wc-stolen är vinglig. Hon tycker också att hon skulle vilja ha ett större tvättställ. Bengt skruvar fast wc-stolen.
- Till bilen för cisternlocken men finner inget.
- Tillbaka till hyresgästen och lovar att återkomma med ett lock senare. Skriver ut en arbetsorder om locket.

Felanmälan om avloppsrens i kök. Hyresgästen säger att hon tappat ner en strumpsticka när hon försökt rensa avloppet.

- Efter att ha tittat på vattenlåset går Bengt ner till bilen och hämtar en större skiftnyckel för att få loss bottenpluggen.
- Tillbaka i lägenheten har han ett besvärligt jobb med att få loss pluggen. Får låna en spann av hyresgästen för att samla upp slammets ur låset. Efter rensningen tätar han proppen med gängtejp och håller ut slammets i toaletten. Tvättar händerna med skurpulver som han hittar under hyresgästens diskbank.

Felanmälan om avloppsrens i tvättställ. Fixas med kaustiksoda, hett vatten och pump.

Felanmälan om läckande duschslang. I lägenheten upptäcker Bengt att kranarna läcker.

- Går därför ner i källaren och stänger av huvudventilen vid vattenmätaren.
- Tillbaka i badrummet monterar han ner kranbrösten, brotschar båda lägena och drar därefter fast konsollerna till tvättstället. Tätar också den läckande duschslangen.
- Tillbaka till källaren för att släppa på vattnet.
- Åter till lägenheten för kontroll.

Felanmälan om rinnande toalett. Det visar sig att det är avstängningsventilen som läcker, packningen behöver bytas.

Felanmälan om läckande avloppsstam. En gummipackning har kommit på sned. Bengt lyckas få packningen på plats.

Till förvaltningskontoret för att hämta delar. Får en felanmälan om att vattnet läcker fram i en ventilationstrumma i taket till ett hus. Det måste åtgärdas omedelbart.

Bengt far dit. Det visar sig att toaletten flödar över i en tom lägenhet. Membranet i flottörventilen är trasigt och Bengt reparerar.

Lunch

Felanmälan att vatten rinner utefter vattenlåset på ett tvättställ. En av plast-rattarna på tvättställsblandaren har dragits sönder. Bengt sätter dit en ny ratt.

Felanmälan om stopp i avlopp. Bengt rensar med hjälp av kaustik-soda.

Felanmälan om rinnande toalett. Toaletten flödar och det bildas kondens på utsidan cisternen. Bengt byter flottörventilen.

- Hyresgästen står hela tiden och hänger i dörren och följer Bengts arbete. Ingenting sägs.

Felanmälan om läckande blandare. Bengt går in med huvudnyckel. Finner inget fel på blandaren. Eftersom hyresgästen inte är hemma finns ingen att fråga.

Till kontoret för att hämta nya felanmälningar.

Felanmälan om toalett som tjuuter. Efter några spolningar hörs ett ljud från flottörventilen.

- Bengt går till bilen och hämtar packning.
- Tillbaka i lägenheten byter han packningen.
- Skruvar också fast konsollerna till tvättstället.

Felanmälan om tätt vattenlås i en sköljho i en städskrubb. Silen har kommit bort. Bengt håller i kaustiksoda och arbetar med pumpen. Bestämmer sig för att det får stå en stund.

- Städskrubben finns i en affärslokal och när Bengt är på plats får han ytterligare en felanmälan om att golvbrunnen också är igensatt.
- Bengt går ner i källaren för att ta rätt på hur stammarna går och konstaterar att där måste rensas med maskinpump.
- Tillbaka i butiken meddelar han att rensmaskinen kommer nästa dag.

Till rörfirman för att beställa delar.

Felanmälan om rinnande toalett. Det visar sig att toaletten börjat tjuta och att hyresgästen då stängt tillflödet. Bengt byter packning i flottörventilen.

- Det visar sig också vara fel på packningarna i badkarsblandaren.
- Bengt går ner och stänger av vattnet.
- Åter i lägenheten monterar han ned kranbrösten, brotschar lägena och monterar kranbrösten på plats.
- Tillbaka till källaren för att släppa på vattnet.
- Åter till lägenheten för kontroll.

- Under hela arbetet underhåller hyresgästen Bengt med beskrivningar hur han själv fick göra allt arbete när han bodde i villa tidigare.

Dagen avslutas med att Bengt städar bilen och går igenom behovet av reservdelar.

Carl

Första felanmälan gäller duschomkopplare. Carl öppnar med huvudnyckel eftersom ingen svarar på ringningen. Det finns en hund i lägenheten som Carl lockar in i ett sovrum och stänger om. Carl upptäcker att det är fel på duschhandtaget. Börjar med att demontera omkopplarmekanismen. När omkopplaren fungerar

- går Carl ner till bilen och hämtar nytt duschhandtag och slang.
- Tillbaka i lägenheten monterar han detta.

Felanmälan om ljus som inte fungerar. Det visar sig att det är fel på en strömbrytare och Carl byter den.

- Hyresgästen påpekar att det finns en fuktfläck på en vägg i hallen och undrar vem som skall laga det. Carl lovar att fråga på kontoret.

Felanmälan om läckande toalett. Carl öppnar med huvudnyckel och toaletten blir reparerad.

Frukost

Felanmälan om byte av wc-sits. Det visar sig att sitsen bara gått ur fästena och är lätt att trycka på plats igen.

- Hyresgästen påpekar då att hon hellre vill ha en kraftigare sits, tycker den hon har av mjukplast är för vek. Hon är rullstolsbunden och Carl förstår att det kan vara svårt att häva sig från stolen till rullstolen. Han lovar att se om han kan skaffa en annan.
- Hyresgästens make frågar om han kan få en ytternyckel till toalettdörren. Det lovar Carl att ordna.

Felanmälan om trasig fjäder i lås vid entrédörr. Hyresgästen, som är hemma, känner inte till vad det är för fel som anmälts. För att byta fjädern måste Carl demontera låskistan och plocka undan samtliga låsdetaljer.

Felanmälan om otät blandare. Det är nya plast-rattar på en gammal blandare och Carl drar slutsatsen att man har brotschat och att det kan vara ganska små marginalet kvar.

- Går ner och stänger av vattnet.
- Byter packningar.
- Tillbaka och släpper på vattnet.
- Åter till lägenheten för kontroll.
- Felanmälan gäller också vattenläcka från tvättställ. Det visar sig att packningen är otät och Carl byter den.

Felanmälan om lamphållare i ett kök. En av skruvarna i lamp-hållaren ovanför spisen har lossnat ur plastpluggen. Felet avhjälpas genom att trycka in en längre propp och fästa med längre skruv.

Felanmälan om läckande toalett. Flottörventilen sitter under en ring som kräver specialnyckel för att kunna öppnas. När röret monterats loss från avstängningsventilen i botten gäller problemet att få upp det. Carl finner också att det krävs en ny packning vid avstängningsventilen.

- När toaletten är reparerad märker Carl att badkarsblandaren är otät. Trots att det inte är anmält bedömer Carl att han skall fixa det.
- Går ner till källaren och stänger av vattnet.
- Sedan till bilen och hämtar reservdelar och andra verktyg.
- Åter i lägenheten byter Carl kranbrösten mot nya.
- Går ner och släpper på vattnet och
- går tillbaka till lägenheten för kontroll.
- Hyresgästen, en pensionerad vvs-reparatör, diskuterar hela tiden med Carl om hur arbetet skall utföras.

När vi kommer fram till huset för nästa felanmälan visar det sig att två hyresgäster har samma namn som den som gjort felanmälan. Ingen av dem är hemma. I den ena lägenheten försöker Carl gå in med huvudnyckel men innerdörren är låst. Carl lämnar en lapp i brevlådan.

Lunch

Felanmälan om tätt badkarsavlopp. Carl lyfter av badkarsfronten och ser att golvbrunnen är belägen inunder badkaret mellan de två benen vid fotändan. Man kan inte se vari felet består. Carl rensar med hjälp av vajer och sedan med en rensspiral. Kontrollerar med jämna mellanrum genom att tömma ut lite vatten i badkaret. Ett tidsödande arbete i en besvärlig arbetsställning. Innan Carl monterar tillbaka fronten skriver han dagens datum på insidan. Får han en anmälan inom snar framtid så vet han att det måste rensas med hjälp av rensbilen.

Vi kör till verkstaden.

Nästa felanmälan gäller en dörr till ett fläktrum. Dörren är skadad och detta har gjort att evakueringen störts. För att rätta upp dörren behöver Carl hjälp av en svets.

- Carl åker iväg till verkstaden för att höra om verkstads mannen har tid att hjälpa honom. Han är dock borta på annat jobb.
- Carl passar på att se igenom felanmälningarna.

Åker till järnhandeln för att försöka få en avloppspump.

Felanmälan om fel på låskistan till ett barnvagnsgarage. Det visar sig att det är låsblecket som har brutits loss och då är det ett snickarjobb.

Tillbaka till verkstaden.

Åker till tre höghus för att fylla på vatten i värmesystemen.
Om systemet inte är helt fyllt blir det ingen värme i de översta våningarna.

Åter till verkstaden. Nyckelknippan med alla huvudnycklarna låses in i ett nyckelskåp.

David

Först åker David till verkstaden vid förvaltningskontoret där han skall hjälpa en annan reparatör att lyfta upp en mangel på en släpvagn och en tvättmaskin från det hydrauliska lyftet.

Till snickarverkstaden där David börjar att justera en skjutlucka till ett köksskåp.

- En snickare på verkstaden tittar på Davids arbete och ger goda råd.
- David tar luckan med sig och åker till en tom lägenhet där luckan monteras.

Felanmälan om droppande duschar i enrumslägenheter för lasarettets anställda. David byter kroker i tre badrum och ser samtidigt över blandarna. Tätar de som rinner.

- David får trava mellan olika våningar för att söka upp de badrum som har felaktiga duschar.

Felanmälan gäller en ledstång i en trappa där någon dragit av plastprofilen. David finner plastprofilen i en städskrubb och spolar den med varmvatten för att få den böjlig.

- Skyndar sig därefter uppför trapporna för att sätta fast profilen medan den är varm.

Inom samma bostadsområde har någon ryckt loss ett ventilationsgaller med vädringslucka. Gallret har bara varit intryckt och det finns inga fästeanordningar. David tar ned det för att borra hål för fästen. Samtidigt tar han mått på yttergallret som han inte kan finna.

- På väg därifrån träffar David fastighetsskötaren som talar om att han har hittat gallret. David ber honom ta det med sig till verkstaden så skall David försöka rikta upp det och sätta det på plats.

David besöker en tom lägenhet som har besiktigats. Det finns ett protokoll över åtgärder, nämligen:

- justering av balkongdörr
- wc-lock saknar skruv
- spärren i ugnsluckan borta
- lådhandtag har lossnat
- handtag till vädringsfönster loss
- Efter inspektion av wc-stolen går David ut i bilen för att leta rätt på en skruv. Han har ingen som passar.
- Går istället till verkstaden som ligger 100 m därifrån.
- Tillbaka i lägenheten skruvar han fast wc-locket. Övergår sedan att arbeta med ugnsluckan där han sätter spärren på plats. Fönsterlåset smörjer han med rostolja och justerar låset.

- Felanmälan om tätt avlopp till badkar och tvättställ samt wc som rinner. David börjar med att känna ner i ventilen på tvättstället med en tråd med en krok i nederändan. Pumpar sedan några tag med pumpen. Går därefter över till golvbrunnen.
- Tar loss låset till tvättstället och lägger det i badkaret och rensar med tråden. Spolar igenom vattenlåset med duschen. Rensar avloppet till badkaret. Sedan måste han skölja rent badkaret och torka upp på golvet.
 - Kontrollerar toaletten. Det visar sig att bollen är uppfrätt och måste bytas.
 - Därefter till köket för att byta handtag till luckorna. Enligt felanmälan är ett handtag sönder men David konstaterar att tre är trasiga.
 - David går ner i bilen och hämtar fler handtag. Han hade bara med sig ett upp. Samtidigt tar han med sig redskap för avloppsrensning.
 - Tillbaka i lägenheten slutför han arbetet. När han skall gå finner han att gångjärnen i städsåpet också visar sprickor.

- Felanmälan om toalett som inte går att spola och en ugnslampa som har gått sönder. Hyresgästen påpekar att hon måst stänga av toaletten för att den störde. David hittar inget fel och drar slutsatsen att den hakat upp sig tillfälligt.
- Hyresgästen påpekar att ugnslampan nu gått sönder fyra gånger på ett år. David byter den.

Till förvaltningskontoret där David får ett besiktningsprotokoll från en lägenhet där hyresgästen flyttat ut. Diskuterar en del punkter i protokollet med en man på kontoret.

Lunch

- Åker till lägenheten som besiktigats. Börjar med lampan på arbetsbänken där det saknas en skruv. Gångjärnstappen till en skåplucka har gått av och lagas av David. Enligt protokollet har plasten flagnat på en hylla i linnesåpet. Skadan syns bara om man drar ut hyllan och David beslutar att låta den bero.
- Sedan över till balkongdörren som är otät. Finner efter en stunds arbete att dörrkarmen måste lossas och kilas om den skall bli tät. Justerar hakarna i balkongdörren. Finner också att karmen till ytterdörren har lossnat och skruvar fast den. Tröskeln till ytterdörren har slagit sig och David fäster med några dyckert.
 - En sockel har lossnat vid golvet utefter en plastgjutet betongvägg. För att kunna reparera det måste David ner till bilen och hämta bormaskinen.
 - Tillbaka i lägenheten lagar han det och går sedan över till kylskåpet. Innerdörren är spräckt och en ny måste beställas.
 - David går ner i källaren och stänger av vattnet. Passar samtidigt på att skruva loss ett vred till en elradiator. Vreden har tagit slut och går inte att skaffa längre. Behövs bättre på annat håll.
 - Tillbaka i lägenheten arbetar David med diskbänksblandaren, brotschar lägena och skruvar fast blandaren på undersidan av diskbänken.
 - Går ner och släpper på vattnet igen.
 - Tillbaka till lägenheten för kontroll.

David finner att han måste åka till en rörfirma och skaffa detaljer för att kunna fortsätta arbetet.

- Åter i lägenheten arbetar David med spisen.

När arbetet är avslutat åker David till verkstaden och kompletterar utrustningen i bilen.

Erik

Erik börjar dagens arbete i verkstaden. Monterar ventiler i en spolcistern och byter en plastkåpa som sitter runt ventilröret. Placerar sedan cisternen i en låda för att ha den vid behov.

- Därefter fyllar Erik på lagret i bilen och stoppar på sig personsökaren.

Första felanmälan gäller varmluftsfläkten i ett garage. Filtren måste spolras rena.

- De är placerade i ett pannrum. För att kunna arbeta i det varma pannrummet måste Erik ställa upp dörren med hjälp av en plåtbit. Han spolrar filtren och när de runnit av monterar han dem igen.

Frukost

Daglig samling i verkstaden.

Felanmälan om kylskåp som inte fungerar. Erik går in med huvudnyckel. Skruvar loss de nedre beslagen i kylskåpet för att lyfta ut det. Upptäcker att hyresgästen spikat fast skåpet och måste först dra ur spikarna. Lyfter ut skåpet. Finner inget fel, men upptäcker sedan att en propp är sönder. Byter den. Lyfter tillbaka skåpet.

Felanmälan om kylskåp. Går in med huvudnyckel eftersom ingen öppnar på ringningen. Hyresgästen är dock hemma och blir väckt av att vi kommer in. Klagomålet gäller dörrfacket. Hyresgästen påstår att Erik tidigare satt in ett felaktig dörr.

- Erik far med bilen till verkstaden och hämtar nya fack. Han får diska dem först.
- I verkstaden passar han på att gå igenom badkarsblandare som levererats och konstaterar att de har fel anslutning.
- Återvänder till hyresgästen och monterar facken.
- Hyresgästen är misstänksam mot Eriks arbete. Tror att det är fel dimension på facken. Säger att hon skall gå till hyresgästen ovanför och mäta hennes fack och jämföra.

Felanmälan om duschblandare. I duschrummet finns en tvättmaskin kopplad på strålröret till duschen. Erik påpekar för hyresgästen att tvättmaskinen är felkopplad och informerar hyresgästen var han kan köpa en kombikran. Den lovar han att montera sedan den inköpts.

- Hyresgästens hustru påpekar att spisen är sned, men blir avbruten av mannen som säger att det är en helt annan sak. Hyresgästen klagar också över att man inte monterat de kranar som behövs för en tvättmaskin när man kopplat en el-dosa.
- När Erik är klar i badrummet påpekar hyresgästen att kranarna i köket droppar. Erik kommer överens med hyresgästen om att när kombikranen till tvättmaskinen är inköpt så skall Erik komma tillbaka, stänga av vattnet och fixa både kranarna i köket och kombikranen.

Erik återvänder till den lägenhet där kylskåpet anmälts sönder, trots att det bara var en propp som bränt. Han konstaterar att kylskåpet nu fungerar som det skall.

Felanmälan om otät diskbänksblandare. När Erik konstaterat att den är otät

- går han ner och stänger av vattnet.
- Tillbaka i lägenheten konstaterar han att stamventilen för varmvattnet inte längre går att stänga.
- Åter till källaren för att stänga vid vattenmätaren.
- Går in i tvättstugan och talar om att han stängt av vattnet. Får samtidigt en anmälan om att det är fel på en tvättmaskin. Hyresgästen är ganska uppbragt och överöser Erik med ovett för att det är så dålig service.
- Tillbaka i lägenheten lossar Erik kranbrösten och brotschar lägena.
- Går sedan ner och öppnar huvudventilen.
- Till lägenheten för kontroll. Erik lossar också utkastarmen och rensar packningsläget.

Felanmälan som gäller diskbänk. Erik konstaterar att vattnet läcker fram vid kranspindeln. Kryper under skåpet och lyckas stänga av kallvattnet, trots att kranen är olämpligt placerad. Demonterar kranbrösten och byter packning. Kryper under skåpet igen och öppnar föravstängningen. Försöker sedan stänga varmvattnet. Det är besvärligt och tar lång tid. Demonterar kranarna och byter spindelpackningen. Kryper ånyo under skåpet och öppnar varmvattenkranen.

- Felanmälan om glapp i ugnsluckan i samma ålderdomshem. Konstaterar att gångjärnstappen är utsliten och måste bytas. Problemet blir nu att finna leverantören av ugnen för att få tag i reservdelar.

Lunch

Felanmälan om läckande diskbänksblandare. Erik öppnar med huvudnyckel. Konstaterar att det inte finns någon föravstängning till blandaren.

- Ner till källaren för att stänga av vattnet.
- Åter i lägenheten packar Erik om kranarna. En av plastrattarna är sönderdragen och Erik byter den.

- Han byter packningar även i tvättställsblandaren trots att han inte fått felanmälan på dem. Ser också över badkarsblandaren.
- Till källaren för att släppa på vattnet.
- Tillbaka till lägenheten för att kontrollera.

Passerar kontoret, där finns inga nya felanmälningar.

Erik bestämmer sig för att ägna sig åt avloppsrensning. Tar på sig stövlar och en overall. Letar sedan i uppgångarna efter takluckan, andra försöket lyckas. Kommer upp på ett mellantak och sedan genom ett fönster i en vägg som skiljer takytorna åt. Erik firar ned viskan genom den första avloppsstammen.

- Går sedan ner i våningen under och öppnar varmvattenkranarna för att få ut hetvatten i stammen.
- Kör igenom stammen med viska många gånger.
- Ner och stänger av vattnet.
- Övergår till nästa stam. Efter att han har arbetat med viskan en stund så fastnar den. Under försöken att få loss den ser Erik att linan töjer sig, det är risk för att den går av.
- Erik går ner i förrådsutrymmet i bottenvåningen och hittar en ribba på ca 4 m. Tar med den upp på taket, men det visar sig att den är för kort för att få loss viskan.
- Åker till verkstaden där Erik tar med sig tre stänger om vardera tre meter, försedda med skarvrör och bult.
- Återvänder med dessa till taket och lyckas få loss viskan, fortsätter att rensa stammen och går sedan över till den tredje stammen.

Återvänder till verkstaden när arbetsdagen är slut.

Filip

Första felanmälan gäller fel på belysning i ett källarbadrum. Filip's huvudnyckel passar inte.

- Till panncentralen och letar i nyckelskåpet men finner inte heller där någon nyckel som passar.
- På vägen tillbaka till badrummet ser Filip över felanmäld belysning i trappuppgången.
- Hämtar en stege för att nå upp till lamporna. Skruvar i ringen på lamphållaren som lossnat. Kontrollerar fler lampor när han ändå finns på plats.
- Flyttar med sig stegen till uppgången bredvid där han också byter en lampa.
- Nyckelproblemet till badrummet löser Filip genom att gå upp i uppgången och låna nyckel av en hyresgäst.
- Sedan till badrummet. Filip konstaterar att strömbrytaren är sönder.
- Till bilen och hämtar ny strömbrytare.
- Till elcentralen och bryter strömmen.
- Till badrummet där han byter strömbrytaren.
- Till elcentralen och kopplar på strömmen.
- Till badrummet och kontrollerar att ljuset fungerar.

Felanmälan gäller ljuset i garaget på stadsbiblioteket. När vi kommer dit fungerar ljuset.

- Filip går upp på biblioteket och frågar vad felet gäller. En tjänsteman ringer vaktmästaren och efter en stunds diskuterande kommer man fram till att det varit fel i garaget men att ljuset nu fungerar igen.

Åker till en elfirma som levererar material till företaget. Filip kompletterar förrådet i bilen och gör en del beställningar.

Till verkstaden för att lasta ur en del material.

Frukost

Filip går igenom nya felanmälningar, plockar ihop material och ringer de hyresgäster som anmält fel för att veta om han kan komma in i lägenheterna.

Felanmälan om strömlöst hus. När vi kommer dit fungerar ljuset. Filip kontrollerar för säkerhets skull att inte någon fas slagit ur.

Felanmälan i samma område gäller en takkontakt. Filip kontrollerar kontakten.

- Åker ned för att slå av huvudströmbrytaren.
- Tillbaka i lägenheten reparerar Filip skadan
- Slår på strömmen igen.

Felanmälan gäller byte av vägguttag. Filip tar isär kontakten och lagar den. Enligt hyresgästen finns det fler felaktiga kontakter i lägenheten men av olika orsaker kan Filip inte få åtgärda dem denna gång.

Felanmälan om felaktig ugnstermostat. Hyresgästen diskuterar spisen med Filip och pratar om sina matlagingsproblem. Efter kontroll visar det sig rimligt att byta termostaten. Filip bedömer också att vreden bör bytas.

- Till bilen för att hämta nya vred.
- Tillbaka till lägenheten och byter vred och termostat. Därefter kontrollerar Filip att termostaten är okey. Det tar 20 minuter att värma ugnen till 200°.

Felanmälan om spis som lutar. De som monterade spisen ansåg enligt hyresgästen inte att det ingick i deras arbete. Filip justerar spisen med hjälp av skruvarna i framkanten.

- Hyresgästen tar upp en diskussion med Filip om ytterdörrens märken, om den föregående hyresgästen och om Filip tror att hon kan ringa den förra hyresgästen och fråga henne om varför märkena finns där.

Nästa felanmälan i samma fastighet. Kontakten i badrummet fungerar inte och Filip lagar den.

- Hyresgästen berättar om sina grannar. Anser att det är bråkiga ungdomar och oroar sig över det. Påpekar att dörrknoppen till hissdörren har skruvats av.

Felanmälan om ugnstermometer. Spishällen är sammanbyggd med diskbänken och för att komma åt att laga termostaten måste Filip först dra ut alla kökslådorna. Sedan lagar han termostaten.

Lunch

Felanmälan gäller kortslutning i ett kök. Filip går in med huvudnyckel. Försöker lokalisera vilket vägguttag som ger problem. Finner att hyresgästen har en lampa som troligen orsakat kortslutningen och kommenterar att det ganska ofta är fel på hyresgästernas elutrustning när man anmäler fel på det elektriska.

Felanmälan om glappkontakt i en elcentral. Hyresgästen får inte ström till tvättmaskinen. Hyresgästen har köpt en begagnad tvättmaskin och en bekant har monterat den, men inte lyckats få fram ström till maskinen. Filip konstaterar att det inte finns några ledningar dragna från centralen och talar om för hyresgästen att en sådan dragning får hon själv betala. Hon måste då ringa kontoret och begära att arbetet blir gjort. Hyresgästen är missnöjd.

Felanmälan om fläkt som inte fungerar. Filip går till elcentralen och konstaterar att motorskyddet har lösts ut.

- Tar hissen upp till sjätte våningen och fortsätter via en stege upp genom takluckan och fram till fläkten. Kontrollerar brytaren och det visar sig att det går att slå på fläkten. Demonterar skyddsskåpan och konstaterar att fläkten bör tas in på verkstaden för översyn. Problemet är att demontera den och att få ned den genom takluckan. Luckans dimension är mindre än fläkten. Frågan måste närmare utredas.

Felanmälan om sönderslagna kontakter på parkeringsdäcket i samma fastighet. Filip byter kontakterna utan att slå av strömmen. Måste då arbeta med isolerade verktyg. Försiktigheten bjuder att han arbetar långsamt, men han bedömer att det är bättre än att leta upp elcentralen och bryta strömmen.

Filip återvänder till den elcentral där motorskyddet för fläkten sitter. Kan konstatera att reläet kommer att lösa ut ganska snart eftersom det redan är varmt.

Felanmälan om spisplatta som värmer för långsamt. Filip mäter strömförbrukningen och konstaterar att den är okey. Hyresgästen är inte nöjd och Filip föreslår henne att koka lite kaffevatten. Hyresgästen framhårdar i att plattan värms för långsamt, hon hinner inte med allt hon skall ha klart på morgnarna. Filip byter då plattan och hyresgästen provkokar på nytt lite vatten och förklarar sig nöjd. Filip kommenterar senare att plattan kan monteras i en annan lägenhet, det är inget fel på den.

- Hyresgästen tar också upp en diskussion om ett fel på taket som hon anmält och Filip förklarar att det i så fall kommer en annan hantverkare och lagar det.

Till verkstaden. Filip städar i bilen och ser över vilka ytterligare delar han kan behöva för morgondagens arbete.

Gustaf

Gustaf börjar dagens arbete i verkstaden. Han provkör en tvättmaskin där han bytt lager.

Första felanmälan gäller en elektrisk mangel. Gustaf drar fram mangeln och skruvar loss en gavel.

- Går ut till bilen och hämtar trassel.
- När Gustaf fortsätter arbetet med mangeln kommer en hyresgäst in. Han klagar och undrar om Gustaf också skall laga en tvättmaskin som inte fungerar. Gustaf lovar att komma och se på den. Fortsätter reparationen på mangeln. Upp-täcker att avdragarens spindel är för kort.
- Går ut i bilen för att leta fram något att lägga emellan.
- Fortsätter reparationen. Upptäcker att samtliga kulor i lagret har ramlat bort. Får avbryta reparationen och skriver en lapp med meddelande att maskinen är trasig.
- Letar rätt på tvättmedel för att tvätta sig själv och de vita delarna på mangeln.
- Till elcentralen för att skruva ur propparna.

Åker med bilen till järnhandeln. Gustaf tittar först i Bollnäs-Bostädernas hylla om något han beställt har kommit in. Man finner slutligen rätt kullager i affären och Gustaf skriver en rekvisition. Samtidigt skriver bitrådet en följesedel.

Frukost

Till förvaltningskontoret för att hämta nyinkomna arbetsorder.

Med bilen till ett bostadsområde där Gustaf skall hjälpa en annan reparatör att lyfta in ett kylskåp som varit på reparation. Hyresgästen är inte hemma och man öppnar med huvudnyckel. Reservskåpet töms och lyfts ned, det reparerade skåpet lyfts på plats och fylls med matvarorna. Det är svårt att få plats med allt och reparatörerna är osäkra om allt låg i kylskåpet eller om något låg framme för att tinas.

- Gustaf går ner till bilen och hämtar nya fästskruvar till kylskåpet. De gamla har kommit bort.

Felanmälan om kylskåp och spis. Patronen i kylskåpet har bränt.

- Gustaf går till bilen och hämtar ny patron.
- Tillbaka i lägenheten monterar han patronen och kylskåpet fungerar.
- Över till spisen. Finner att det är fel på en platta.
- Hämtar ny platta i bilen.
- Monterar den. Hyresgästen diskuterar med Gustaf om inte också den stora plattan behöver bytas. Gustaf finner dock inget fel på den.

Felanmälan om elradiator. Går in i lägenheten med hjälp av huvudnyckel men finner inget kallt element.

Till en elfirma som håller på att reparera kylskåp.

Felanmälan om elvärmare på en parkeringsplats. Gustaf reparerar.

Till Edmarks för att beställa tätninglist till ett kylskåp.

Lunch

Felanmälan om byte av platta på spis. Gustaf har fått fel platta med sig. Har förutsatt en strömkran men på spisen är det en fyrlägesställare.

- Till Eltjänst för att få rätt platta. Skriver ut rekvisition och får en följesedel. Får samtidigt med sig en del detaljer som han beställt tidigare.
- Tillbaka till lägenheten där han monterar den nya plattan.

Felanmälan som tyder på att huvudsäkringarna gått i ett bostadsområde. Gustaf kontrollerar säkringarna men finner inga fel.

- Till hyresgästen som tycker att spisen inte blir tillräckligt varm. Hyresgästen berättar att det gått en 6amp-säkring och att hon då trodde att det var fel på huvudsäkringarna, eftersom det var strömavbrott även i våningen ovanför. Spisen fungerar när Gustaf provar den.
- Till våningen ovanför. Där fungerar inte badrumsbelysningen. Hyresgästen har satt in en ny lampa som det varit fel på. Gustaf byter till annan lampa och ljuset fungerar.

Felanmälan gäller en elradiator som inte blir varm. Gustaf går in med huvudnyckel. Det visar sig att termostaten varit avslagen, däremot har strömställaren visat på läge 2 eller 3.

Till verkstaden vid förvaltningskontoret för att hämta en hylsa som Gustaf behöver för den trasiga mangeln. Han får såga av ett rör i lämplig dimension.

- Går in på kontoret och frågar efter felanmälningar och får besked om en trasig spis.

Felanmälan om spisen. Hyresgästen undrar om inte lampan som indikerar att ugnen är påslagen skall lysa röd. Gustaf kommenterar att eftersom glaset är vitt lyser den med vitt sken.

- Gustaf går ner i källaren och kontrollerar elcentralen. Upptäcker att en huvudsäkring har bränt. Byter den.
- Tillbaka i lägenheten och konstaterar att felet är avhjälpt.

Gustaf har inga fler akuta felanmälningar och kör tillbaka till den trasiga mangeln. Tar med den stora verktygsväska och börjar arbeta.

- En hyresgäst ber Gustaf om hjälp att skriva på tvättlistan och Gustaf hjälper henne.
- När arbetet är färdigt går Gustaf ut med verktygen till bilen. Hämtar samtidigt in kristallolja.
- Tvättar ren maskinen och golvet. Smörjer därefter kedjor och drev. Tvättar sig själv och därefter gör han rent i tvätthon.
- Sätter i säkringarna till mangeln och provkör den.

Därefter är dagen slut.

Under arbetsdagen inträffar en serie episoder som var för sig belyser delar av reparatörens arbete. När episoderna inträffade tog vi upp en diskussion om vad som är ofta förekommande svårigheter i de händelser vi just då genomlevde. Även om händelserna var för sig är löstycakta och slumpmässigt samlade kan de tas som utgångspunkt för en allmän diskussion.

Rytmen innehåller dels en längre cykel som omfattar hela arbetsdagen från dess början till dess slut. Inom denna finns det sedan kortare cykler som bildas av varje arbetsuppgift. De två typerna av cykler påverkar varandra.

Reparatörerna vet att de måste planera sin arbetsdag på ett sådant sätt att de orkar igenom den. De måste också lägga arbetsuppgifterna så att de undviker irritation mellan sig och de boende. Samtliga reparatörer började sin dag med arbete inom fastigheternas allmänna utrymmen. I de flesta fall avslutade de också dagen i sådana utrymmen eller också med arbete hemma på verkstaden. Under mellanperioden lägger de arbetsuppgifter i bostäder där de kan räkna med kontakt med de boende och att dessa kan bli störda av att få vatten eller el avstängt. Reparatorerna var överens om att det ger extra olägenheter för de boende om man stänger av vatten eller el före kl 9.00 på morgonen. Fram till denna tid startar familjerna sin dag och husmödrarna behöver en stund efter det för att ställa iordning.

3.1 Arbetsuppgifter vid dagens början och slut

Av beskrivningarna av reparatörernas arbetsdagar framgår att Anders startar dagens arbete i en ventilationsanläggning, Bengt och Filip tar itu med reparationer i gemensamma badrum i källarutrymmen och David, Erik och Gustaf börjar med förberedande arbeten hemma på verkstaden.

När reparatörerna skall flytta tung och otymplig utrustning behöver de ofta hjälp av varandra. Exempel på sådan utrustning är tvättmaskiner, manglar och cisterner, som ofta kräver tre till fyra man för att lyftas. Kylskåp och spisar är framförallt otympliga att lyfta och kräver därför hjälp om de skall flyttas en längre sträcka. Sådana uppgifter som kräver en gemensam insats läggs också ofta under dagens första timmar.

Arbetsuppgifter för dagens sista timma är framförallt att städa bilar, kasta kasserat material, låsa in huvudnycklar och att komplettera lådor och fack med material inför nästa dags uppgifter.

3.2 Arbetsuppgifter mellan kl 9.00-15.00

Under den mellanliggande tiden, kl 9.00-15.00, var reparatörerna regelmässigt sysselsatta med uppgifter i lägenheter. De hade i allmänhet ett antal felanmälningar som täckte dagens arbetstimmar. Utöver dessa måste de räkna med att det kom in anmälningar under dagen som krävde en akut insats. De sökte därför med någon timmas mellanrum kontakt med kontoret för att höra efter om det fanns anmälningar, som gjorde det nödvändigt att lägga om dagens planering.

Felanmälningarna är relativt knapphändiga. I de flesta fall får därför reparatörerna först gå upp i lägenheten och försöka få en egen uppfattning om felet, för att därefter bestämma hur arbetet skall göras och vilka delar och verktyg som krävs. Det är därför mycket vanligt att reparatörerna, efter att ha skaffat sig en överblick, återvänder till bilen för att hämta det som behövs. Någon gång under dagen besöker reparatörerna verkstaden eller någon leverantör för att skaffa material.

Detta sätt att planera och genomföra arbetet håller reparatörerna i ständig rörelse. Det förekommer också att de måste ta med vattenlås eller andra detaljer till bilen för att kunna spänna fast det och få loss proppar och andra delar. De kan också tvingas att ta med sig delar till verkstaden för att justera upp dem om de bedömer att ett nyinköp är onödigt dyrt eller vet att ersättningsdetaljer inte längre går att skaffa.

Ytterligare ett skäl till denna rörelse upp och ner är att vvs-reparatörerna måste ner i källargångar för att stänga av vatten om det saknas föravstängningar. När de packat om kranarna får de sedan åter gå ner och släppa på vattnet och så snabbt som möjligt återvända till lägenheten för att kontrollera om kranarna är täta och släppa ut den luft som kan ha blivit stående i rören när systemet tappades ner. Elektrikerna måste på samma sätt ner i källargångar för att bryta strömmen eller kontrollera om huvudsäkringarna är i funktion.

Till synes enkla åtgärder som var förenade med mycken rörelse för att kunna genomföras finns i samtliga reparatörers dagsbeskrivningar. (Sid 3-20)

3.3 Arbetsställning när uppgifterna genomförs

Även under den tid som reparatörerna befinner sig på en bestämd plats, t ex för att reparera en toalettstol eller rensa ett avlopp, ger arbetsställningarna anledning till en rytmisk växling.

Reparatörerna tvingas ofta att hänga framåtlutade över diskbänkar, spisar och badkar för att nå de detaljer de skall arbeta med. I samband med reparation av toalettstolar har de en besvärlig arbetsställning med att sitta grensle över sitsen och samtidigt sträcka sig fram så att de kan se ner i spolcisternen utan att skärma av ljuset från badrumsbelysningen.

För att ge ett bättre underlag att förstå denna del av påfrestningarna för reparatörerna följer nedan ett antal exempel på arbetsställningar, som jag funnit ovanligt påfrestande.

Anders reparerar en otät toalett. Han konstaterar att det är sönderdragna dragöron. Sätter sig grensle över holken och arbetar. Han har verktygen liggande mellan knäna på locket. Reservdelarna ligger på golvet. Efter att ha demonterat dragbygeln får Anders gå ut till bilen för att hämta nya delar.

Han väljer att borra nya hål med hjälp av ett drillskaft för att kunna vrida bygeln något och skruva fast den. Under arbetet står han grensle över holken. Han tvingas att arbeta med ficklampa i munnen för att se ner i spillådan. För att kunna rikta ficklampan riktigt får han arbeta med stel huvudställning. Han tycker det är svårt att arbeta med en ficklampa i munnen. Om jobbet tar en stund är det lätt att få kväljningar när man inte kan svälja normalt.

Under arbetets gång tappar Anders en skruv på golvet och vi konstaterar att det är svårt att hitta skruvar på mosaikgolv.

Efter arbetet kommenterar Anders att det är en väldigt dum arbetsställning man tvingas i när man skall byta dragbyglar i en toalett. Han växlar därför mellan att stå grensle över holken och att sitta påden.

Carl skall rensa ett badkarsavlopp. Han lyfter först av badkarsfronten, går ned på knä och lyser med en ficklampa. Det visar sig att golvbrunnen är belägen under badkaret mellan de två benen vid fotändan. Det är därför omöjligt att få en uppfattning om hur felet ser ut.

Carl börjar med att försöka rycka loss stoppet med hjälp av en vajer som är försedd med en krok i ändan. Det är ett mycket trögt och besvärligt arbete att rycka med vajern. Hela tiden arbetar Carl i en starkt hopviken arbetsställning. När han försöker prova nerrinningen genom att tömma ut lite vatten i badkaret, rinner vattnet framåt mot knäna och han får snabbt retirera.

Byter till rensspiral som är monterad i ett drillskaft. För att komma under läppen på avloppsbrunnen har Carl böjt ett kopparrör som han trär över spiralen. Eftersom han måste hålla det böjda röret med en hand för att få slagfjädern under läppen och veva drillen med den andra handen får han försöka hålla fast drillskaftet med knäna. Hela tiden är han kraftigt sammanviken. Efter att ha arbetat i denna ställning en stund undrar Carl hur man kan tillåta byggarna att sätta in brunnen på ett sådant skymt och trångt sätt.

Mot slutet av arbetet sitter han på huk och kontrollerar om avloppet har blivit rent. Han spolar igenom ett halvt kar med vatten och använder sedan pumpen för att försöka rycka loss en del ur avloppsbrunnen.

Carl arbetar med en läckande toalett. Flottörventilen sitter under en ring som kräver specialnyckel för att kunna öppnas. När röret har monterats loss från avstängningsventilen i botten gäller problemet att få upp det. Spolanordningen är konstruerad på ett sådant sätt att det är relativt lätt att montera den på fabriken första gången. Den tätas med kitt i botten och när det har hårdnat är det nästan omöjlig att få upp röret. Röret går helt in i en plastdetalj som är relativt lätt att bryta sönder om man bänder i röret för att få upp det.

Carl arbetar grensle över sitsen och har verktygen till en början i tvättstället. Han finner att det krävs en ny packning också vid avstängningsventilen och detta arbete gör han på knä mot kalegolv i starkt hopkrupen och dubbelvikt ställning.

Erik har en felanmälan på en diskbänk. Han konstaterar att vattnet läcker fram vid kranspindeln. Han kryper ner under diskbänken och upptäcker att det är Ballofix förstängning, men placerad på ett tokigt sätt. Den sitter alldeles under anslutningarna mellan diskho och vägg, skruven är vänd in mot väggen. Erik som är ganska storvuxen kryper ner under skåpet. Han klarar att stänga av föravstängningen till kallvattnet först. Reser sig upp och demonterar kranbrösten. Byter packning och smörjer spindeln. Kryper ner under skåpet igen. Läger sig på rygg och öppnar föravstängningen.

Kryper sedan över till andra sidan av skåpet och försöker stänga föravstängningen för varmvattnet. Han ligger på rygg. Bänksatsen knäcker just i korsryggen på honom. Det märks att det är besvärligt. Huvudet har han kört in i ett mellanrum mellan vägg och avloppsstam. Han arbetar med händerna i ett högt läge.

Han försöker sedan vrida sig så att han ligger halvt på sidan för att få det lite bekvämare. Tar ficklampan och försöker lysa upp för att se runt föravstängningen. Reser sig på huk och drar fast muttrarna på undersidan av blandarinfästningen. Går sedan tillbaka och lägger sig på rygg på golvet och försöker åter med en mejsel att vrida föravstängningen. Kryper ur skåpet igen och öppnar varmvattenkranen för att han underifrån skall kunna höra när han lyckats stänga föravstängningen. När vattnet börjar rinna blir rören snabbt heta och han bränner sig på fingrarna. Efter en stund lyckas han dock få stängt föravstängningen.

Reser sig upp och demonterar kranbrösten. Byter spindelpackningen. Torkar diskbänken och kryper ner och öppnar föravstängningen.

För att kunna genomföra sina arbetsuppgifter behöver reparatörerna ha en kommunikation med de boende om vad det är för fel och hur det uppstått samt med arbetskamrater och arbetsledning om hur uppgifterna skall genomföras och om de innehåller ovanliga moment eller om det är svårt att få tag i ersättningsdetaljer.

I kommunikationen med de boende är det lätt att reparatörerna hamnar i någon av ytterligheterna att få för mycket information, om de boende är hemma, eller för lite information om de boende inte är hemma när reparatören kommer.

De hyresgäster som var hemma vid våra besök och tog upp en diskussion med reparatörerna var antingen pensionärer eller mödrar med småbarn. För pensionärerna var reparatörens besök ett avbrott i ensamheten, och de tog därför upp de trådar för diskussion de kunde hitta. När de anmält fel på t ex en tjutande toalett så tyckte de att det var obehagligt att toaletten störde grannarna genom tjutet, men de ville å andra sidan ha en begränsad reparation, eftersom de var rädda för att kostnaden skulle slå igenom på hyran.

Reparatörens besök innebar även en personlig kontakt med det bostadsförvaltande företaget, vilket utnyttjades för att ta upp olika frågor som man haft svårt att fråga om eller inte fått tillfredsställande svar på.

Vid andra tillfällen var det orsaken till felet som var svårt att begripa. Hyresgästen ville då försöka orientera sig för att förstå vad som inträffat och kanske klara sig bättre nästa gång samma fel uppstod. Exempel på sådana svårbegripliga fel är när en huvudsäkring går på elcentralen i källaren.

När hyresgästen inte är hemma kan det vara svårt för reparatören att finna felet på grund av att uppgifterna på felanmälan är knapphändiga, kanske för att hyresgästen haft svårt att lokalisera felet. Exempel på sådana fel är när man anmält fel på vägguttag, men felet i själva verket finns i någon apparatur som anslutits till vägguttaget. Om apparaturen sedan plockats undan i samband med felanmälan, har reparatören ingen ledtråd i sitt sökande.

Ett annat exempel på svårfunna fel är tjutande toaletter, eftersom tjutet kan uppträda med intervall. En tredje situation där det kan vara svårt för reparatören att veta om de skall ta upp en kommunikation eller inte är när de finner en sovande hyresgäst som inte vaknat av påringningen och reparatören därför gått in med huvudnyckel.

Bengt

Stopp i ett tvättställ. Hyresgästen är en sjukskriven pensionär. Hon visar på wc-t där cisternlocket är spräckt och sitsen har flagnat av målarfärgen på undersidan. Hyresgästen undrar om hon vågar be om ett nytt lock. Bengt lovar att titta i bilen om han har något liggande.

Hyresgästen har besök av en hemsamarit och går hela tiden mellan Bengt och hemsamariten och pratar och instruerar. När Bengt finner att det inte går att rensa vattenlåset utan att också rensa golvbrunnen, säger han till hyresgästen att man måste komma tillbaka med en stor maskin och rensa via golvbrunnen. Hyresgästen undrar om det inte är möjligt att lösa upp stoppet med kausiksoda och Bengt svarar att det är just det han håller på med. Han har hållt ned sodan i tvättstället och ber hyresgästen att vänta en kvart och sedan spola. På detta svarar hyresgästen att går det inte bra får ni nog komma tillbaka till hösten och hjälpa mig. "Jag har inga större fordringar." Bengt svarar "...att går det inte bra skall du ringa och stöta på så kommer vi tillbaka." Hyresgästen undrar om hon vågar störa igen. Kommer sedan att tänka på att wc-stolen vinglar och påpekar det. Hon tycker också att hon skulle vilja ha ett större tvättställ. När Bengt skruvat fast wc-stolen sätter hyresgästen sig på den och säger "Va bra, nu känns det mycket bättre att sitta på den."

Bengt går ner till bilen men hittar inget nytt lock till cisternen. Går tillbaka till hyresgästen och lovar att återkomma med ett när han hittat något.

Bengt reparerar en rinnande toalett. Hyresgästerna, två pensionärer, är hemma. Mannen går direkt in i badrummet och börjar prata om toaletten. Den började tjuta natten innan vid 23-tiden och hyresgästerna blev oroliga för att det skulle störa grannarna. Mannen hade då stängt tillflödet av vatten och toaletten tystnade. Han säger att det är bra att bo så här i hyreshus. Tidigare bodde han i villa och då brukade han ordna sådana här småfel själv. Men det blev bra dyrt med alla reparationer. Medan Bengt arbetar med toaletten fortsätter mannen att prata om att allting är så dyrt. "Tänk bara på underreksbehandling. För några år sedan fick jag ett sådant jobb för 110:- kronor och nu får jag betala 370:- kronor.

Carl

Carl byter en wc-sits. Hyresgästerna är två pensionärer och kvinnan är rullstolsbunden. Hon säger att hon vill ha en kraftigare sits som inte är så vek som den halvmjuka plastsitsen. Carl påpekar att den sits han monterat är lätt att lyfta loss och göra ren, men hyresgästens problem är att hon skall häva sig från rullstolen över till toaletten. Då är sitsen för vek och ger med sig. Kvinnan lyssnar mycket tveksam på Carls argumentering om den nuvarande sitsens hygieniska fördelar. Carl lovar att försöka skaffa en kraftigare sits till henne.

Maken frågar om han kan få en ytternyckel till toalettdörren så att han kan öppna den utifrån och Carl lovar att leta fram en sådan nyckel.

Carl har fått anmälan om ljus som inte fungerar. Hyresgästen berättar att hon med hjälp av sina söner bytt glödlampor men inte fått takljuset att fungera. Det visar sig vara fel på strömbrytaren. Under arbetet börjar hyresgästen tala om en stor fuktfläck med mögel på en vägg i hallen. Den har lagats en gång men nu har den återkommit. Hon frågar Carl vem som skall laga den. Hyresgästen tror att det finns ett badrum på andra sidan väggen. Carl lovar att anmäla skadan till kontoret.

Erik

Erik har en felanmälan på ett kylskåp. Ingen öppnar på ringningen och Erik går in med hjälp av huvudnyckel. Väl inkomna i lägenheten kommer hyresgästen emot oss. Det är en äldre kvinna som legat och sovit och därför inte hört ringningarna. Hon följer med ut i köket och hennes klagomål gäller att hon haft flaskor stående i kylskåpets dörrfack och när hon kvällen innan öppnade dörren så ramlade alla flaskorna i golvet och krossades. Hon säger till Erik, "Du satta in en dörr som inte var rätt sist du var här." Erik bekräftar att han bytt dörren mot en begagnad. Hyresgästen är övertygad om att han satt in en dörr där facken är för tjocka. "Du har lärt mig att stänga dörren sakta så att inte alltihopa ramlar ned. Men dom kommer i kläm."

Erik lovar hyresgästen nya fack. När han monterar de nya facken är hyresgästen fortfarande misstänksam. Hon säger, "Nu skall jag minsann gå upp till fru Hall i våningen över och mäta hennes fack. Jag är säker på att de här är för tjocka. Men jag tackar och bockar för att du gav mig nya fack."

Erik skall reparera en duschblandare. I duschrummet står en tvättmaskin som varit inkopplad på strålröret för duschen. Erik påpekar för hyresgästen att tvättmaskinen är felkopplad. Hyresgästen pekar på väggen och säger att eftersom företaget har satt upp en eldosa, så utgick han ifrån att de också hade satt upp den utrustning på kranen som behövdes. Därefter frågar han vad en kombikran kostar. Erik säger att det finns från 56:- till 120:- kronor och att de dyrare kranarna är bättre.

Hyresgästens hustru kommer fram och säger till mannen att spisen är sned och ber honom framföra det till reparatören. Hyresgästen svarar hustrun att det är en sak för sig. Då flikar hustrun in att ugnen är sned.

Hyresgästen återgår till kranen och frågar vad det är för en kran han skall köpa. Erik talar om på vilka ställen den finns och säger också att han skall begära en kran med gänga 26. Erik säger också till hyresgästen "...att när du har köpt kranen så kan du ringa mig och så skall jag sätta upp den." På detta replikerar hyresgästen, "Då blir jag av med 150:- kronor. Får jag avdrag på hyran för det?" Hyresgästen tycker att det är anmärkningsvärt att man inte har satt in de kranar som behövs när man har monterat en eldosa.

I köket förklarar hyresgästen för Erik att hustrun inte kan öppna kranarna när man drar dem så hårt att de inte droppar. Erik kommer överens med hyresgästen om att komma tillbaka och ordna alla kranarna samtidigt när han kopplar in kombikranen. Hyresgästen säger att han skall köpa kranen samma eftermiddag.

Filip

Filip har fått en felanmälan om en spisplatta som värmer för långsamt. Filip mäter strömförbrukningen och talar om för hyresgästen att den förbrukar de 1500 watt den är märkt för. Hyresgästen vill emellertid att vi skall prova plattan och Filip föreslår henne att koka lite kaffevatten. När vi väntat på det en stund säger hyresgästen att hon tycker att den värmer alldeles för långsamt. Den lilla plattan skall väl vara snabbast eftersom den kallas snabbplatta. Filip föreslår då att hon värmer på mellanplattan när hon har bråttom. Den är på 2000watt och ger snabbare uppvärmning om man har ett bredare kärl.

Hyresgästen berättar att hennes problem är att hon går upp en kvart över fem varje morgon. Då skall hon på kort tid ha iväg tre vuxna karlar till arbetet och förse dem med frukost och sedan med matsäck. Dessutom skall hon ha iväg några barn till skolan. Hon har märkt att snabbplattan inte på något sätt hinner med de uppgifter hon måste lösa.

Filip funderar ett slag och sedan lovar han att byta plattan för att se om det blir bättre. Han byter plattan och sedan provkokas ytterligare lite kaffevatten och hyresgästen förklarar sig nöjd. Ur vår synpunkt var det mycket svårt att märka någon skillnad i uppvärmningshastigheten. Filip kommenterade senare att plattan var såpass bra att han kunde montera den någon annanstans.

4.2 Episoder när hyresgästen inte är hemma

Filip

Felanmälan gäller kortslutning i ett kök där ett vägguttag gör att propparna går. Vi går in med huvudnyckel eftersom hyresgästen inte öppnar. Första svårigheten är att försöka lokalisera det vägguttag som givit problem. På arbetsbänken ligger en av hyresgästens lamphållare med märken efter kortslutning på kabeln. När Filip luktar på lampfoten känner han att den har varit bränd. Bredvid ligger en tung, delvis krossad lampkupa. Filip drar slutsatsen att det är den tunga lampkupan som långsamt har matat ner lamphållaren så att ledningen blivit genombruten och givit anledning till kortslutning över metallringen i lamphållarens fäste. Något annat fel går inte att hitta i samband med vägguttagen.

Gustaf

Gustaf har med hjälp av en annan reparatör burit in ett kylskåp som varit till reparation. I lägenheten har ett reservskåp monterats som nu skall ersättas med det reparerade. Hyresgästen är inte hemma. Reservskåpet är fyllt med mat och måste tömmas. När man bytt skåp börjar reparatörerna att plocka in maten i det reparerade kylskåpet. Dels är det ganska svårt att få plats med alltsammans, dels ligger det en bit fläsk något åt sidan och ingen vet om det låg i kylskåpet från början. Reparatörerna diskuterar hur man skall göra och slutligen enas man om att det är mat som hyresgästen tagit fram ur frysen för att det skall tinas. Man låter alltså fläsket ligga kvar på bänken.

Reparatörerna samlas då och då för att gemensamt göra ett arbete som kräver insats från mer än en man. När de arbetar kommenterar de uppgifterna, frågar om sådant som de tänkt på när de gått ensamma i arbetet eller ber varandra om tips på hur ett arbete skall göras och var det finns ersättningsmaterial.

När reparatörerna står inne och arbetar i något verkstadsutrymme kan de få synpunkter på sin arbetsuppgift från andra reparatörer som tillfälligt kommer förbi. Anledningen kan vara att den reparatör som kommer in vet att det går att göra arbetet på ett enklare sätt eller erfarenhetsmässigt vet att man måste lägga till någon uppgift med hänsyn till vad som kan inträffa när materialet åter är monterat.

Ett påfallande drag är att sådana informationer byts när man arbetar med uppgifter, men inte när man är i vila under raster. Reparatörerna tar också kontakt med den personal som har fast placering ute i bostadsområdena för att få reda på de arbetsuppgifter som är aktuella eller var de kan finna lösryckt eller vandaliserad utrustning.

Exempel på sådana arbetssituationer:

David

Felanmälan gäller ett lossryckt ventilationsgaller ovanför en entrédörr. Det visar sig att gallret bara varit intryckt och det finns inga fästordningar. Det måste därför borraras upp på något sätt. David tar mått på yttergallret som han inte kan finna. På väg därifrån träffar han fastighetsskötaren och frågar om denne har hittat gallret. Fastighetsskötaren talar om att när snön smälte undan så hittade han gallret men det var lite tillknocklat. Han har lagt in det i ett av sina förråd. David ber honom ta med gallret till verkstaden så skall han försöka rikta det och sätta tillbaka det på plats.

David arbetar inne på snickarverkstaden med att justera en skjutlucka som slagit sig. Under tiden som David hyvlar på luckan kommer snickaren in för att hämta några grejer. Han tittar på Davids arbete och säger, lite i förbifarten, att "du kan nog ta lite mer på den luckan om du vill." David säger då att den lägenhet som luckan skall monteras i står tom och man kan därför räkna med att målarna skall dit och måla luckorna innan det kommer någon hyresgäst. Snickaren uppprepar efter en stund att "det är nog skäl att ta lite till om du tycker att det blir bra."

Gustaf

Gustaf har gjort upp med en annan reparatör om att få hjälp med att bära ut ett kylskåp som varit på reparation. Hyresgästen har haft ett reservskåp monterat. Detta är fyllt med mat och hyresgästen är inte hemma. Reparatörerna hjälps åt att tömma kylskåpet och lyfter sedan ner det. Det är ganska knepigt att få ut skåpet ur facket, samtidigt lossa kontakten, lyfta skåpet över det reparerade och slutligen komma ut i hallen.

I de företag där jag har studerat reparatörernas arbete har i samtliga fall funnits någon form av arbetsledning för reparationsarbeten. I linjen direkt ovanför reparatörerna har Uddevallahem en maskinchef, som har ansvar för den stora värmeanläggningen, verkstaden och de ambulerande reparatörerna. Bollnäs-Bostäder har en arbetsledare för vvs- och elarbeten och Vaxholmsbostäder har en maskinist. Dessa befattningshavares arbetsinnehåll skiljer sig beroende på vilken storlek reparatörgruppen har och hur den administrativa verksamheten är utformad och fördelad. Deras placering i organisationen kommer att beskrivas i nästa delrapport.

Hans

Hans börjar sin dag på centrala kontoret där han hämtar de felanmälningar som ringts in dagen innan. Han skriver ut beställningar på arbeten som skall utföras av främmande firmor och attesterar en del räkningar.

På väg till verkstadskontoret besiktigar Hans ett pannrum i en kommunal tvättstuga. Skyddsinspektionen har anmärkt på att pannrummet använts för upplagring av tomkartonger och Hans kontrollerar att dessa nu har transporterats bort.

Därefter till verkstadskontoret. Det är inrymt i panncentralen och där finns också verkstaden. Avståndet till det centrala kontoret är ca 3 km. Hans lägger högen med felanmälningar på ett bord. En reparatör tar genast hand om bunten, blåddrar igenom den och sorterar i olika högar. I stort sett fördelas den på elarbete, reparationsbilarna och småreparationer. Småreparationerna fördelas sedan på tre geografiska områden. Under den närmaste kvarten kommer alla reparatörerna in för att ta del av de nya felanmälningarna. Tidigare noterade reparatörerna på en tavla vad de var sysselsatta med under dagen. Det kravet har man nu släppt eftersom de är så många och har svårt att ange var de befinner sig.

Hans berättar att det är tolv reparatörer stationerade på verkstaden. De har ett mycket självständigt arbete och det går inte att följa dem och deras sätt att utföra arbetsuppgifterna. Man gör ganska stora reparationer och installationer i egen regi. Man har kunskaper nog att både montera och provköra anläggningarna. Hans har ingen bestämd telefon-tid utan växeln får koppla vidare eller ta emot besked när han inte är anträffbar. Det är vanligt att hyresgästerna ringer till Hans i samband med att de önskar byta spisar eller kylskåp. Då får antingen Hans eller elektrikern avgöra utrustningens kondition. Hans för löpande anteckningar om vart kylskåp och spisar tar vägen och kontrollerar varje dag om det skett något byte. I annat fall är det svårt att hålla reda på var materialet är placerat.

Vi åker iväg till det företag som levererar brännolja till panncentralerna. Man har just bytt oljeleverantör och håller på att bygga upp den kontakten. Det innebär att Hans åker ner till företaget någon gång i veckan för att hämta följesedlar och diskutera hur leveranserna fungerar.

Därefter besöker vi ett apparatrum där man håller på att byta ut varmvattenberedaren mot värmeväxlare. Man har haft diskussioner med Göteborgshem, där man också lägger om till värmeväxlare. Det har visat sig att man här kan göra installationerna ungefär 60% billigare än Göteborgshem genom att göra arbetet i egen regi.

Hans diskuterar arbetet med reparatören. Reparatören tycker att det fortfarande är för mycket vatten kvar i systemet för att vilja slå isär flänsarna. På förslag från Hans känner han med en skruvmejsel hur flänsen sitter. Reparatören är ordentligt svett och han bränner fingrarna varje gång han kommer nära ventilen. Hans undrar om han inte borde ha handskar på sig för att undvika brännskador och efter en stund hämtar reparatören en handske som han använder på ena handen.

Vi går ut i apparatrummet där den gamla varmvattenberedaren fortfarande är i bruk. Hans passar på att se över olika arbetsplatser när han passerar, bedömer om det är något som måste åtgärdas.

Tillbaka till verkstaden. Hans diskuterar några kulventiler med verkstads mannen och dessutom hur man skall transportera ut de värmeväxlar som skall monteras dagen efter.

Med dagens post har Hans fått tre hissprotokoll och vi pratar en stund om besiktning av hissar. Den görs numera av Statens Anläggningsprovning, en ganska petig provningsanstalt. Det innebär att man får mer anmärkningar än tidigare. Åtgärder skall vidtagas inom två månader som regel. Detta ger en ordentlig press på sådana arbeten. Vi tittar också på ritningarna till installationen för en värmeväxlare.

Verkstads mannen kommer in på verkstads kontoret med ett vattenprov från hetvattenslingan på pannan. Man skall prova hydrasin-halten i det. Man måste arbeta med handskar och skyddsmask eftersom hydrasinet anses cancerframkallande. Hans vill också pumpa in en del trinitriumfosfat för att få ett bra ph-värde på vattnet. Det är svårt att hålla alla doseringar i huvudet och han måste rådfråga sina tabeller.

Lunch

Efter lunchen möts vi på centrala kontoret. Hans hämtar de felanmälningar som ringts in under förmiddagen, tillsammans 29 styck.

Vi åker till verkstaden. Högen med felanmälningar lägger Hans på bordet som tidigare och en reparatör tar hand om den.

Vi lämnar reparatörerna och går in på verkstadskontoret. Hans sorterar besiktningsprotokoll från panninspektioner, ringer in en beställning på flänsar och läser igenom de förslag till beställningar som verkstads mannen gjort. Det är en ganska tjock anteckningsbok där verkstads mannen skriver upp det material och de verktyg han anser behöver beställas. Hans går igenom önskemålen och i de fall han anser det motiverat gör han en beställning och skriver beställningsdatum i boken. När varan sedan levereras noterar han även det i boken. De önskemål han är tveksam till diskuterar han med verkstads mannen, men som regel är förslagen något för sparsamma och Hans får öka på. Om det gäller inköp av verktyg diskuterar Hans alltid med dem som skall använda verktygen innan han beställer.

Hans berättar om en elektronsvets han beställde men som inte blev uppskattad av reparatörerna. Den fick skickas tillbaka. När det sedan åter fanns anledning att diskutera inköp av en sådan svets bad Hans leverantören skicka med en instruktör, så att man ordentligt kunde gå igenom hur verket skulle användas. När reparatörerna fick denna noggranna instruktion och förstod hur det fungerade, fanns det inte längre något motstånd mot elektronsvetsaggregatet.

Vi åker igen till det apparatrum där värmeväxlaren monteras. Eftersom det är ett ensamarbete är det nödvändigt att reparatören får besök.

Därefter till ett annat apparatrum där Hans vill kontrollera städningen efter en installation. Han kontrollerar också skyddsarbetet, ser till att man gjutit igen vid de gamla fundamenten så att det inte finns risk för ojämnheter där någon kan snava.

Åker till ett pannrum där Hans också vill kontrollera städningen och samtidigt se över entreprenörens märkning på ledningarna. Eftersom man inte låtig plasttejpen gå runt rören kommer den att ramla av och han måste begära att arbetet görs om.

Till ytterligare ett pannrum, nu för att se över packningarna till pumparna. Hans konstaterar att bordet för matarpumpen för brännolja behöver göras rent.

Dagen avslutas på verkstadskontoret där Hans har en del pappersarbete.

Ivar

Ivar börjar dagen på det kontor han delar med förvaltaren och en man som tar emot felanmälningar. Man startar med en diskussion om en avhysning som eventuellt skall företas på eftermiddagen. Det gäller att organisera hjälp till kronofogden om avhysningen kommer till stånd. Enligt "Underrättelser till sökande om utsatt förrättning i utsökningsmål" skall företaget anvisa plats där den avhysta egendomen kan placeras, samt ombesörja att erforderligt handräckningsmanskap finns tillgängligt vid förrättningen. De båda arbetsledarna för vvs och utearbete brukar ställa upp tillsammans med någon fastighetsskötare. Det är ganska arbetssamma uppgifter eftersom man ofta måste packa ner och föra undan hyresgästens möbler till någon lokal där man kan låsa in dem. Under diskussionen meddelar kontoret att man först skall se om pengarna för hyran kommer in under dagen innan man verkställer avhysningen.

Ivar försvinner därefter ensam ut till olika arbetsuppgifter och jag stannar kvar på kontoret och följer felanmälares arbete och hans kontakter med hyresgäster och reparatörer.

På eftermiddagen träffar jag åter Ivar på förvaltningskontoret. Han skall åka ut till ett radhusområde där hyresgästerna klagat över dålig tillgång på varmvatten. Ivar har varit i kontakt med en firma som åtagit sig att göra rent varmvattenberedaren, men de kan inte besöka fastigheten ännu på några veckor. Ivar har också varit i kontakt med CTC och diskuterat vad det är för fel på beredaren. CTC tror att några slingor slammat igen och Ivar skall därför se om han kan spola rent i slingorna. Han behöver hjälp och frågar om Bengt kan följa med. Bengt åker iväg och skaffar den slang man behöver.

Ivar åker först hem och byter till blåställ. Sedan gör vi sällskap alla tre i Bengts buss. Ivar och Bengt diskuterar hur arbetet skall genomföras. Bengt hämtar en stege i bussen och sedan arbetar båda två med slangarna. Det är varmt i pannrummet. Bengt hänger upp en termometer i den höjd han har ansiktet och den visar på $+38^{\circ}$. Efter att ha spolat tre slingor är båda ganska varma, svetten rinner nedför kinderna på dem.

Under arbetet kommer en hyresgäst in. Han är pensionär och har efter eget beslut tagit på sig uppgiften att vara kontaktman mellan de boende och företaget. Han frågar vad man gör och Ivar svarar och förklarar. Hyresgästen går runt och tittar och kommer att ställa sig mellan Ivar och Bengt. På det viset stör han samarbetet mellan dem en stund. Så småningom vänder han och går därifrån.

På återvägen till kontoret vill Ivar diskutera med några fastighetsarbetare på ett bostadsområde i närheten. Efter en stunds sökande finner vi dem, varefter vi återvänder till kontoret.

Jag träffar Johan på kontoret. Han har planerat att ägna förmiddagen åt att gå runt och kontrollera tillståndet i en del pannrum.

Första besöket gäller ett hus som ägs av kommunen. I pannrummet står en kokspanna från 1934, där man nu har monterat in oljebrännare. Johan ser till brännaren och fyller på systemet.

Därifrån åker vi till ett mindre hus med fyra lägenheter. En lägenhet är tom. Där finns en värmepanna i köket med en slinga för vatten runt radiatorerna som går på självtryck. Johan har haft en elektrisk radiator inställd för att inte vattensystemet skall frysa sönder.

Nästa besök gäller ett näraliggande hus där Johan kontrollerar oljenivån i tankarna. Tankarna är placerade i ett nedsprängt rum ute vid infarten till gårdsplanen. Under tiden Johan arbetar med tankarna får han prata väl med barnen på gården för att hindra dem från att hoppa ner till honom.

Frukost

Efter frukost är det samling i verkstaden. Förutom Johan är där fyra fastighetsskötare, snickaren och rörläggaren. Man diskuterar arbetet med ett trappsteg som har sprängts loss under vintern och nu skall lagas. Fastighetsskötaren undrar om han kan stänga av den väg där trappsteget skall lagas under tiden som cementen bränner. Man kommer överens om att han kan göra så.

Johan berättar att man samlas en gång varje dag. Då diskuterar man igenom de arbetsuppgifter som är aktuella. Man pratar också om vad som behöver beställas av material och arbete. Johan beställer alla detaljer för vvs och el.

Vi åker till ett apparatrum och ser till några fläktar.

Därefter över till en annan fastighet för att kontrollera brännarna. De är inbyggda i ljudisolerade boxar som är ganska besvärliga att flytta undan vid inspektion.

Till ytterligare en fastighet för kontroll av pannrummet.

Personsökaren kallar och Johan kör till kontoret. Att den kallar innebär att man fått in en felanmälan som kontoret bedömer måste åtgärdas snabbt. På kontoret lyssnar Johan av övriga felanmälningar på bandspelaren och skriver ut arbetsorder. Kontrollerar också en del fakturor mot följesedlar. Granskar en offert för tankinstallation.

Vi åker till ett pannrum för rengöring av brännare. Värmesystemet har en manuell shunt och det tar i allmänhet en hel dag att få temperaturen stabil efter det att man har ändrat utshuntningen.

Till nästa pannrum. Lampor och lamphållare i panelen är sönder. Johan kontrollerar cirkulationspumpen för varmluftsfläkten. Konstaterar att någon ändrat inställningen från 15 till 30°. Anläggningen är helt öppen och lätt åtkomlig för alla.

Till pannrummet i ett ålderdomshem. Johan ställer om shunten. Problemet med detta pannrum är att vid minsta strömavbrott så löser reläerna ut och pumparna stannar. Då måste någon dit och starta upp pannrummet igen.

Vi åker till verkstaden där Johan hänger upp arbetsorder i de klämmor som varje reparatör har.

Därefter till en fastighet där man anmält fel på centrifugen. Johan startar centrifugen men hittar inget synbart fel.

Lunch

Vi åker tillbaka till ett av de pannrum vi besökte på förmiddagen. Johan kontrollerar att brännarna fungerar.

Nästa pannrum finns i ett pensionärshus. Där kontrollerar Johan nivåmätaren till tanken.

På väg därifrån passar Johan på att byta några ord med en av företagets fastighetsskötare. Han vill ha en extra dörr till sin verkstad och man diskuterar sig fram till en lösning på problemet.

Tillbaka på kontoret spelar Johan av bandspelaren. En hyresgäst kommer samtidigt in på kontoret och vill hämta nycklar till sin nyhyrda lägenhet. Han frågar efter möjligheterna att koppla in en tvättmaskin och Johan ger de allmänna förutsättningarna.

Johan diskuterar också med byggnadskontrollanten om den extra dörr till en verkstad, som fastighetsskötaren pratat med honom om tidigare på dagen.

Vi åker iväg för inspektion av en felanmälan om läcka på en blandare till en diskbänk. Det visar sig att anslutningsmuttern till blandaren inte är dragen. Johan bestämmer sig för att lämna över arbetsordern till vvs-reparatören.

Vi åker en sväng förbi verkstaden och sedan till en fläktanläggning i ett affärshus. Johan försöker starta fläktarna men lyckas inte. Beslutar att beställa service från en elfirma.

Arbetsledaren är framförallt en länk mellan förvaltningsledning och reparatörer. Arbetsledaren ser igenom de buntar med felanmälningar som lämnas över till reparatörerna, men ser inte som sin främsta uppgift att fördela de arbetsuppgifter felanmälningarna innehåller. Så länge reparatörerna kan lösa fördelningen av uppgifterna genom inbördes diskussion så får de genomföra denna ostörd.

Bland uppgifterna kan ibland finnas sådana som reparatörerna normalt inte haft tillfälle att syssla med. Det kan också vara så att det uppstår överraskande fel där det kan vara svårt att finna orsaken. Vid sådana tillfällen deltar arbetsledaren i försöken att reda ut problemen.

Det kan också vara en uppgift för arbetsledaren att ringa leverantörer av detaljer och utrustning för att få hjälp med att planera en reparation eller söka efter fel.

Arbetsledaren fyller även en uppgift när det gäller att se över reparatörernas arbetssituation. I en del av reparatörernas arbetsutrymmen finns alltid risk för att utrymmena blir belamrade med skräp som måste städas bort. Risk finns också att arbetsutrymmen inte iordningsställs tillfredsställande ur skyddssynpunkt efter att utrustning har bytts ut.

En annan situation där arbetsledaren går in är när ensamreparatörer arbetar med detaljer som innebär personlig risk, t ex i samband med hetvatten eller arbete i kulvertar och dylikt.

När arbetsledaren deltar i ett arbete tillsammans med en reparatör anger han med sitt exempel tonen i relationen till hyresgästerna. När arbetsledaren diskuterar arbetsuppgifter med reparatörerna eller arbetar direkt tillsammans med reparatörer bildar de en arbetsgrupp utan egentliga skillnader dem emellan.

Beskrivningen av reparatörernas arbetsdagar visar att reparatörens arbetsmiljö är öppen ur flera väsentliga synvinklar:

- Han har svårt att skapa ett rationellt arbetsutrymme i en bostad som skapats för helt andra uppgifter
- Han har svårt att avgränsa sin arbetsplats och kan inte undvika ständig insyn i sitt arbete
- Han tvingas många gånger diskutera med de boende om ett fel föreligger och hur det skall avhjälpas
- Förvaltningsledningarna har svårt att ge entydiga och stående instruktioner om hur arbetsuppgifterna skall utföras.
- Hans arbete innebär ofta risker, både för honom själv och för tredje part
- Han får ofta själv ansvara för sin försörjning av material och verktyg, eftersom det är svårt att förutse vad han behöver.

Inför en diskussion om de problem som skapas i reparatörens arbetsmiljö, kan det vara lämpligt att dela in miljön i fysisk, social och psykisk arbetsmiljö. Den fysiska miljön ger t ex en serie fysiologiska problem, såsom växlingar i kroppsställning, värme och kyla, ljus och mörker, rent och smutsigt. Den sociala miljön ger på samma sätt en serie sociologiska problem, som t ex isolering från den egna arbetsgruppen och den täta kommunikationen med hyresgästen. Den psykiska miljön ger en serie psykologiska problem, som har att göra med oklarheter om vad arbetsuppgiften innehåller, vad som kommer att möta när man kommer in i en bostad och om man har erfarenheter och kunskaper som gör det möjligt att klara arbetsuppgifterna.

Fördelarna med att dela in miljön på detta sätt kan exemplifieras i en kort beskrivning av de fysiologiska variationerna inom några väsentliga dimensioner:

Växling i kroppsställning Eftersom fastigheterna är inredda för boende är det svårt att ordna ett rationellt arbetsutrymme när utrustningen skall underhållas. Stationära reparatörer kan tillbringa en stor del av sitt arbete vid en arbetsbänk där höjden är anpassad, där det finns utrymme, taylor, lådor för verktyg och material. Ambulerande fastighetsreparatörer tvingas att försöka bygga upp ett någorlunda rationellt arbetsutrymme på den plats där den havererade utrustningen är placerad.

Det innebär att de som reparerar vvs- och elutrustning hela tiden måste variera sin kroppsställning. Från att vara upprättstående och uppsträckta tvingas de att krypa ned under utrustningen i hukande eller halvliggande ställning. De får sitta grensle över toalettstolar och de får stå framåtböjda över diskbänkar, spisar, tvättmaskiner och badkar. Ibland får de stöd i höfthöjd, men när de arbetar framböjda över ett badkar får de stödet i knähöjd.

Variationen i arbetsställning ger starka dynamiska variationer genom ständig förändring av kroppsställningen. Däremellan ger den perioder av statisk belastning när man står och hänger i lätt framåtböjd ställning och får spänna stora muskelmassor i ben och rygg med blockering av cirkulationen som följd.

Värme - kyla Redan utomhustemperaturen växlar från kyliga morgontimmar till varma eftermiddagar i sådan utsträckning att de flesta reparatörer har olika klädsel under dagens olika timmar. Lätta halsdukar och luftiga, isolerade jackor under morgontimmarna. Overall-jackor på eftermiddagarna. Inomhus i bostadsrum arbetar man i jacka, men i badrum och tvättstugor där värmen är fuktig sker arbetet i skjortärmarna. I pann- och apparatrum är temperaturen ofta 35-40 grader, men där tvingas reparatören trots värmen att arbeta i överdragskläder eftersom utrymmena ofta är smutsiga.

Ljus - mörker Från dagsljus utomhus går reparatörerna in i utrymmen med växlande grad av belysning. En hel del av deras arbetsutrymmen saknar direkt dagsljus och är i första hand belysta för att de boende skall kunna utnyttja utrymmena för sina ändamål. I badrum bestämmer hyresgästen själv vilken ljusstyrka som är önskvärd. I trapphus och gångar utan direkt dagsljus är belysningen i allmänhet anpassad till att ge ledsyn de korta stunder de boende passerar igenom dem.

Rent - smutsigt Problem uppstår redan om det är sörjigt och slaskigt utomhus. Nästa problem är de smutsiga golven i pannrummen om avstängningarna är placerade där. Om tvättställens vattenlås är igensatta är det oftast lättare att demontera låset med stam och spola ur det i badkaret. Karet får då skrubbas efteråt, vilket i allmänhet reparatören gör. I tvättstugorna är en stor del av utrustningen täckt med ljuslackerade kåpor. Under dessa samlas textilludd som blandas med olja och fett från transmissionerna. Det är svårt att arbeta med denna utrustning utan att smutsa ned händer, kläder, utrustning och golv. Reparatörerna får tvätta sig själva och utrymmen med avfettningsmedel eller med de tvättmedel de kan hitta. Om de tvättar händerna i en tvättho måste de göra ren den efteråt. De får ofta torrsprickor i händerna.

Variationen i växling mellan rena och smutsiga utrymmen ger en del fysiologiska problem, men om reparatören smutsar ner i en lägenhet får det huvudsakligen sociala konsekvenser. Det går alltså inte att hålla isär problemen och konsekvenserna inom en delmiljö. Indelningen är dock praktisk för den som skall försöka bearbeta problemen.

Om vi växlar och ser miljön ur reparatörens synvinkel så reagerar han som en konkret varelse på arbetsmiljön som en helhet. Den sociala miljön som reparatören vistas i under sitt arbete kan t ex ge honom en lätt förhöjd beredskap att försvara sig. När han går in i en trappa för att ringa på hos en hyresgäst vet han i stort sett att han kan förvänta sig att bli utsatt för frågor och att han kan få sitt arbete granskat. Han kan också uppfattas som representant för bostadsföretaget och få frågor som ligger utanför hans ansvars- och kompetensområde. Om han då känner en lätt oro innebär det samtidigt att han fått en något förhöjd utsöndring av adrenalin i blodet.

Även om reparatören inte är medveten om detta fysiologiska förhållande, så innebär det att han har en lätt förändring i andningen, samtidigt som han får en förändrad syn och hörsel och en annan muskelspänning. Denna förändring gör att han är mindre mottaglig för intryck och att hans rörelser blir något kantiga och sker med större styrka. Denna förändring leder lätt till en ond cirkel, där han genom att förvänta sig en svårighet blir spänd och därigenom skapar svårigheter som ökar hans anspänning.

Psykiskt sett påverkas han även av hastiga och upprepade förändringar av kroppsställningen och av mycket spring upp och ner i trappor som gör honom andfådd och kan ge en ökad syresättning av hjärnan, som påverkar hans sätt att reagera. Perioder av statisk belastning av de stora kroppsmuskulerna ger istället en blockering av cirkulationen, som också påverkar hans sätt att reagera.

Stora mängder kroppsrörelser i en tempererat och torrt utrymme ger inte samma påfrestning som när rörelserna utförs i ett varmt och fuktigt utrymme. Det finns också skäl att påpeka att anpassningen till variationer i temperatur i arbetsutrymmen och variationer i ljusmängden sker automatiskt, men tar ändå en del av kroppens resurser i anspråk och kräver tid att genomföras.

Även om vi accepterar den bild som givits av reparatören som en hel och odelad varelse som samspelar med miljöns olika delar, så är det fortfarande möjligt att gruppera hans problem. En helhetssyn på reparatören som människa hindrar därför inte förutsättningarna att skapa hanterbara program för att bearbeta hans situation. Svårigheterna ligger snarare i att frigöra de resurser och att bilda de kunskaper som krävs.

Om vi utgår från den byggda fysiska miljön så är det inte möjligt att bygga om de bostäder som redan finns så att de blir rationella arbetsplatser när de skall underhållas. Den utrustning som finns monterad i bostadshuset är alltför spridd och besöks med så långa mellanrum att det kan vara svårt att finna rationella argument för detta.

Det kan finnas ekonomiska hinder redan att öka belysningsstyrkan i sådana utrymmen där den är avsedd att ge ledsyn till att ge belysning som det går att arbeta i utan besvär. Att montera strålmunstycken på alla de slangar som utnyttjas att spola filter och annan utrustning kan vara svårt att finansiera i en lagd budget.

Reparatörerna och deras arbetsledare vet vilka belysningspunkter och ljusstyrkor som skulle kunna ge en rationell arbetsbelysning. Deras möjlighet att bearbeta denna del av sin fysiska miljö bestäms av den grad medinflytande de har över budgetberedning och utformning av program för investering i arbetsutrustning. Detta skall närmare diskuteras i nästa delrapport.

Den stora möjligheten att bearbeta denna del av problemet synes ligga i att bearbeta de fysiologiska konsekvenserna av att den byggda miljön ser ut som den gör. Vår studie av reparatörernas arbete och den miljö de utför arbetet i ger en möjlighet att avgränsa några problemområden som lämpar sig för ett projektbundet forsknings- och utvecklingsarbete.

7.1 Arbetsställningar

När reparatören under sitt arbete tvingas växla mellan olika arbetsställningar kan ställningen innebära en påfrestning i sig, som det kan vara möjligt att minska med bättre kunskaper om kroppens uppbyggnad. Antagligen kan även växlingarna göras på ett sätt som innebär större eller mindre ansträngning. Eftersom växlingarna är så många under arbetets gång bör påfrestningarna bli föremål för någon form av fysiologisk studie.

7.2 Arbetsutrymme och åtkomlighet

Reparatörens arbetsutrymme är det område som finns tillgängligt runt de detaljer som skall repareras. Detaljernas avstånd till väggar, golv och tak har bestämts av helt andra hänsyn än att de skall vara lätta att arbeta med när de havererar.

Reparatörerna har tvingats till stor uppfinningsrikedom när det gäller att få plats med verktyg, händer och armar, men det är föga troligt att de erfarenheter som gjorts sprids till dem som ännu inte lärt sig att hantera de begränsade utrymmena. Det bör finnas mycket att vinna om problemet med arbetsutrymmet görs till föremål för ett särskilt projekt.

7.3 Verktyg och utrustning

Möjligheten att komma åt de detaljer reparatören skall arbeta med bestäms också av vilka verktyg han har med sig till arbetsuppgiften. I de flesta fall hade reparatörerna mycket enkla verktyg. Det är troligt att reparatörerna skulle kunna spara sig själva och en del tid om de hade bättre överblick över vilka verktyg som finns tillgängliga i marknaden. En inventering och utprovning av handverktyg anpassade till underhåll av fastigheternas utrustning är därför ett motiverat projektområde.

Mycket av den utrustning som vvs- och elreparatörerna arbetar med finns i badrum, kök, tvättstugor och apparatrum. I de fall reparatorerna arbetar i badrum och kök kan det uppstå problem var de skall lägga ifrån sig verktyg och reservdelar. Det kan vara svårt att hitta en plats där man kan lägga saker som inte är rena. Ett annat problem att hitta uppläggningsytter på lagom avstånd från handen. Det är möjligt att en del av problemen skulle kunna lösas om reparatorerna hade med sig bärbara underlägg eller brickor där de kunde lägga ifrån sig material.

7.5 Väskor för verktyg och reservdelar

När reparatorerna tvingas bära med sig sina väskor från objekt till objekt kan man iaktta att de gör ett mycket personligt urval av handverktyg. Det är också stora variationer i valet av verktygslåda eller verktygsväska, beroende på vad reparatören orkar bära med sig. Reparatörerna har provat sig fram till enkla utrustningar för några huvudtyper av arbetsuppgifter. Det är inte ovanligt att de har en liten väska med blandare och packningar, och en annan väska för arbete med spisar och kylskåp.

Av ekonomiska skäl kan det antagligen vara helt motiverat att utveckla en serie verktygsväskor med bestämd inredning och utrustning. Detta är ett angeläget projektområde där reparatorerna behöver ha stöd från förvaltningsledningarna för att veta i vilken mån de kan dubblera utrustningen i sina båda väskor för att hålla nera tiden i de enskilda uppdragen.

7.6 Klädsel och arbetsplagg

Flera av de fysiologiska variationer som beskrivits har inte oväntat konsekvenser för reparatorernas arbetsklädsel. Växlingen i kroppsställningar under arbetet ställer krav på en ledig klädsel, som ger utrymme för rörelser, vridningar och sträckningar, och som samtidigt snabbt faller på plats när reparatören återtar en mera vanlig upprättstående arbetsställning. Klädseln bör vara väl ventilerad för att förhindra att kroppsvärmen höjs i alltför hög grad vid hastiga eller ansträngande moment. Samtidigt bör den skydda för yttre variationer som t ex vind eller strålningsvärme i pannrum.

Klädseln bör ha fickor som gör det möjligt att bära med sig de vanligaste handverktygen och smärre ersättningsdetaljer. Fickorna bör vara avfodrade på ett sådant sätt att man inte kör in mejslar och tänger i kroppen när man böjer sig, och de bör vara placerade på ett sådant sätt att de är lätt åtkomliga i olika arbetsställningar. Plaggens yttersida bör vara sådan att den inte häktar tag i trånga utrymmen och den bör vara vatten- och smutsavvisande.

Kraven på klädseln är sådana att de troligen delvis motverkar varandra, och det går antagligen inte att konstruera arbetsplaggen utan en prioritering och utprovning. Reparatorernas arbetskläder bör därför ägnas ett särskilt projekt.

Efter beskrivningen av reparatörernas arbetsdagar sorterades de episoder som inträffat under två rubriker

- Rytmen under arbetsdagen
- Kommunikationen kring arbetsuppgiften

De fysiologiskt orienterade projekt som skissats kan i första hand tänkas hjälpa reparatören att utveckla sin arbetsrytm. Vet reparatören vilken belastning han är utsatt för och hur den påverkar hans kondition, kan han medvetet lägga upp arbetet i en sådan sekvens att han sparas.

Kommunikationen kring arbetsuppgifterna rymmer mera av sociala och psykiska komplikationer. Denna grupp av problem påverkas inte enbart av reparatörens sätt att hantera dem utan även av hur arbetet är organiserat i stort.

Arbetsledarna har en nyckelroll när det gäller att hålla reparatörerna informerade och att föra fram deras erfarenheter till förvaltningsledningen. De som tar emot anmälningar om fel på utrustningen har en annan viktig position i kommunikationsnätet. Organisationsnätet måste därför först beskrivas innan det går att diskutera hur kommunikationen kring arbetsuppgifterna skall kunna förbättras. Denna beskrivning ges i nästa delrapport.

ORGANISATION OCH ARBETSFÖRDELNING

1.	INLEDNING	63
2.	ORGANISATIONSPLAN	65
2.1	Felanmälningar	66
3.	LEDNINGSGRUPPERNAS ARBETSMÖNSTER	67
4.	HUR MAN BYTER INFORMATION MELLAN FÖRETAG, ANSTÄLLDA OCH BOENDE	69
4.1	Företagsnämnd	69
4.2	Arbetsplatsträffar	69
4.3	Hyresgästträffar	71
4.4	Övrigt	72
5.	DISKUSSION KRING IAKTTAGELSENA	75
6.	OMRÅDEN DÄR REELLT INFLYTANDE KAN UTÖVAS .	79
6.1	Beredning av hyreskalkyl och budget	79
6.2	Program för periodiskt underhåll och skötsel	81
6.3	Program för investering i maskiner och verktyg	83
6.4	Program för förnyelse av bostadsområdenas utrustning	84
6.5	Inflytande över löpande underhåll och skötsel	85
7.	INTRESSENTERNAS AKTIVERING ÖVER LÄNGRE PERIODER	87
8.	SLUTORD	89

I denna del av rapporten redovisar vi de iakttagelser vi gjort vid våra besök på företagen under år 1976. I beskrivningen har vi koncentrerat oss på den information vi fått fram kring organisation och arbetsfördelning, ledningsgruppernas arbetsmönster och hur man byter information mellan företag, anställda och boende. Syftet med denna del av arbetet har varit att få ett grepp om den miljö som omger reparatörernas arbete inom företaget.

I huvudsak är det synpunkter från ledningsgruppernas medlemmar och styrelsernas ordförande som vi samlat in och sammanställt. Därutöver har vi gått igenom de organisationsplaner och utredningar som funnits tillgängliga på företagen. Efter sammanställning av minnesanteckningar från besöken har dessa överlämnats till de olika ledningsgrupperna för granskning.

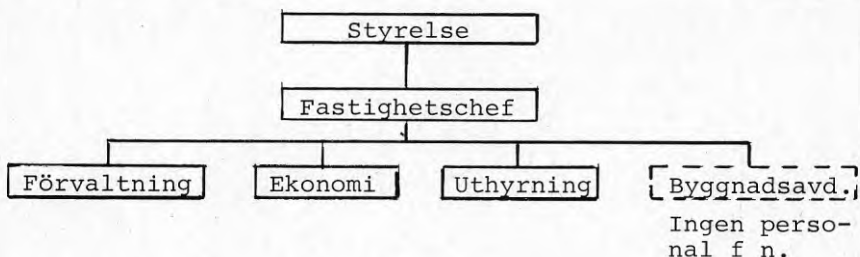
Vi har funnit två diskussionspunkter. Den ena är de praktiska konsekvenserna av sättet att organisera ledningsarbetet. Den andra är områden där ett reellt medinflytande kan utövas. Vi konkretiserar denna del av diskussionen genom att utgå från några bestämda projektområden, där man inom företagen redan försökt utveckla sina organisationer i syfte att nå en mera partsgemensam förvaltning.

Det finns ett betydande flöde av information som inte tagits upp till beskrivning och analys inom ramen för detta projekt. De tre företag vi studerat har alla fått sina organisationer utredda av SABO. Det finns också informationsflöden som styrs av kontorsrutiner och datorbaserade program. Problemen med denna typ av information har studerats inom ramen för ett annat BFR-projekt "Informationsteknik för förvaltningsprocessen". KAB har genomfört arbetsstudier som utmynnat i beskrivningar om arbetsmängder, tillvägagångssätt och tidsbestämningar. På denna punkt finns det även information i ett annat BFR-projekt kring "Kostnadsutveckling och behov av rationellare metoder", genomfört av REPAB. Informationsflöden mellan de boende och de förvaltande företagens ledningsgrupper finns beskrivna i BFR-projektet "Hyresgästinflytande i bostadsförvaltningen".

Uddevallahem

När företaget sammanslogs med varvsstiftelsen 1953 fanns fastighetschefen och en kontorist. Senare under 1950-talet anställdes ytterligare två kontorister för uthyrning och hyresredovisning. År 1954 anställdes en byggnadskontrollant. Fastighetsförvaltare anställdes 1956 och 1958 en kamrer.

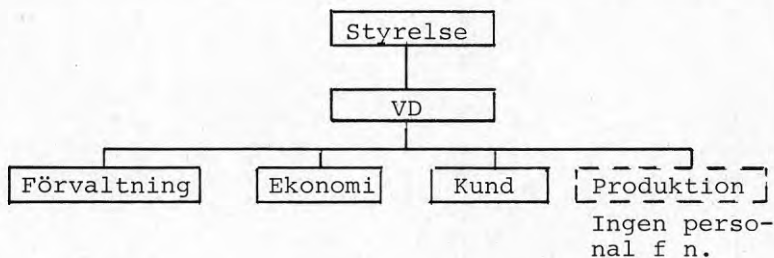
För närvarande arbetar man på tre avdelningar enligt nedanstående plan:



På kollektivsidan finns 65 anställda, varav 27 på deltid. På tjänstemannasidan finns 20 anställda.

Bollnäs-Bostäder

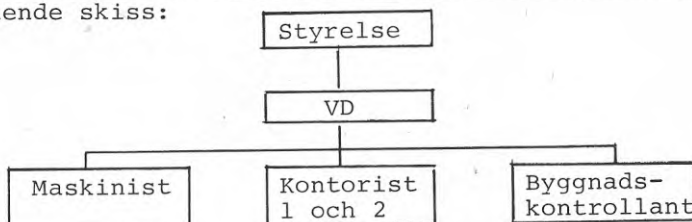
År 1950 anställdes kassaförvaltare och bokförare. En byggnadsingenjör anställdes 1953. För närvarande arbetar man på tre avdelningar enligt nedanstående plan:



Företaget har 58 anställda, varav 21 deltidsanställda.

Vaxholmsbostäder

Arbetsfördelningen är bestämd genom en uppdragslista där de olika posterna fördelats på tjänstemännen. Befattningarnas inbördes relationer framgår av nedanstående skiss:



Företaget har 21 anställda, varav 12 på deltid.

2.1 Felanmälningar

De reparatörer vi följt med under arbetsdagarna, liksom deras arbetsledare, tillhör förvaltningsavdelningarna på Uddevallahem och Bollnäs-Bostäder. Vid dessa två företag har man någon som har ansvar för att ta emot felanmälningar från de boende.

På Uddevallahem har man en kvinnlig kontorist placerad på förvaltningsavdelning på det centrala kontoret.

I Bollnäs-Bostäder har en tidigare arbetsledare för vvs-arbeten ansvar för felanmälningarna. Han är placerad på förvaltningskontoret, som ligger på något avstånd från det centrala kontoret. Han har där direktkontakt med reparatörerna.

Vid Vaxholmsbostäder är det maskinisten som leder och fördelar arbetet bland reparatörerna. Felanmälningar registreras av en bandspelare kopplad till telefonnätet. Den del av personalen som rör sig inom bostadsbestånden har portabla personsökare. Maskinisten har en speciell personsökare med vars hjälp han kan koppla sig till bandspelaren för att lyssna av inringda anmälningar. Under icke-arbetsid vandrar den speciella personsökaren efter ett jour-system mellan reparatörerna. Felanmälningar registreras inte på annat sätt varför man saknar möjlighet att följa upp dem statistiskt.

Uddevallahem

I ledningsgruppen ingår fastighetschefen, två avdelningschefer och första kontoristen på uthyrningsavdelningen. Ledningsgruppen träffas varannan vecka. Diskussionspunkterna protokollförs, ansvar för besluten fördelas och åtgärderna följs upp följande sammanträde. Gruppen tar upp frågor där man behöver samråda. Därutöver finns frågor som man anser sig kunna fatta beslut om mellan ledningsgruppens sammanträden.

Ledningsgruppen har gjorts liten för att vara funktionsduglig. Även om man protokollför besluten vill man undvika all onödig byråkratisering.

Lagstiftningen kring de anställdas och de boendes inflytande kan ge anledning att vidga ledningsgruppen. Man kan tänka sig att låta representanter för såväl de anställdas som de boendes organisationer ingå i ledningsgruppen. Man får då välja mellan att alla skall vara närvarande samtidigt, eller att vid varje tillfälle kalla dem som berörs av aktuella ärenden. Man räknar med att sammanträdena blir mer tungrodda, men detta kan kompenseras av att besluten blir bättre underbyggda och bättre förankrade. Man kan därför räkna med en tidsvinst vid genomförandet.

Tidigare erfarenhet visar dock att det kan vara svårt att få en representant för hyresgästernas organisation att medverka vid så täta sammanträden som ledningsgruppen håller. Det är redan svårt att arrangera ett sammanträffande med ombudsmännen, eftersom de har hård arbetsbelastning och ett stort geografiskt fält att spänna över. De har också förhandlingar med de privata hyresvärdarna som tar deras tid i anspråk.

Bollnäs-Bostäder

I ledningsgruppen ingår VD och de tre sektionscheferna. Gruppen träffas en gång i veckan och fattar beslut inom ramen för VDs befogenheter samt förbereder ärenden inför styrelsens behandling.

Den plan som återges anser man sig ha vuxit ur. Den passar inte längre för den arbetssituation som utvecklats. Planen var ursprungligen en standardplan som man inte helt lyckats anpassa efter lokala förhållanden. Organisationsplanen återger en pyramid, men den fungerar inte som ett underlag för arbetsfördelningen idag.

Man har därför gått över till att inrätta särskilda projektgrupper, som får tidsbestämda uppdrag. Projektgrupperna delegeras befogenheter att sköta sina arbetsuppgifter och behöver inte redovisa förrän arbetet är slutfört. Projektgrupperna är redovisningskyldiga inför förvaltningsledningen.

Demokratiseringen av arbetsplatsen ser man som en möjlighet att föra in ny kunskap till ledningsgruppen från dem som känner problemen. Det är därför möjligt att det är en bra idé att få med en representant för hyresgästernas organisation när det gäller att bredda kunskapsunderlaget. Samma sak gäller en representant för de anställda.

Det finns också en presidieberedning som består av ordförande, vice ordförande och VD, och man kan överväga att ta in representanter för de anställda och de boende i denna.

Vaxholmsbostäder

Ledningsgruppen består av ordförande och VD, eftersom ordföranden tittar in på kontoret varje dag. Övrig samordning mellan tjänstemännen sker i det dagliga löpande arbetet.

4.1 Företagsnämnd

Uddevallahem

Företagsnämnden samlas fyra gånger per år enligt avtalets krav. Man har funnit att informationen från företagsnämnden har svårt att nå ut till de anställda. Det har medfört att de andra samrådsformerna tagit över ansvaret att sprida informationen.

Företagsnämnden har en skyddskommitté och en förslagskommitté.

Bollnäs-Bostäder

Företagsnämnden sammanträder enligt avtalets krav. Förslagsverksamheten ligger inom företagsnämnden. Man har ett skyddsombud.

Vaxholmsbostäder

Har ingen företagsnämnd och inget skyddsombud. Man har övervägt att ta en diskussion med det regionala skyddsombudet om hur skyddsarbetet skall organiseras.

4.2 Arbetsplatsträffar

Uddevallahem

För den fastighetsanställda personalen har man träffar en gång i månaden. Man eftersträvar informella diskussioner i små grupper, vilket gör att man bjuder in olika deltagare till varje träff. Fastighetschefen är med tillsammans med någon ur arbetsledningen. Fackklubben bestämmer vilka som skall inbjudas, om man skall bjuda in representanter för en yrkesgrupp eller om man skall blanda grupperna. Varje fastighetsanställd kan räkna med att vara med en gång per år.

Under träffarna är avsikten i första hand att diskutera arbetssituationen, men alla frågor som anmäls tas upp till diskussion. Träffarna ger en mängd synpunkter, bl a på hur städarna har det. Efter träffarna har det inträffat att man förbättrat arbetsmiljön genom att sätta in fler ställen för vattenhämtning eller skrubbar för redskap och material. Ibland är det småsaker som tas upp och som är lätta att rätta till. Ibland blir man frapperad över att problemen inte lösts för länge sedan, men informationen har inte gått fram den vanliga vägen.

Tjänstemännen kallas till särskilda arbetsplats-träffar en gång i månaden. Sammanträdena begränsas till en timma. Eftersom tjänstemännens arbetssituation är bättre känd tar dessa träffar inte så stor tid i anspråk.

Bollnäs-Bostäder

Under ledningsgruppen finns en arbetsgrupp med medlemmar från förvaltnings- och kundsektionerna. Där diskuteras på tjänstemannanivå problem i samband med reparationer, underhåll och service till hyresgästerna. Gruppen beslutar i sådana frågor som kan lösas genom samarbete mellan sektionerna. Frågor som har större räckvidd tas upp i ledningsgruppen för beslut.

Tidigare har man haft en förvaltningsträff till vilken fastighetsanställda inbjudits och i företagsnämnden har man nu tagit upp frågan om att återuppta denna verksamhet.

Vaxholmsbostäder

Man har arbetsplatsträffar med VD, fastighetsskötarna och maskinisten första måndagen i månaden. Vid träffarna går man igenom de beslut som fattats vid senaste styrelsemötet, och reparatörerna får ge sina synpunkter på hur beslut som rör deras verksamhet skall omsättas i praktiken.

Vid arbetsplatsträffarna är det ett särskilt problem att få med städpersonalen. Det är relativt många byten inom denna personalgrupp och de arbetar på andra tider än övrig personal. Man tror att gruppen inte känner samma samhörighet med företaget som övriga anställda. Det kan överhuvud taget vara svårt att nå dem när hyresgästerna framför synpunkter på trapstädningen.

Tjänstemännen är få och träffas dagligen på det gemensamma kontoret. De har därför inte behov att samlas till speciella diskussioner.

Uddevallahem

Företaget har vid flera tillfällen arrangerat träffar med hyresgästerna inom bostadsområdena, men av olika skäl har det kommit relativt få hyresgäster. Så länge några hyresgäster kommer är man dock beredd att fortsätta inbjuda till träffar.

I samband med ett projekt att förändra den yttre miljön med lekutrymmen och parkeringsplatser inbjöds 700 hyresgäster att diskutera planer och ritningar. Endast ett tiotal kom.

Inom ett bostadsområde har man bjudit in alla nyinflyttade, ca 1400, till introduktionsträffar. Inom området har man byggt en grannskapsstuga och man informerade om hur denna kunde utnyttjas. Dessutom informerade en tjänsteman från Parkförvaltningen om ett stort fritidsområde som kommunen anlägger intill bostadsområdet. Man diskuterade också komplettering av lekutrustning. Ett 20-tal hyresgäster infann sig.

Vid hyresgästträffar inbjuds alltid en ombudsman från hyresgäströrelsen.

Fastighetschefen anser att man borde ordna fler hyresgästträffar. Det är som regel i de nya bostadsområdena man arrangerar träffar och informerar hyresgästerna och de äldre bostadsområdena blir bortglömda.

Bollnäs-Bostäder

Man har försökt utveckla ett samarbete med hyresgästerna, men de har inte varit särskilt aktiva. Det kommer bara några få till träffarna.

Genom att det är så svårt att samla hyresgästerna har man inte funnit något naturligt forum, där man kan diskutera bostadsområdenas miljö. Detta är särskilt besvärligt eftersom de enskilda hyresgästerna riktar mer och mer kritik mot miljön. Företaget vill gärna förbättra meningsutbytet med de boende, men har inte hittat någon bra väg. En förklaring kan vara att de boende inte utnyttjar sitt bostadsområde i särskilt hög utsträckning.

Man har också en känsla av att hyresgäströrelsen inte vill veta alltför mycket om förvaltningens ekonomiska bekymmer. Man känner sig då bunden när det är dags att förhandla om hyrorna.

Vaxholmsbostäder

Företaget har i alla år försökt samla hyresgästerna, bl a i en gemensam kommitté kring fritidslokaler. Man har ställt lokaler till förfogande inom två bostadsområden för att hyresgästerna skulle kunna samlas, bl a för viss ungdomsverksamhet. Lokalerna hyrs nu av ABF.

Man tycker sig ha märkt att de boende inte vill hålla samman som grupp och detta ger företaget stora problem. Företaget önskar bättre kontakt med hyresgästerna, men har inte funnit något forum som fungerar. De kontakter man haft med de boende har i allmänhet inträffat i samband med motsättningar mellan företaget och hyresgästerna.

Det bildades en kontaktgrupp 1975 i samband med att hyresgästerna önskade en förbättring av den yttre miljön. När kontaktgruppen bildades var man inom företaget inte förberedd på att det fanns allvarliga problem inom området, och man förvånades över att hyresgästerna inte tagit en direkt kontakt med förvaltningen först.

Tidigare hade hyresgästföreningen en särskild avdelning i Vaxholm och det förekom då att ordföranden kom ner till kontoret för diskussioner. Nuvarande ordföranden bor i Åkersberga och är antagligen helt upptagen med problemen där.

4.4 Övrigt

Uddevallahem

Fastighetschefen har tagit ansvar för en särskild informationskampanj, som bl a resulterat i informationsbladet "Mitt Uddevallahem". Tidningen har utkommit med tre provnummer och beslut har fattats att utge ett nummer i höst plus två nummer 1977. Därutöver går en del information ut via flygblad direkt i hyresgästernas brevlådor. Tidigare har man under ett tiotal år informerat genom en egen tidning med namnet "Bostaden".

I den aktuella kampanjen har ingått marknadsföring av ett nytt och stort bostadsområde. Genom att ledningsgruppen mycket noga följt utvecklingen och genomfört en serie planmässiga åtgärder har man, trots en negativ befolkningsutveckling inom kommunen, fått de nyproducerade lägenheterna uthyrda. Man har dessutom minskat antalet outhyrda lägenheter i det gamla beståndet från ca 80 lägenheter till ett tiotal.

Företagsledningen bevakar noga insändare i lokalpressen som innehåller kritik mot Uddevallahem och svarar snabbt på de frågor som ställs.

Bollnäs-Bostäder

Marknadsföring och kontakter med de boende har samlats på en särskild kundsektion, vars chef ingår i ledningsgruppen. Sektionen handlägger alla tvister som kan komma upp mellan hyresgästerna och företaget angående skötsel och underhåll. Man anser att synpunkter från hyresgästerna måste fångas upp genast, och det förutsätter att man besöker hyresgästerna ute i bostadsområdena. Även vid sådana försök till kontakter kan det dock vara svårt att få en diskussion med hyresgästerna.

Vaxholmsbostäder

Man sänder ut SABOs tidskrift "Boendet" till samtliga hyresgäster. Vid särskilda behov sätter man upp anslag eller lämnar stencilerade meddelanden i brevlådorna. Hyresgästerna hävdar ofta den synpunkten att de inte sett företagens meddelanden, och man är på företaget tveksam om värdet av denna information.

Ledningsgruppernas arbetsmönster vid Uddevallahem och Bollnäs-Bostäder antyder två alternativa vägar i sättet att styra och rikta in verksamheten.

Uddevallahem har en sammanhållen ledningsgrupp som flyttar uppmärksamheten mellan de olika problemen allteftersom de blir aktuella under arbetsåret eller när händelser inom eller utanför företaget tvingar fram en uppmärksamhet. Bollnäs-Bostäder visar exempel på utnyttjande av tvärfunktionella arbetsgrupper där man, efter det att man analyserat ett stort problemområde, överlämnar bearbetningen av detta till en bestämd grupp, sammansatt av dem som känner till problemet.

Även om det går att se dessa skillnader vid en hastig granskning står det helt klart att ledningsgrupperna behandlar vissa problem på ett likartat sätt.

Den antydda skillnaden ger dock anledning att diskutera två principiellt olika sätt att fånga upp och bearbeta problem. En sammanhållen ledningsgrupp ger ett brett kunnande åt medlemmarna i gruppen och troligen ganska hög handlingsberedskap när man drabbas av störningar i moderat storleksordning. Problem kan dock uppstå i gränsen mellan ledningsgruppen och andra grupper inom företaget.

När man avdelar särskilda arbetsgrupper, där medlemmarna väljs från olika grenar av verksamheten i företaget, kan det ta längre tid att komma fram till beslut. Anledningen kan vara att medlemmarna i gruppen kan ha mycket olika uppfattning om vad problemet innebär och vilka lösningar företaget är betjänt av. Det kan därför ta lång tid innan man kommer fram till en gemensam uppfattning. Under detta arbete sprider man insikten om problemets innehåll och man har möjlighet att fånga upp kunskaper om hur lösningar kan utarbetas från olika delar av företaget.

Stora förändringar i företagets omvärld eller i de tekniska och ekonomiska förutsättningarna för företagets verksamhet klarar de tvärfunktionella arbetsgrupperna bättre än en sammanhållen ledningsgrupp.

En av anledningarna till detta kan vara att den sammanhållna ledningsgruppen, trots en förbättrad inre effektivitet, genom minskad kommunikation med delar av omvärlden hamnar i relativ isolering.

De tvärfunktionella arbetsgrupperna för dock in en del nya problem. Arbetsuppgifterna bör vara avgränsade på ett sådant sätt att de bildar en arbetsmässig helhet för gruppen. Gruppen måste få den tid och de resurser som krävs för att komma fram till ett resultat, som de själva kan acceptera som gott. Detta är antagligen en svårighet, eftersom man ofta upplever sitt arbete i tidsnöd på grund av begränsade ekonomiska resurser och planer från boende och allmänhet.

Arbetsgruppen behöver en viss tid på sig för att arbeta sig samman kring problemet. När detta väl har skett börjar de flesta grupper att utveckla en inre lojalitet, som kan få medlemmarna i konflikt med den linjeorganisation de kommer ifrån. Efterhand som gruppen arbetar sig in i problemet och ökar sin insikt, kan man även få en handlingsberedskap på en nivå där man vanligen inte finner den inom organisationen. Man måste därför anpassa beslutsprocessen till den successivt ökade insikten i nivåerna under ledningsgruppen. För att rikta in sitt arbete behöver gruppen också veta vad resultaten skall användas till, och vart deras rapport skall gå.

De arbetsuppgifter, som man ger en tvärfunktionell arbetsgrupp att arbeta med, kan vara av sådant slag att det fordras erfarenhet och synpunkter från olika håll för att finna en rationell lösning. Eftersom frågeställningarna är så sammanvävda inom bostadsförvaltningen är detta antagligen inte någon kritisk punkt.

Om syftet är att öka förutsättningarna för partsgemensam förvaltning har ledningsgruppernas arbetsmönster betydelse för möjligheten att nå det syftet. Om de tvärfunktionella arbetsgrupperna bildas så att de även innehåller medlemmar från olika nivåer i företaget, ökas möjligheten till en gemensam beslutsprocess för de parter som finns inom företaget.

De tvärfunktionella arbetsgrupperna kan också ge möjlighet att öka inflytandet för de parter som finns i företagets omvärld. Det finns därför anledning att närmare diskutera de tvärfunktionella arbetsgruppernas möjligheter och problem.

Formerna för hur verksamheten bör styras är även beroende av de områden där man är beredd att ge ett inflytande från de olika intressenternas sida. Under diskussionerna i företagen har vi funnit några områden där man redan börjat leta sig fram till ett reellt medinflytande, nämligen:

- Beredning av hyreskalkyl och budget
- Program för periodiskt underhåll och skötsel
- Program för investering i maskiner och verktyg
- Program för förnyelse av bostadsområdenas utrustning
- Inflytande över löpande underhåll och skötsel

Dessa områden är i stort sett samma områden där de anställda har insikter och kunnande som företaget är beroende av för att leda verksamheten under förbrukning av minsta möjliga resurser.

Iakttagelserna tyder på att det är lättare för förvaltningsledningarna att byta information med de anställda än med de boende. Kommunikationen med de anställda kan ske på flera nivåer och i olika grader av formalisering.

Företagsnämndsavtalet ger en möjlighet till överläggningar där parterna har rätt att ställa krav på varandras sätt att ge och bearbeta information. Arbetsplatsträffarna är mindre formella och ger utrymme för en omedelbar diskussion av konkreta problem. Parterna vet relativt väl var gränserna går mellan informellt utbyte och förhandling och det är relativt lätt att komma överens om när en fråga bör ägnas förhandling.

Det finns inte samma formella möjligheter till överläggningar med de boende. De företag vi har diskuterat problemen med har sagt att det är svårt att få hyresgästföreningarnas ombudsmän till kontinuerliga överläggningar kring de problem som är förenade med förvaltning av bostäder.

När företagen vill diskutera problem vid hyresgästträffar är man i allmänhet noga med att aktivera sig i samråd med eller under medverkan av någon ombudsman från hyresgästföreningen. Bakgrunden till detta kan vara att hyresgästerna är mindre väl organiserade och att det därför kan vara svårare att veta när man skall dra gränsen mellan överläggning och förhandling.

Ett bekymmer för ledningsgrupperna är att ingen av dem har funnit ett sätt, som de är nöjda med, att samarbeta med hyresgästerna. Ledningsgrupperna saknar därför i stor utsträckning en partner för diskussion med och utveckling av miljön ute i bostadsområdena. Dessa svårigheter att samla de boende har man förklarat med att många av dessa vistas en ganska liten del av sin vakna tid inom bostadsområdet. Det är möjligt att man under denna del av dygnet hellre vistas tillsammans med sin familj än diskuterar hur miljön skall ordnas tillsammans med grannar och ledningsgrupper. Det är också möjligt att de boende inte känner något intresse i att organisera denna del av sitt liv.

Finner emellertid de boende att de delar ett missnöje kring bostadsmiljön med en grupp grannar, kan de mycket väl organisera sig för att genomdriva en spontan aktion. Sådana aktioner slår snabbt rakt igenom ledningsgruppernas rutiner och arbetsmönster, och får ofta en betydande uppmärksamhet. När ledningsgrupperna lägger om sina arbetsprogram för att möta en sådan aktion, finner de ofta att när de arbetat igenom problemen, med alla de tekniska och juridiska komplikationer de ofta är förenade med, så har de boende löst upp den tillfälliga gruppbildningen. Det finns då ingen mottagare för arbetets resultat.

6. OMRÅDEN DÄR REELLT INFLYTANDE KAN UTÖVAS

Det finns ett antal områden där man har börjat finna former för att utöva ett reellt inflytande från de anställdas sida. Dessa områden är också intressanta för de boende att få inflytande över. De är därför lämpliga att börja avgränsa som projektområden för den fortsatta utvecklingen av partssamarbetet i fastighetsförvaltning.

6.1 Beredning av hyreskalkyl och budget

De anställda har ett betydande intresse av att vara med vid beredning av hyreskalkyl och budget. Många av de arbetsmiljöproblem som beskrivs i Delrapport 1 kräver resurser för att kunna lösas. En sådan enkel sak som att få belysningsstyrkan i allmänna utrymmen så hög att det går att arbeta där, kräver deltagande av de anställda.

De boende har intresse av resultatet av budgetarbetet, eftersom det påverkar hyreskalkylen. Som organiserad grupp är de dock inte beredda att delta i beredningsarbetet, eftersom de anser att det minskar deras möjligheter i en förhandling kring kostnadsläget.

Utmärkande för branschen är att man startar budgetberedningen med en hyreskalkyl som är baserad på SABOs underlag och kontoplan. Kalkylen granskas av styrelsen och överlämnas till hyregästföreningen. Kalkylen utgör ett direkt underlag för de årliga hyresförhandlingarna. Kalkylen innehåller olika typer av kostnader samt planer över underhållet.

När uppgörelsen är träffad kan det egentliga budgetarbetet börja. Ett antal poster i budget är låsta, t ex löner och taxor, varför det i allmänhet är kostnaderna för underhållet som får justeras för att den totala ramen skall kunna bibehållas.

Uddevallahem

Med hänsyn till att så många poster är låsta i budgeten borde det vara en fördel om förhandlingarna begränsades till de poster som kan betraktas som rörliga, t ex underhållet. Man skulle då kunna få mer direkta diskussioner om vilket underhåll hyresgästerna är beredda att betala för. Det kan dock vara svårt att avgränsa vilka aktiviteter som kan föras på underhållskontona.

Till följd av förändrade krav från de boende tvingas man vidtaga punktinsatser på bekostnad av de planerade periodiska insatserna. De periodiska programmen bryts därför ständigt eller kompliceras av att en del lägenheter redan har renoverats inom bestånd som står i tur för periodiskt underhåll.

Stor omflyttningsfrekvens, ca 25%, ställer stora krav på underhållsinsatserna.

Det har varit uppe till diskussion att låta reparatörerna delta i diskussionerna om underhållsprogrammens utformning, eftersom de utgör den grupp som har den bästa kunskapen om tillståndet ute i bostadsområdena. Fackklubbens ordförande är medlem i företags styrelse med yttrande- och förslagsrätt. De fastighetsanställda har därför en viss möjlighet att vara med och diskutera budgeten genom sin representant.

Bollnäs-Bostäder

Efter att budgeten fastställts av styrelsen presenteras den i företagsnämnden.

Företaget har stor omflyttning av hyresgäster. År 1974 var den 22%. Omflyttningen bestäms av hur stort det årliga tillskottet av nyproducerade lägenheter är. För varje nyproducerad lägenhet sker en serie omflyttningar, som utlöser krav på renoveringar av de äldre lägenheterna. Detta ger stora kostnader och har till följd att det löpande underhållet ökar på bekostnad av det periodiska.

När underhållet kalkyleras är styrkan av de fast anställda reparatörerna känd och eftersom de har månadslön är det lätt att ta fram kostnaderna. Därutöver gör man ett program för det underhåll som skall upphandlas på entreprenad, och för den utrustning som skall bli föremål för ett generellt byte.

Vaxholmsbostäder

Hyreskalkylen särredovisas inte i kostnader för olika bostadsområden, utan man förhandlar om företaget som en helhet. Man har därför inte haft anledning att följa upp felanmälningar på bostadsområde och objekt. Erfarenhetsmässigt vet man dock att förslitningen varierar mellan områdena, men tar inte hänsyn till detta i kalkylen eller i förhandlingarna.

Budgeten revideras vid halvårsskiftet. Vid ett underskott är det alltid underhållskostnaderna som får skäras ned. Man har inte vid något tillfälle behövt informera reparatörerna om att de tagit ut för mycket material med hänsyn till budgeterad åtgång. Reparatörerna kommer ner till kontoret och diskuterar om större detaljer skall lagas eller bytas ut. Man reparerar hellre än man kasserar.

Omflyttningsfrekvensen är ca 10%.

6.2 Program för periodiskt underhåll och skötsel

Programmen för underhåll och skötsel är numera en förhandlingspunkt mellan företag och de boende.

De anställda har betydande insikter i hur programmen skall kunna läggas upp för att binda minsta möjliga resurser samtidigt som man återställer fastigheter och utrustning i ett funktionsdugligt skick.

De tre företag vi har studerat har program för ett periodiskt underhåll som är knutet till reparationsfondernas utnyttjande. Hur fonderna skall utnyttjas är en punkt för förhandling med hyresgästföreningen. Det är inte ovanligt att SABO medverkar i upprättandet av programmen, eftersom dessa utgör en del av förhandlingsunderlaget.

Det finns en strävan inom företagen att försöka minska de insatser som baseras på direkt felanmälan genom att lägga in ett förebyggande underhåll på sådana detaljer i utrustningen som ofta havererar. Det förebyggande underhållet ger en periodisk översyn, men har hittills inte finansierats genom underhållsfonderna.

Uddevallahem

Förtaget inbjöds av REPAB att ingå i försöksgruppen kring förebyggande underhåll (FU). Eftersom underhållsinsatserna inte bokförts på samma sätt som på Göteborgshem, var det mycket arbete förenat med att plocka fram underlag för val av objekt. Driftsingenjörens intresse för att arbeta igenom det statistiska underlaget gjorde det möjligt att överhuvudtaget starta FU-projektet.

Styrelsen är informerad om försöket med FU-grupper och får information om resultaten.

Förvaltningen granskar det statistiska underlaget med hänsyn till felfrekvensen innan man bestämmer sig för vilka områden som skall bli föremål för FU. Därefter inbjuder man representanter till en diskussion, där man diskuterar hur arbetet skall läggas upp och upprättar ett grovt åtgärdsprotokoll. Lägenheterna inspekteras därefter för att se om där finns särskilda problem som måste hanteras. Fackklubben deltar i planering och uppföljning av FU.

FU-gruppen består av en fast anställd reparatör och en inhyrd. En grupp har man haft i verksamhet och ökar nu till två. Reparatörerna befarar att om FU-verksamheten ökas alltför snabbt kommer man att få för stor arbetsbörda med akutingripanden, innan man kommer igenom tillräckligt stora områden med FU. Det finns därför en viss tröghet gentemot start av nya FU-grupper.

Bollnäs-Bostäder

Förvaltningsledningen har tillsatt en projektgrupp med representanter för olika sektioner, till vilken man även kallat ordförande i fastighetsanställdas klubb. Projektgruppen har varit vid Göteborgshem för att under en vecka studera FU-arbetet, såsom det bedrivs i bostadsområdena. Gruppen fann att en av de stora fördelarna med FU-arbetet var att man inrett särskilda arbetsutrymmen med en välplanerad reservdelsförsörjning, vilket underlättade reparatörernas arbete. Dessutom erbjuder man hyresgästerna en service och får därmed en helt annan relation till dem än när reparatören enbart kommer efter en felanmälan.

Fastighetsanställdas klubb gjorde en framställning om att införa PNT. Företaget lät därför KAB göra en arbetsstudie. KAB påpekade att möjligheten att förbättra reparatörernas situation med hjälp av PNT-system är till största delen beroende på företagets förmåga att förse reparatörerna med arbetsmaterial och verktyg och att hjälpa dem planera sina arbetsinsatser.

Företaget beslöt att försöka bredda reparatörernas arbetsuppgifter och att stödja dem genom att anställa en särskild beredare, som skulle ha tillgång till ett reservdelsförråd. Fortfarande går det dock åt en hel del tid för reparatörerna att köpa material.

Man anser sig vara starkt beroende av att reparatörerna själva kan planera och lägga upp sitt arbete. Man kan dock inte begära att de skall ha överblick över hela arbetsfältet, eftersom bostadsområdena är så spridda.

Planerar för närvarande inte att övergå till något större projekt kring FU.

6.3 Program för investering i maskiner och verktyg

Investering i maskiner och verktyg är ett område där de anställda har betydande intressen att bevaka, inte minst ur ergonomisk synvinkel. Samtidigt är större maskiner ett miljöproblem för de boende där de önskar ge synpunkter.

Uddevallahem

Arbetsplatsträffarna ger möjlighet att diskutera förnyelse av verktyg och utrustning. I samband med större inköp finner man det naturligt att den som skall använda utrustningen är med och diskuterar inköpet.

Nyligen har man haft en diskussion om inköp av en ny lastbil, där berörd personal var med och diskuterade om bilen skulle vara försedd med kran eller ej. Man har haft personlråd i samband med köp av ny sopmaskin. Det gällde dels val av maskin, dels frågan om man skulle behålla den gamla sopmaskinen eller låta den gå som byte. De som skulle köra maskinen, facket och arbetsledningen blev överens om typ av maskin samt att behålla den gamla maskinen.

Samma sak gäller vid byte av servicefordon. Man diskuterar nu att byta VW-bussarna mot mindre bilar. Reparatorerna måste lägga sina synpunkter på vilket utrymme de behöver i bilarna för att få plats med det material de anser nödvändigt.

Bollnäs-Bostäder

Reparatorerna har tjänstebilar som företaget har köpt. Var och en får vara med och diskutera inredning och anpassa den efter sina behov. I en del fall är det fråga om VW-bussar som inretts med arbetsbänkar.

För närvarande håller man på att diskutera inköp av en traktor. Berörd personal har fått vara med och infordra anbud, pröva olika modeller och bestämma behov av utrustning. Beslut om inköp kommer att fattas av styrelsen.

Vaxholmsbostäder

Reparatörerna har egna bilar och får milersättning. För övrigt har man mycket begränsad utrustning, t ex en traktor och en påhängsvagn.

6.4 Program för förnyelse av bostadsområdenas utrustning

När det gäller dessa program är de boende intresserade av att ge sina synpunkter och att ställa krav på lösningar. En förutsättning för att få miljöförbättringslån är även att de boende som grupp accepterar och skriver under ansökan.

De anställda är intresserade av att förnyelsen i bostadsområdenas utrustning leder till att de får en säker och lättskött miljö.

Uddevallahem

En särskild arbetsgrupp har inventerat utrustningen på alla lekplatser. Ett ombud från hyresgästföreningen, och ibland någon hyresgäst, har medverkat och deltagit i den fortlöpande diskussionen om vad man skall åtgärda. För att få kontakt med övriga hyresgäster införde man en förfrågan i Mitt Uddevallahem, "Hur vill du ha det på din gård?" Detta gav inte något enda svar eller telefonsamtal. Man har därför valt att när hyresgäster ringer i andra ärenden, så berör man frågan om hur gårdarna skall vara utformade.

Företaget har studerat den yttre miljön för ett av sina områden, nämligen Tureborg. Avsikten är att ändra stadsplanen, eftersom denna har brister i sin första utformning. En av de större förändringarna är att man skall flytta ut parkeringsplatserna från husens omedelbara närhet för att få bättre lekutrymmen.

Förändringarna förutsätter miljöförbättringsbidrag. Ändringarna innebär för hyresgästernas del att de får något längre väg till sina bilar, samtidigt som de får vara beredda att betala för den förbättrade miljön genom höjd hyra. När hyresgästerna inbjudits till presentation av och diskussion kring projektplanen har endast ett tiotal av dem ställt upp, trots att det är fråga om en mycket radikal förändring.

Det intensivaste samarbetet man haft med hyresgästerna har gällt diskussioner kring miljöförbättringsbidrag. Företaget har byggt om ett gammalt bostadsområde och under detta arbete haft löpande kontakter med hyresgästerna. Man måste återförsäkra sig hos de boende om lämpligheten i åtgärderna, eftersom amorteringarna på lånen kommer på hyran. Miljöförbättringsbidragen är en bra form för standardhöjning i gamla bostadsområden, men måste trots sitt allmänna värde diskuteras med hyresgästerna samtidigt som man presenterar planer för hur kostnaderna skall täckas.

I samband med denna miljöförbättring hade man direkta förhandlingar med hyresgäströrelsen. Att enbart återförsäkra sig hos de boende är inte tillräckligt, man kan inte gå vid sidan av hyresgäströrelsen.

Vaxholmsbostäder

Efter kritik inom ett bostadsområde, som utlöstes i samband med den tidigare nämnda kontaktgruppen, gjorde företaget upp en plan för förbättring av den yttre miljön. Man gick ut med en enkät tillsammans med ritning på förslaget till de boende, 160 st, vilken besvarades av 19 hyresgäster.

6.5 Inflytande över löpande underhåll och skötsel

Det löpande underhållet planeras inte i annan utsträckning än att det budgetläggs. Inflytandet över det löpande underhållet innehåller i viss mån en omvänd problemställning. Beskrivningarna av reparatörernas arbetsdagar visar att de till stora delar beslutar om vilka insatser som skall göras och vilket material som skall utnyttjas efter diskussion med de boende.

Här är det snarare så att förvaltningsledningen önskar ett ökat inflytande, eftersom det löpande underhållet binder en betydande del av de tillgängliga resurserna i insatser som är svåra att förutse och planera.

De problem som ryms inom förvaltning av bostäder är många gånger svåra att hantera. Det finns en serie förordningar som reglerar möjligheten att lösa ett problem, och besluten faller ofta under olika myndigheter. Det kan vara svårt att finna goda tekniska lösningar inom de begränsningar som ges av huskroppar och fasta anläggningar.

Slutligen är det svårt att finna ett ekonomiskt utrymme för mer omfattande insatser, eftersom fonderna för reparation och underhåll är hårt pressade. Likviditeten är ofta begränsad under senare delen av året till följd av de allt snävare uppgörelserna i hyresförhandlingarna.

I förvaltningsarbetet är därför ofta beslutsprocessen utdragen och omständlig, samtidigt som tillflödet av resurser är snävt och ojämnt. Det måste därför vara en ansträngd situation för de grupper som försöker planera, leda, genomföra och utveckla arbetet.

Det kan vara denna erfarenhet som ligger bakom iakttagelsen att det är svårt att hålla intressenternas intresse samlat över längre perioder. Det var lättare att hålla intresset vaket när företagen hade stora nybyggnadsprogram. Dessa utgjorde påtagliga arbetsuppgifter för styrelserna, och de fångade även allmänhetens och de boendes uppmärksamhet.

Tillkomsten av nya arbetsuppgifter med nya tekniska och organisatoriska lösningar fångade även de anställdas intresse och engagemang. Nyproduktionen gav löften om bättre lösningar i nästa objekt, vilket kunde öka fördragsamheten med de svårigheter som de olika grupperna såg. Nu är miljön redan byggd, och arbetet med att fortlöpande anpassa den till nya önskemål från de boendes och de anställdas sida är tidsödande och inte särskilt löftesrikt.

De utdragna beslutsprocesserna har givit otålighet. I Uddevalla och i Vaxholm har förvaltningsledningarna fått uppleva att grupper av boende har gjort spontana aktioner för att lösa delar av sina problem. Grupperna har utvecklat hög aktivitet och fått stor lokal uppmärksamhet. De har följts av parlamentariska utredningar. När utredningarna slutförts eller de ursprungliga problemen förts fram till en lösning, har ofta den spontant bildade grupp, som utlöste aktionen, åter lösts upp. Problemen blev dem övermäktiga. Det finns då inte längre någon mottagare för informationen vid sidan av det relativt anonyma kollektiv som bildas av de boende.

Det är möjligt att en del av ledningsgrupperna kan se idén att bilda projektgrupper, med fasta ramar för program och resurser, som en onödig formalisering på ett område där man vant sig vid att lösa problemen genom informella kontakter. Det komplicerade samspellet mellan parterna och olika typer av representation på de olika beslutsnivåerna kan dock försvara detta.

Kommunikationsmönstren blir så komplicerade att det måste finnas utrymme för alla parter att återvända till sin grupp för diskussion, och för att förankra ett gemensamt ställningstagande hos alla som berörs. I annat fall finns det ingen möjlighet att samlas kring en gemensam lösning. Det måste finnas utrymme för beslut i intressenternas egna organisationer, och det måste finnas utrymme för de synpunkter som återförs, om en växelverkan skall kunna hållas vid liv.

Ett skäl till aktivering, som man kanske först inte tänker på, är att förvaltningsledningarna kan få tillgång till en betydande del av den kunskap om bostadsbestånden, som finns lagrad i minnet hos dem som sköter och underhåller bestånden. Utan att på något sätt försöka att gradera betydelsen av de olika intressenternas aktivering, finns det anledning att konstatera att de anställda som grupp finns med som underlag för alla beslut. Förvaltningsledningarna är direkt beroende av de anställdas intresse kring sina arbetsuppgifter, och av att de anställda är beredda att utveckla sina insikter. De anställda kan genom ökade insikter om sina arbetsuppgifter minska den press de kan uppleva när de utför dem.

Den första delrapporten ägnades åt reparatörernas arbetsdagar. När episoderna analyserades till sitt innehåll fann vi anledning att samla dem under två huvudrubriker:

- Rytmen under arbetsdagen
- Kommunikationen kring arbetsuppgiften.

De områden, där man inom företagen har börjat arbeta med ett reellt inflytande, kan framförallt förbättra kommunikationen kring arbetsuppgifterna. När reparatörerna i sina möten med de boende diskuterar en åtgärd, behöver de känna till de ekonomiska ramarna, likaväl som de bör veta hur programmen för de olika underhållen är uppbyggda.

Programmen för investering i maskiner och verktyg kan ge dem kringkunskaer om vilken utrustning de kan utnyttja för att effektivisera sitt arbete och utföra arbetsprestationerna med mindre ansträngning och med minskad risk för skador.

De anställda kan även i diskussioner kring förnyelse av bostadsområdenas utrustning bevaka den fortsatta säkerheten i sin arbetsmiljö, och ge synpunkter på hur underhållet och skötseln skall kunna minimeras i samband med den planerade förnyelsen.

Efter beskrivning av organisation och arbetsfördelning inom de företag vi studerat, har vi avgränsat några projektområden för ökat inflytande, som kan utnyttjas för att utveckla den partsgemensamma förvaltningen av fastigheter.

Dessa projektområden är:

- Beredning av hyreskalkyl och budget
- Program för periodiskt underhåll och skötsel
- Program för investering i maskiner och verktyg
- Program för förnyelse av bostadsområdenas utrustning
- Inflytande över löpande underhåll och skötsel

Projekten behövs i ledningsgruppernas arbete att utforma en resurssnål förvaltning, och i reparatörernas arbete att minska pressen i de sociala och psykiska komplikationer som är förenade med deras verksamhet ute i bostadsområdena.

I de försök att utveckla organisationerna, som beskrivits, finns uppslag som ger en direkt anvisning om hur arbetet skall kunna föras vidare. Att arbeta i tvärfunktionella arbetsgrupper är ett sådant uppslag. De förändringar man försöker eftersträva med sådan utveckling av organisationen kommer dock att bedömas ur olika synvinklar, beroende på vilken intressent som gör bedömningen. I det sammanvävda nät av intressenter och organisationsformer, som har tonat fram under försöken att beskriva verksamheten, är det lättare att hålla status quo än att förändra. Ett försök att utveckla organisationen inom en avgränsad del av ett sådant nät förutsätter att man känner till arbetsfördelningen och kommunikationsmönstret inom övriga delar av nätet, om man skall ha en realistisk möjlighet att lyckas.

Ett första försök att göra en sådan beskrivning gör vi i nästa rapport, delrapport 3.

KOMMUNIKATIONSNÄT OCH PARTSRELATIONER

1.	INLEDNING	93
2.	KONTAKTMÖNSTER OCH INFORMATIONSVÄGAR . . .	95
2.1	Stabilitet och balans	100
3.	KALENDARIUM	103
3.1	Försök med vidgad företagsdemokrati inom Göteborgs kommun	103
3.2	Fackets och de anställdas inflytande . . .	103
3.3	Hyresgäströrelsen och de boendes in- flytande	104
3.4	Förvaltningsledningens behov av ratio- nella beslutsunderlag	104
3.5	Partsgemensamt arbete kring nya arbets- former inom Göteborgshem	104
3.6	Partssamarbete i allmännyttig fastig- hetsförvaltning	105
4.	FÖRLOPPET INOM PROJEKTEN	111
4.1	Förloppet i projektet vid Göteborgshem . .	111
4.2	Förloppet i den jämförande studien	113
5.	SLUTORD	119

I denna del av rapporten redovisar vi de iakttagelser som vi gjort kring det kommunikationsnät som förbinder de centrala parter, som medverkat i referensgruppen, med de lokala grupper vi diskuterat med i de tre företag vi besökt.

Framställningen bygger på en successivt utvecklad modell för relationerna mellan grupper av intressenter. I framställningen skiljer vi mellan en ring av inre intressenter, och en annan ring som vi betraktar som de yttre intressenterna. De inre intressenterna är de människor som finns i den omedelbara omgivningen till ett problem, och som är direkt beroende av resultaten av de projekt som startas för att lösa problemet. De yttre intressenterna är de parter, som får sitt förhandlings- och utredningsarbete påverkat av att projektet startar, och som kan behöva resultaten i det långsiktiga arbetet att utveckla parternas kunskaper om problemet.

Förloppet inom projektet skildras i tre avsnitt. Det första avsnittet beskriver informationsvägar mellan olika parter och nivåer inom organisationerna. I detta avsnitt analyseras informationsnäten och vilka möjligheter man har att nå stabilitet och balans.

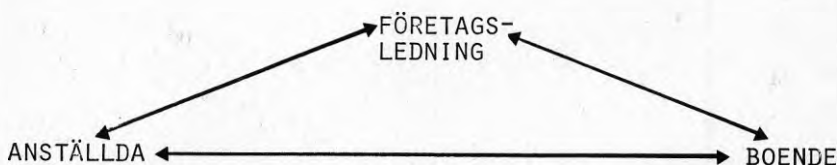
I det andra avsnittet beskrivs i rent kronologisk ordning de händelsekedjor som utlöstes när man startade ett antal forskningsprojekt vid ett allmännyttigt bostadsföretag för att anpassa verksamheten till en förändring i omvärlden.

I det tredje avsnittet görs en beskrivning av växlingar mellan intressenter och syften under projektets gång. Förändringarna belyses till stor del genom ett referat av replikväxlingarna i de grupper som styr projektet.

De boende tar kontakt med företagsledningen för att anmäla fel i sina bostäder eller för att framföra önskemål om förändringar i sin miljö. De boende tar också kontakt med företagets reparatörer när de passerar varandra eller när de får besök av dem i sina bostäder.

Reparatörerna informerar företagsledningen om de arbetsuppgifter de får, vilket material och vilka verktyg de behöver, och hur de vill utföra arbetet, eller för att få instruktioner och vägledning om hur de ska arbeta.

Bild 1



Dessa tre grupper av människor bildar en triangel där informationen flödar fram och tillbaka i de tre kanaler som bildas. Kanalerna kan betraktas som på förhand plöjda fåror för den information som växlas mellan boende, anställda och företagsledning.

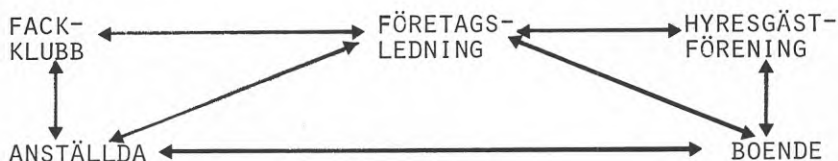
Det finns relativt få regler i det löpande arbetet att underhålla fastigheter inom bostadsbestånden. De flesta insatser gör man upp om på platsen med utgångspunkt från vad de boende önskar få genomfört och vad reparatörerna finner är lämpligt.

Reparatörerna upplever ofta att de har inflytande över hur deras arbetsdag ska läggas upp. Deras problem är den ryckighet som kan uppstå till följd av att det kommer in akuta anmälningar som kräver omedelbart ingripande. Ett annat problem kan vara påfrestningen att arbeta under ständig insyn från de boendes sida. De får alltid vara beredda på en diskussion om deras insatser ger ett tillfredsställande resultat eller ej.

På den här nivån kan det finnas olika uppfattningar, som ibland kan utvecklas till motsättningar. De boende och reparatörerna kan ha olika uppfattningar om en utrustningsdetalj ska repareras eller bytas. De boende har estetiska synpunkter på hur badrum och kök ska se ut efter det att t ex en blandare eller en spis bytts ut. Reparatören går ut ifrån funktionella krav och har också yrkesmässiga synpunkter på hur arbetet bör genomföras för att detaljerna ska hålla så länge som möjligt. De kan också lägga vikt vid hur besvärligt ingreppet eller arbetsställningen kommer att bli. Företagsledningen får försöka att lösa sådana tvister genom olika medlande insatser.

Såväl den nya arbetsrätten som den nya hyresrätten har riktats in på att ge de anställdas och de boendes organisationer ett mer formellt utsagt medinflytande. Företagsledningens skyldighet att informera, överlägga och förhandla har således bundits till fackföreningar och hyresgästföreningar. Om man för in fackklubb och hyresgästförening i de informations- och förhandlingsvägar, som finns mellan organisationernas medlemmar och företagsledningen, bildas ytterligare två trianglar, som när de läggs samman ger en rektangel.

Bild 2



Trianglarna har två och två en gemensam bas i antingen gruppen anställda eller i gruppen boende. Det är inte helt ovanligt att anställda bor i de allmännyttiga bostadsföretagen och därför även tillhör gruppen boende.

Reparatörerna hör hemma i företagets organisation eftersom de är anställda där. Samtidigt hör de hemma i fackföreningen eftersom de har anslutit sig till denna. Reparatorerna är i mycket hög utsträckning anslutna till fackföreningen.

I samband med diskussioner kring interna problem kan såväl fackförening som företagsledning åberopa att de företräder gruppen reparatörer.

Relationerna mellan företagsledning och fackförening har utvecklats under en lång period och man är väl medveten om var gränserna går när man företräder sina intressen. De anställda är också samlade på sina arbetsplatser och är lätta att nå för diskussioner.

När företagsledningen önskar informera gruppen anställda kan dessa inbjudas till arbetsplatsträffar där man tar upp olika frågor. Fackföreningen känner till arbetsplatsträffarna och har i allmänhet insyn i vilka frågor som ska tas upp. På Uddevallahem är t ex fackklubbens ordförande med och väljer ut de medlemmar som ska kallas till varje arbetsplatsträff.

Fackföreningarna har kommit långt när det gäller att ta emot, bearbeta och föra vidare den information, som når dem via företagsnämndens arbete eller den informationsplikt som företagen numera har enligt MBL. Fackföreningarna har också lätt att känna av hur mycket information medlemmarna har tagit emot och hur den har tolkats, eftersom de anställda dagligen är samlade på arbetsplatserna eller i lunchrummen.

De boende tillhör företagets intressesfär och deras relationer till företaget är bundna genom hyreskontrakt. Samtidigt är en del av dem medlemmar i hyresgästföreningen, men deras anslutningsgrad är inte lika hög som de anställas till fackföreningen.

I samband med informella och förberedande överläggningar enligt förhandlingsförfordningen kan såväl hyresgästförening som företagsledning åberopa synpunkter de fått i direkt kommunikation med de boende. Relationerna mellan företagsledning och boende är inte lika väl utvecklade som mellan företagsledning och fackklubb. Detta kan vara en av anledningarna till att företagsledningen, när den bjuder in boende till en träff inom ett bostadsområde, är angelägen om att informera hyresgästföreningens lokala ombudsman, och i möjligaste mån förlägga träffen på ett sådant sätt att ombudsmannen kan vara med.

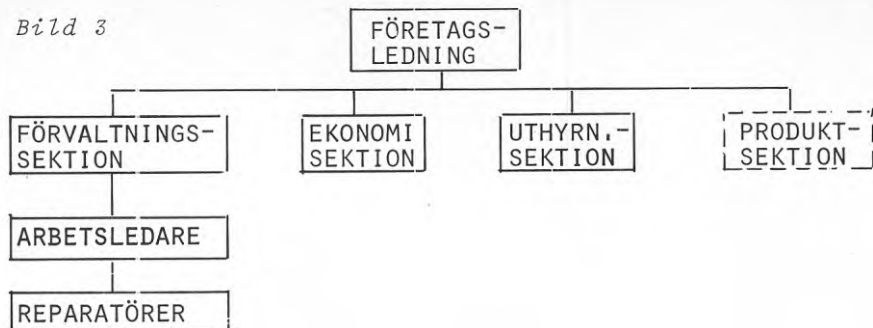
Det finns vissa svårigheter förknippade med att gå ut till de boende och direkt informera om de problem man har i samband med drift och underhåll. Hyresgästföreningen kan uppfatta det som ett försök att få de boende att förstå att man i ett senare läge kommer att behöva begära en ekonomisk kompensation för att klara de insatser som de boende önskar få genomförda.

Hyresgästföreningen har av allt att döma ett ganska stort arbete framför sig varje år, efter det att årsmötena avslutats i början av året. Därefter måste man utbilda nyvalda medlemmar i styrelser och kontaktkommittéer i hur hyresförhandlingarna är upplagda, hur hyreskalkylerna räknas fram och hur man ska försöka få reda på de boendes önskemål om olika insatser. Av allt att döma är hyresgästföreningarna känsliga för om det går ut dubbla informationer, som försvårar deras arbete att bygga upp ett kommunikationsnät, som ska klara de påfrestningar som de allt svårare hyresförhandlingarna medför varje år.

Företagsledningen är medveten om att hyresgästföreningen, genom sin existens och sin möjlighet att hävda att de företräder alla boende, gör det möjligt att genomföra kollektiva hyresförhandlingar varje år. Om inte denna möjlighet till kollektiv hyresförhandling förelåg, skulle företagsledningen tvingas till individuella förhandlingar.

I delrapport 2 beskrivs den formella organisationen för de allmännyttiga bostadsföretag vi besökt. Organisationsplanerna överensstämmer i stort sett och kan betraktas som en standardlösning. Den har utvecklats i samband med att SABO har gjort organisationsutredningar på de två företagen Uddevallahem och Bollnäs-Bostäder.

På Vaxholmsbostäder är det en likartad indelning av arbetet. Indelningarna har man nått fram till genom att utnyttja en checklista över förekommande uppgifter, som också utvecklats av SABO och som utnyttjades av deras utredare i samband med att de gick igenom organisationen.

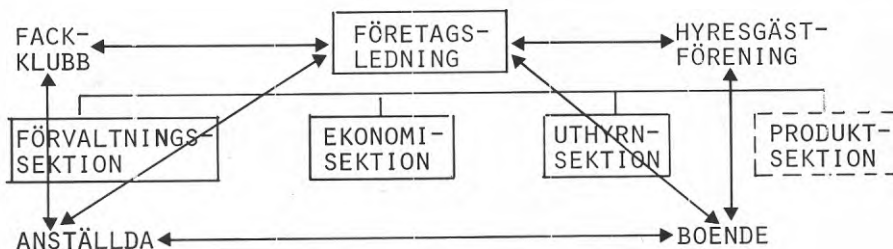


Denna standardplan framgår av bild 3 ovan.

I denna bild har de olika nivåerna för sektionerna ritats ut enbart för förvaltningssektionen, eftersom de reparatörer vi följt i arbetet har hört hemma där.

Om det partsmönster, som bild 2 visar, läggs över denna formella organisation, kan man se relationerna mellan ordervägar inom den formella organisationen och kommunikationskanalerna mellan parterna. Det framgår då att förvaltningssektionen ligger som en del av kommunikationskanalen mellan företagsledning och anställda, och att uthyrningssektionen ligger som en del av kommunikationskanalen mellan företagsledning och boende.

Bild 4



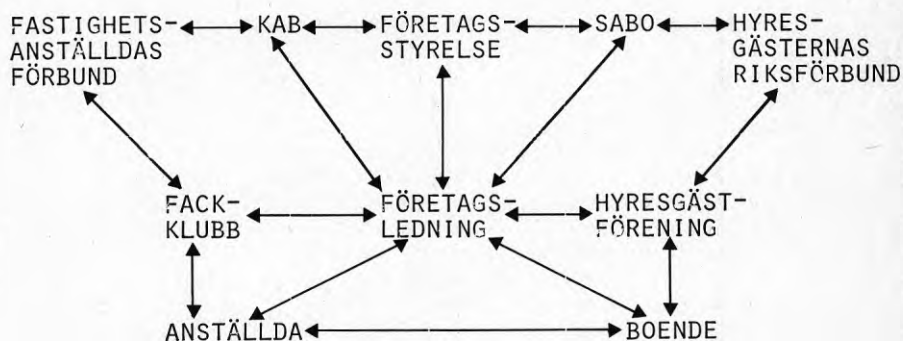
Detta innebär att man har specialiserat kommunikationskanalerna till att överföra och bearbeta en begränsad del av det totala informationsflödet. Det innebär också att stora delar av den information som flyter genom varje kanal inte blir tillgänglig för sektionerna på annan väg än genom den gemensamma företagsledningen.

Bild 2 visade relationerna mellan de lokala grupperna kring fastighetsförvaltning. Ovanför fackklubbar, förvaltningsledning och lokal hyresgästförening finns en grupp centrala organisationer i klar partsställning i förhållande till varandra.

Ovanför fackklubbarna finns Fastighetsanställdas förbund. Ovanför förvaltningsledningen finns KAB och SABO, och ovanför hyresgästföreningen finns Hyresgästernas Riksförbund. Ovanför förvaltningsledningen finns ännu en part,

nämmligen företagets politiskt tillsatta styrelse. För enkelhetens skull är de inritade i samma rad som de centrala parterna, eftersom de knappast ur juridisk eller annan synvinkel är underordnade de centrala parterna.

Bild 5



Många av de frågor som kan komma upp till diskussion mellan förvaltningsledning och fackklubb om reparatörernas arbetsuppgifter, tidsförbrukning och övriga villkor under arbetet, är i denna bransch föremål för centrala förhandlingar. Alla arbetsstudier, som ska ge en prestationsnormerad tidlön (PNT), genomförs av KAB enligt en protokollsanteckning i kollektivavtalet som tecknats mellan KAB och Fastighetsanställdas förbund. Denna protokollsanteckning innehåller regler för hur studien ska genomföras, hur rapporten ska utformas och hur informationen ska återföras till det lokala planet.

SABO uppträder som central part vid överläggningar med Hyresgästernas Riksförbund. SABO utvecklar kontoplaner, åtar sig organisationsutredningar för de olika allmännyttiga företaget, utvecklar riktlinjer för hur hyreskalkylerna ska utformas inför de årliga hyresförhandlingarna och deltar som konsulter vid förhandlingar mellan företagen och hyresgästföreningarna.

I de företag där vi varit verksamma har det i samtliga fall funnits arbetsstudier, som genomförts av KAB. Det har också funnits kontoplaner, organisationsplaner, underlag för hyreskalkyler och i vissa fall även framräknade 10-årsplaner för det periodiska underhållet, som genomförts av SABO.

Vid de allmännyttiga bostadsföretag som vi besökt under studien har det inte funnits egen expertis för att genomföra sådana utredningar, vilket inneburit att företagsledningarna har avstått en viss del av sin rörelsefrihet till de centrala parterna KAB och SABO.

KABs och SABOs arbetsuppgifter kan, vid en jämförelse med de privata företagen, närmast betraktas som koncernstaber,

där KAB ansvarar för att utreda produktionsfrågor och SABO ansvarar för utredning av ekonomi och administration. De skiljer sig från koncernstabernas situation såtillvida som de allmännyttiga bostadsföretagen inte är sammanförda i en koncern. De är av kommunen helägda företag och kan, i kraft av kommunallagarna, aldrig komma att fusioneras till en koncern.

De allmännyttiga företagen har hållits samman i en gemensam grupp snarast genom att de har kunnat inordnas under en samhällspolitisk referenspunkt för bostadsförsörjning. Tidigare fanns de allmännyttiga bostadsföretagen i allmänhet på industriorter, där den politiska strukturen var sådan att arbetstagare och arbetsgivare hade stort inflytande. Med kommunsammanslagningen har industriorterna blivit delar av en kommun, som förts samman med kringliggande jordbrukskommuner, och det har i viss mån brutit upp den gemensamma ideologiska ramen för en allmännyttig bostadsförsörjning. Det har bidragit till olikheter i sättet att se på frågorna mellan de allmännyttiga bostadsföretagens styrelser och deras centrala organisationer.

Bild 5 återger parterna grupperna i tre nivåer. De inritade kommunikationskanalerna är dels vertikala, dels horisontella. Kanalerna ger ett totalt återkopplat system med begränsad rörelsefrihet för den enskilda komponenten att påverka skeendet. Varje information som går ut från en komponent kan återvända, med olika grad av störningar, från minst två håll.

Företagsledningen är i denna skiss den komponent som kan starta det största utflödet av information. Omvänt är den den komponent där störst antal återföringar kan inträffa, och den är därför antagligen den komponent som har den minsta rörelsefriheten inom detta system. Företagsledningarna utgör den centrala punkten i den grafiska återgivningen.

2.1 Stabilitet och balans

Så länge det är fråga om endast en triangel, som bildas av företagsledning, anställda och boende, så har varje sådan grupp alltid möjlighet att känna av vilken information som flödar mellan de två andra, genom att det hela tiden förekommer direktkontakter. En sådan triangel kan därför komma in i ett stabilt tillstånd och varje del kan alltid anpassa sig till förändringar i de två andra.

När antalet trianglar ökar, som i bild 2, blir situationen mer instabil genom att informationen kan gå olika vägar och där tar lång tid att komma fram. Vid varje punkt sker också någon form av bearbetning, som innebär att delar av meddelandet tas bort eller förändras.

En information från företagsledningen till fackklubben kan således via anställda och boende nå hyresgästföreningen, och på så vis kan det ske en allmän aktivering där samtliga grupper börjar att informera varandra. Företagsledningen

har i ett sådant läge svårt att återgå till ett tidigare skede där de enbart sysslade med att informera och överlägga med grupper av anställda och boende, eftersom den formella rätten till förhandling och överläggning ligger på fackklubb och hyresgästförening.

En teoretisk möjlighet att nå stabilitet kan vara att flytta in representanter för de anställda och för de boende i företagsledningen och på det viset få möjlighet att direkt överlägga och besluta. Ett sådant sätt att lösa problemen förhindras dock numera av såväl avtal som lagar.

Den möjligheten att stabilisera informationskretsen ger också problem, genom att man hoppar över ett led i organisationen. De gemensamma samråden mellan företagsledning och representanter för anställda och boende kommer i ett sådant läge att ha svårt att få tillgång till de informationer och handlingsregler, som finns lagrade i förvaltnings- och uthyrningssektionerna. Man måste därför delvis börja om från början.

Detta innebär att man kan räkna med motstånd från sektionsledningarna, om de anar en sådan förändring. Denna motsättning demonstrerades under arbetet att försöka utveckla nya arbetsformer i samband med förebyggande underhåll vid Göteborgshem. (Se rapport AB GÖTEBORGSHEM -ändrad arbetsorganisation i riktning mot samplanering och medinflytande för anställda och hyresgäster. Nov 1974 och april 1975.)

När de centrala parterna kopplas till de lokala grupperna flerdubblas antalet informationskretsar. Varje part och grupp kan betraktas som en komponent i ett kommunikationsnät, som var för sig försöker stabilisera sin miljö så att informationsgivningen kan fungera. Varje komponent arbetar med utgångspunkt från sin uppgift, och arbetsfördelningen inom kommunikationsnätet ger olikheter i försöken att styra verksamheten. Detta leder till motverkande rörelser. System som lever i miljöer, som visar så komplexa samband, tenderar att bli superstabila, därför att varje rörelse möts av en motrörelse i avsikt att återta den balans som nyss blivit störd. När systemet återtagit balansen, har det även utvecklats en mekanism eller ett rörelseschema, som tillåter det att återta balansen om störningen skulle upprepas.

Alla dessa mekanismer för att upprätthålla en inre ordning och att nå en stabil relation till omvärlden får ett särskilt intresse om det inträffar en förändring, eller när någon försöker nå en förändring med utgångspunkt från egna mål. Hur reagerar systemet då? Hur reagerar en organisation när ett politiskt beslut förändrar förutsättningarna för verksamheten, när ett utredningsarbete ger en ny infallsvinkel, eller när ett forskningsprojekt leder till att vissa arbetsformer ifrågasätts? Vad händer i det kommunikationsnät som byggts upp mellan centrala parter och lokala grupper, hur utnyttjas det och vad blir resultatet?

Ett försök till svar ska ges i de återstående avsnitten. Den räcka av händelser som utlöstes av ett tidigt beslut på Göteborgshem att starta några projekt kring förebyggande

underhåll, nya arbetsformer och ökat inflytande för de boende, återges i ett kalendarium. Med denna kronologiska ordning som utgångspunkt görs därefter ett försök att spegla utvecklingen i projekten med hjälp av replikväxlingar under arbetets gång.

3. KALENDARIUM

Göteborgshem började bearbeta problemen kring förvaltning av bostäder när flera frågor samtidigt krävde en lösning. När man tog tag i frågan om inflytande för de anställda, måste man samtidigt ta tag i frågan om inflytande för de boende. Man fann då att i diskussionerna med anställda och boende måste arbetsformerna i underhållsarbetet tas upp.

Man startade därför samtidigt flera utredningar i avsikt att få bättre grepp om hur underhållsarbetet genomfördes och hur arbetsformerna skulle kunna förbättras.

BFR var beredda att satsa medel inom samtliga dessa områden, vilket ledde till att man kom att utveckla en betydande forskningsaktivitet inom Göteborgshem. Ganska snart visade det sig att det var svårt att samordna de olika projekten. Det visade sig också vara svårt att samordna de olika projekten inom Göteborgshem med det arbete som bedrevs av de centrala parterna.

Efter en tids arbete inom Göteborgshem visade det sig också att det behövdes en jämförande studie. När den jämförande studien av arbetsformerna i underhållsarbetet planerades, tillfrågades de centrala parterna om de ville medverka i en referensgrupp, vilket de accepterade. De aktiviteter som utlöstes av detta breda engagemang i forskningsarbetet framgår av nedanstående kalendarium.

3.1 Försök med vidgad företagsdemokrati inom Göteborgs kommun

- | | | |
|------|--------------|---|
| 1969 | dec | Beredning för utredning om försöksverksamhet. |
| 1973 | april
aug | Beslut om försöksprogram
Göteborgshem inbjuder till diskussion om att
ändra organisationen. |

3.2 Fackets och de anställdas inflytande

- | | | |
|------|-----|---|
| 1966 | | Protokollsanteckningar om utredningar om PNT |
| 1971 | | Kollektivavtalet ändras
Mål för PNT-utredningar
- rationell fastighetsskötsel
- god skötselstandard
- goda förhållanden |
| 1973 | | Göteborgshem söks upp av Fastighetsanställdas
Samorganisation för diskussion om självstyrande
grupper |
| 1975 | maj | Facket intervjuar sina medlemmar i FU-grupperna. |

3.3 Hyresgäströrelsen och de boendes inflytande

- 1972 april SABOs kongress rekommenderar att förhandlingsordningen vidgas att omfatta boendeförhållanden
 aug Göteborgshem och Hyresgästföreningen undertecknar vidgad förhandlingsordning
 Vidgad demokrati för hyresgästerna diskuteras
- 1974 april Program för försöksverksamhet
 SABO åtar sig bakgrundsanalys
 maj Fyra bostadsområden väljs för försök
 nov Planen presenteras vid förvaltningsnämnden, Göteborgshem
- 1975 våren Försöken med kvartersråd startar

3.4 Förvaltningsledningens behov av rationella beslutsunderlag

- 1972 Göteborgshem undersöker om driftsstatistiken går att utnyttja för att rationalisera fastigheternas underhåll
 Fyra företag intresseras att göra en gemensam ansökan till BFR
- 1973 jan Kontakt med BFR
 okt REPAB önskar starta ett begränsat försök med FU
- 1974 april Bostadsområde 110, tremannalag på FU
 okt Metodstudier av KAB
 okt Psykologiska Institutionen vid Göteborgs Universitet utför intervjuer med de boende i bostadsområde 110 efter FU-gruppernas arbete
- 1975 febr Successiv start av FU-grupper i samtliga distrikt
 nov BFR anslår medel för huvudundersökning kring förutsättningar för rationellare skötsel och drift

3.5 Partsgemensamt arbete kring nya arbetsformer inom Göteborgshem

- 1973 sept Anmälan till förvaltningsnämnden om önskemål att starta försök med ökat inflytande, vilket kan komma att ge de anställda ökat självstyre
 okt Ordförandena i de sju fackföreningarna inbjudes att diskutera uppläggningsen av försöksverksamheten. AU bildas.
 nov Försök med FU och medinflytande sammanföres i ett projekt.

- 1974 febr- AU deltar i planeringen av bostadsområde 110.
mars Facket utser medlemmar i FU-gruppen.
AU och stab utvecklar plan för utbildning av
FU-grupperna
- juni Byggnads avd 12 informeras om försöken och
att deras medlemmar kan komma att beröras om
försöken vidgas.
- aug AU diskuterar med personalchef och lokala för-
handlare erfarenheten av det inledande arbetet
Förvaltningsledningen presenterar en 3-årsplan
för övergång till FU
- sept- Staben bereder omläggningen tekniskt, admini-
dec strativt och ekonomiskt
KAB och Fastighets förhandlar om löneformer.
Fackets representanter följer kvartersrådets
arbete
- nov AU begär av CFN (Centrala företagsnämnden)
inrättar utvecklingsgrupp där ledningsgrupper,
staber och fack ingår
- 1975 jan CFN inrättar en utvecklingsgrupp som fördelas
på fyra projekt
- Företagets förändrade situation
- Erfarenhetsåterföring och produktutveckling
- Arbetsformer i underhåll och skötsel
- Lönetekniska förutsättningar för ändrad
arbetsform
- aug Diskuteras möjligheten att följa upp FU-grup-
perna:
- former för fortsatta metod-och tidsstudier
- normtiden i budgeteringen av FU
- ansvarsfördelningen om reparatörerna givit
snitt-tider
- sept Projektgrupperna slutrapporterar
nov Fastighets kallar upp de lokala representant-
erna för överläggningar om försöksverksamheten.
Byggnads anför i brev till Fastighets att
tidigare överenskommelse mellan organisation-
erna tyder på att personal i FU bör vara orga-
niserad i Byggnads, eftersom de utför perio-
diskt underhåll
- 1976 maj CFN beslutar upplösa utvecklingsgruppen

3.6 Partssamarbete i allmännyttig fastighetsförvaltning

- 1975 nov Parterna söks upp och informeras om projektet
vid Göteborgshem och BFRs önskemål att bredda
studien diskuteras. Parterna beslutar att
gemensamt ansöka om medel från BFR samt bilda
en referensgrupp med medlemmar från SABO, KAB,
Fastighetsanställdas förbund, Hyresgästföre-
ningen i Västra Sverige.
- 1976 jan BFR beslutar anslå medel för en partsgemensam
studie kring "Nya arbetsformer i förebyggande
underhåll".

- 1976 febr Planering av studien startar under förberedande kontakter med referensgruppens medlemmar.
- maj Referensgruppen sammanträder för att tillsammans med forskningssekreteraren från BFR besluta om hur studien ska genomföras. Bland diskussionspunkterna finns:
- Konsekvenser för parternas medverkan i utredningsarbete efter bantning av anslaget.
 - Parternas rätt att fortsätta sitt arbete utan att invänta projektets resultat.
 - Forskargruppens arbetsroll.
 - Medverkan från ytterligare parter, såsom SIF, SALF och LO.
- aug - Val av tre företag för jämförande studie. Projektgruppen intervjuar medlemmar i referensgruppen. Referensgruppen sammanträder, representant från SALF medverkar. SABO begär att studiens inriktning ska ägnas en särskild diskussion. SABO kommer under hösten att ha en serie konferenser med de anslutna företagen kring konsekvenserna av det ökande inflytandet från anställda och boende, vilket kan vålla konflikter om kommunerna samtidigt önskar öka sin insyn och styrning. SABO anser därför att studien ska syssla med de risker för konflikter, som kan uppstå när flera parter ska delta i en gemensam förvaltning av bostäder. Studien föreslås därför ägnas "Partssamarbete i fastighetsförvaltning", vilket accepteras av parterna. En konsekvens av detta är att styrelsernas presidium och de kommunala politikerna bör intervjuas. Parterna diskuterar svårigheter att ställa medlemmar ur sina utredargrupper till studiens förfogande.
- aug-sept Projektgruppens intervjuer med referensgruppens medlemmar återrapporteras. Företagsbesöken planeras. De företag som ska ingå i studien är: Bollnäs-Bostäder, Uddevallahem och Vaxholmsbostäder.
- sept Första företagsbesöket:
10 sept Uddevallahem. Intervjuer med medlemmar i ledningsgruppen
14 sept Vaxholmsbostäder. Intervjuer med VD, övrig personal på kontoret samt styrelsens ordförande
15 sept Bollnäs-Bostäder. Intervjuer med medlemmar i ledningsgruppen samt fastighetsklubbens ordförande.
Sammanställning av minnesanteckningar från besöken.
- okt Andra företagsbesöket för komplettering av minnesanteckningarna från första besöket:
18 okt Uddevallahem. Intervjuer med medlemmar i ledningsgruppen samt med styrelsens ordförande.
19 okt Vaxholmsbostäder. Intervjuer med VD samt hyresgästföreningens ordförande

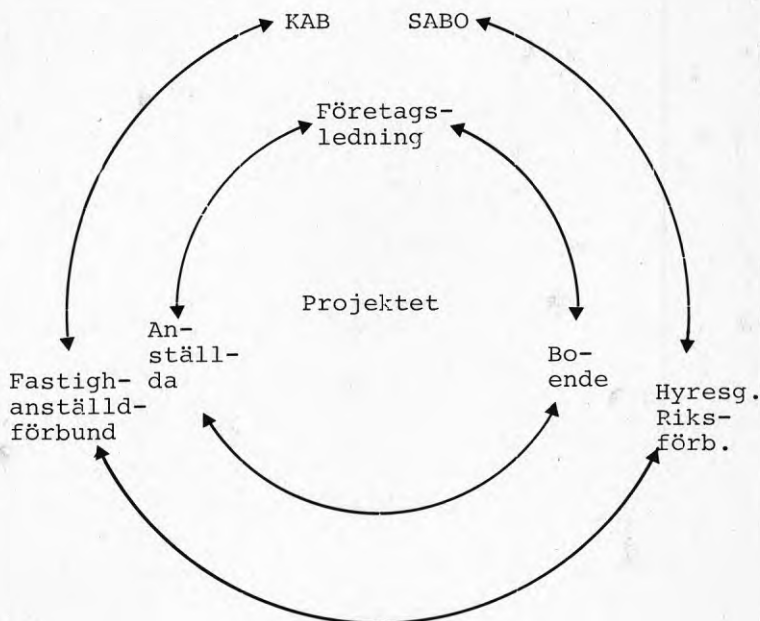
- 1976 okt 20 okt Bollnäs-Bostäder. Intervjuer med VD, styrelsens ordförande samt två ombudsmän från hyresgästföreningen. Sammanställning av minnesanteckningar från båda besöken i Rapportmanus II.
- okt Referensgruppen sammanträder för diskussion av Rapportmanus II. Rapportens rubriker jämförs med innehållsanalysen av intervjuerna med referensgruppens medlemmar. Synpunkter från styrelser och kommunfullmäktige efterlyses:
 - Hur ser de på att styrelsernas dagordningar kan bli föremål för förhandlingar enligt MBL innan de fastställs?
 Rapportens avsnitt om fyra områden för reellt inflytande diskuteras:
 - Har projektgruppen förankrat dem i företagen?
 Referensgruppen finner att de som parter inte kan föreslå lösningar. De har därför svårt att medverka i studier som leder fram till konkreta förslag.
 Forskningens syfte diskuteras. Referensgruppen fattar beslut att projektledaren ska planera för fortsatt arbete som underlag för en kommande diskussion om tilläggsanslag.
- dec Referensgruppen sammanträder tillsammans med forskningssekreteraren från BFR. Denne gör en bred genomgång av de projekt BFR finansierar inom området fastighetsförvaltning. Därefter diskuteras:
 - Hur BFRs program är utformat
 - Hur de olika projekten är inriktade
 - Vilka som kan betraktas som behöriga att begära anslag från BFR.
 Vidare diskuteras svårigheten för avnämna och forskare att finna varandra i diskussioner, och forskargruppens obegriplighet för många praktiker.
 Avslutningsvis berörs parternas bekymmer med att företagsdemokrati har kommit längre än boendedemokrati.
- 1977 jan Parterna i referensgruppen har en intern överläggning om projektet "Partssamarbete i fastighetsförvaltning" och meddelar projektledaren i brev att de under denna överläggning kommit fram till att de varken vill ställa sig själva eller sina organisationer bakom en ansökan om ytterligare anslag.
- Parallellt med detta besöker projektledaren de tre företagen som ingår i studien för diskussion med förvaltningsledning och fackliga representanter hur arbetet med att följa reparatörerna och arbetsledarna ska följas upp.

- 1977 jan Referensgruppen sammanträder.
Återrapport från seminarium i BFRs regi med ledarna för de projekt som presenterades vid föregående sammanträde. Gruppen diskuterar sina erfarenheter av det omfattande FoU-arbetet vid Göteborgshem:
- Hade förändringarna gått snabbare om forskarna inte varit med?
 - Har forskarna blivit en ny part i de företag de arbetat i?
 - Varför läggs en del projekt på en så hög teoretisk nivå?
- SABO meddelar att de kommer att uppvakta BFR för diskussion om forskning kring boendefrågor. SABO har funnit att de tillsammans med Hyresgästernas Riksförbund behöver få arbeta med de boendes medinflytande, samt behöver utveckla modeller för de boendes medverkan i fritidsaktiviteter.
- SABO finner sig inte ha kapacitet att medverka i fler projekt. SABO har lämnat referensgruppen för BFRs projekt kring hyresgästdemokrati, och meddelar att de avser att lämna referensgruppen för studien kring "Partssamarbete i fastighetsförvaltning" när det nuvarande anslaget är förbrukat.
- Övriga medlemmar i referensgruppen meddelar att de fattat samma beslut. Bakom detta beslut ligger de problem som uppstått i samband med att företags- och boendedemokrati kommit att utvecklas i olika takt. Parterna finner att deras resurser kommer att krävas för att internt bearbeta problemen.
- SABO meddelar att de kommer att underrätta de tre företagen att de lämnar referensgruppen. Parterna finner att projektgruppen har frihet att fortsätta sitt arbete och genomföra de planerade besöken på företagen inom ramen för de anslag som redan finns beviljade.
- jan SABO meddelar de berörda företagen i brev att parterna i referensgruppen beslutat att projektet bör avslutas inom ramen för nuvarande anslag och att de således inte ämnar medverka i någon förlängning.
- febr Planering av det tredje företagsbesöket efter det att projektledaren haft kontakter med förvaltningsledningarna med anledning av parternas beslut. Företagen meddelar att de är beredda att fortsätta projektet enligt de överenskommelser som träffats med projektledaren under januari månad.
- mars Tredje företagsbesöket, då projektledaren följer reparatörer och arbetsledare under hela arbetsdagar.
14-17 mars Uddevallahem. 1 arbetsledare, 1 elektriker, 1 vvs- och 1 lägenhetsreparatör.
26-27 april Vaxholmsbostäder. 1 maskinist/ arbetsledare och 1 lägenhetsreparatör.

- 1977 mars 28-31 mars Bollnäs-Bostäder. 1 arbetsledare, 1 elektriker, 1 vvs- och 1 lägenhetsreparatör. Vid samtliga företag avslutas besöken med att projektledaren informerar företagsledningen om dagarnas innehåll.
- maj Utförliga minnesanteckningar från tredje företagsbesöket skickas till fackklubbens ordförande och de reparatörer som medverkat i studien inom respektive företag.
- juni Sedan minnesanteckningarna godkänts av fackklubbarna och medverkande reparatörer, översänds de till ledningsgrupperna inom de tre företagen.
- dec BFR beslutar om tilläggsanslag för avslutning av pågående projekt samt utarbetande av program för nytt projekt om fastighetsanställdas arbetsmiljö.
- 1978 juni Delrapport 1: Reparatörernas arbete och miljöer
- okt Delrapport 2: Organisation och arbetsfördelning
- dec Delrapport 3: Kommunikationsnät och partsrelationer

4. FÖRLOPPET INOM PROJEKTEN

I bild 5 återges de olika parterna fördelade på tre nivåer. För att komma vidare i diskussionen kring några speciella problem vi uppmärksammat, vill vi nu ändra denna bild genom att gruppera parterna i två ringar runt projektet.



I den inre ringen finns de lokala grupper av människor, som i dagliga kontakter med problemen och varandra har en levande uppfattning om vad svårigheterna består i och vilka möjligheter man har att lösa dem. I denna inre ring kring projektet sammanför vi därför företagsledning med de anställda och deras fackklubb och de boende och deras hyresgästförening.

I den yttre ringen av intressenter placeras de centrala parterna, arbetsgivarorganisationen KAB, branschorganisationen SABO, Fastighetsanställdas Förbund och Hyresgästernas Riksförbund.

4.1 Förloppet i projektet vid Göteborgshem

Den första fasen utmärks av parvisa diskussioner mellan:

- Förelvaltningsledning - fackklubbar
- Förelvaltningsledning - hyresgästförening.

Relationen mellan fackklubbar och hyresgästförening var blockerad. Förelvaltningsledningen hade en medlande uppgift. "Vi förstår att de anställda har intresse av en förändring, men vi har även de boende att ta hänsyn till". "Vi förstår

att de boende vill förändra sin miljö, men vi har även de anställda att ta hänsyn till."

När utvecklingsprojekten startar ökar behovet av direkt informationsbyte mellan anställda och boende. De anställda inser att deras inflytande på arbetsformerna kan komma att begränsas av de boendes inflytande på närmiljön. De boende inser att deras inflytande på närmiljön kan komma att begränsas av de anställdas inflytande på arbetsformerna.

Förvaltningsledningens uppgift att förmedla information mellan de anställda och de boende minskar, samtidigt som de får ett behov av att ta del av innehållet i kanalen mellan anställda och boende.

I nästa fas har den yttre ringen av intressenter nåtts av informationer om utvecklingsprojekten vid Göteborgshem och skaffar sig insyn i dem genom att låta sig informeras av sina lokala representanter. Särskilda informationstillfällen ordnas för de yttre intressenterna.

De yttre intressenterna informerar om vad de anser vara ramar för projekten:

- Arbetsformerna får inte ändras på ett sådant sätt att PNT-avtalet sätts ur spel
- Diskussionerna i kvartersråden får inte ges en sådan form att hyressättningen ändras.

Projektgruppen nås av brottstycken från diskussionerna i den yttre ringen, vilket ger ett behov att försöka hitta informationsvägarna.

Efter det att de yttre intressenterna låtit sig informeras, börjar det förekomma hänvisningar till dem inom projektgrupperna. "Det finns folk i övervåningarna inom vår organisation, som har uppfattningar också. Det är inte bara att sitta här och bestämma. Vi är inte ensamma utan våra problem delas av hela branschen. Det måste vi tänka på från början."

I detta skede återförsäkrar sig medlemmarna i projektgrupperna om stöd hos sina organisationer. Utbytet av den informationen styr projektmedlemmarnas insatser.

När FU-grupperna varit verksamma i fem distrikt, och kvartersråden varit verksamma i fyra bostadsområden, ökas informationsflödet successivt kring projekten. Detta, tillsammans med kraven på medverkan från de yttre intressenterna i uppföljningen av FU-gruppernas och kvartersrådets resultat, leder till att tyngdpunkten i informationsflödet flyttas till den yttre ringen och återförsäkringarna ändrar riktning.

Det partsgemensamma arbetet på arbetsplatsen tunnas ut. Fackklubbarnas representanter deltar mindre frekvent i utvecklingsgruppernas diskussioner. KABs och SABOs roller differentieras, eftersom de involveras kraftigare i de olika projektdelarna. Förvaltningsledningen har nu svårt att behålla initiativet, vilket sätter den i ett svårt läge, eftersom de har kvar handlingsansvaret inom ramen för budget och underhållsprogram.

4.2 Förloppet i den jämförande studien

De centrala parterna har successivt involverats i det forskningsarbete som pågått vid Göteborgshem. När förslaget kom upp att göra ett partsgemensamt projekt med jämförelser mellan olika företag och arbetsplatser, accepterade parterna att vara med i en gemensam referensgrupp. Ett av motiven var att se om det var möjligt att lägga upp det fortsatta forskningsarbetet så att det inte medförde samma problem som man iakttagit vid Göteborgshem.

För att anslå medel förutsatte BFR en projektplan som angav syfte och arbetsgång. Det föll på projektgruppen att arbeta fram denna projektplan, vilket den gjorde med utgångspunkt från de erfarenheter som vunnits i Göteborgshem.

När referensgruppen skulle börja arbeta, efter det att BFR anslagit medel, fanns det därför en projektplan som, i varje fall i sina detaljer, bestämts utan att parterna direkt hade haft tillfälle att sätta sig in i den.

Som ett led i att förbereda referensgruppens arbete tog projektgruppen personliga kontakter för att planera det första sammanträdet. Till detta sammanträde kallades också forskningssekreteraren från BFR. Sammanträdet var det första tillfälle medlemmarna i referensgruppen hade att granska projektet mera i detalj, och att få del av de övriga parternas synpunkter. Diskussionerna vid detta sammanträde kom att falla på två huvudpunkter.

Den första punkten gällde frågan om vad som inryms i forskningsarbete, och vem som ska anses vara kompetent att genomföra en sådan uppgift. Diskussionen utlöstes av att det i projektplanen hade funnits äskanden att få täckning för kostnader för referensgruppens och projektgruppens arbete, men därutöver även för en arbetsgrupp med en utredningsman från varje part i referensgruppen. BFR beviljade dock inga medel för att bestrida kostnader för arbetsgruppen under motivering att det borde vara av ett sådant värde för de medverkande parterna att de själva skulle bestrida sina kostnader. Parterna frågade då på vilka grunder denna bedömning gjorts.

Den andra punkten gällde frågan hur forskningsarbetet ska samordnas med parternas övriga verksamhet. Parterna räknade vid detta tillfälle med att de inom en nära framtid skulle kunna komma in i en situation, där de hade att sluta ett avtal om medinflytande för de anställda. De undrade hur ett forskningsprojekt kring arbetsformerna kunde komma att inverka på en sådan förhandling.

"Vi kan inte tillåta oss gripas av vanmakt i förhandlingarna kring medbestämmandet för att det pågår ett forskningsprojekt inom området. Vi måste kunna träffa sådana avtal, utan att ens hinna informera forskargruppen, eftersom det ofta är mycket bråttom i sådana situationer. Forskarna får då inte känna sig trampade på tårna. Men hur avgränsar man det praktiska förhandlingsarbetet från det teoretiska forskningsarbetet?"

"Forskningen kan inte hindra parterna att arbeta vidare med sina frågor. Det är dock samtidigt nyttigt för oss att ta del av de nya kunskaper forskningen ger. Det är en annan sak att vi som organisation kan komma i konflikt när vi lyssnar på våra medlemmar och kommer fram till en uppfattning - och forskarna kanske för fram en annan uppfattning efter att ha lyssnat på samma människor."

"I ett demokratiskt samhälle är det människorna som anammar eller förkastar forskningens resultat. Det kan aldrig bli fråga om att en grupp forskare kan känna sig trampade på tårna av det skälet."

De båda punkterna återkommer som ledmotiv under de sammanträden som följer. Vid det närmast följande sammanträdet tas frågan om projektets inriktning upp. Referensgruppens medlemmar vet då tillräckligt mycket om projektets inriktning och forskningsarbetets förutsättningar för att kunna bedöma hur det står i förhållande till andra projekt inom parternas intressesfär. Ett sådant projekt, som bearbetas samtidigt i tiden, är en konferensserie som SABO planerar kring de motsättningar, som kan komma att inträffa kring olika parTERS medinflytande i bostadsförvaltningen. Inte minst undrar man hur de politiskt valda styrelserna kommer att reagera.

"Det är besvärande när ledande kommunalmän ställs inför frågan om konfliktrisker kring det ökade medinflytandet och de svarar: 'Det får väl ordna sig.'"

"Kommunalmän kan i vanliga fall inte prata om det här, men det gick att prata med dem när de var samlade till den första konferensen i Halmstad."

"Det intresse som vi visat har vuxit ur vetskapen om de problem, som kan uppstå när olika intressenter kommer in och ska ha sin självklara rätt. Vad händer då? Hur bör vi handla för att undvika konflikter i ett läge som inte är avsett att vara konfliktfyllt, utan ett steg mot ökad demokrati? Vi bör kunna peka på en rad problem som bör angripas. Därmed har jag sagt att jag inte är intresserad av att detta projekt blir en delstudie av förebyggande underhåll och problemen vid Göteborgshem, utan ett helt annat projekt som är helt fristående från det tidigare."

Efter denna diskussion beslutar referensgruppen att projektet ska döpas om till "Partssamarbete i fastighetsförvaltning", och att projektplanen ska ändras så att den täcker detta syfte med studien.

När SABOs konferensstudie är avslutad flyttar två av parterna sitt intresse till ett nytt område och finner att de inte har resurser för att medverka i en förlängning av projektet kring partsgemensam fastighetsförvaltning. De övriga parterna intar samma ställning.

Det finns också en fortsättning på diskussionen kring forskningsarbetets innehåll och syfte. När projektgruppen,

efter diskussioner med förvaltningsledningarna, presenterar ett rapportmanus till diskussion, innehåller detta en beskrivning av fyra områden, där reellt inflytande börjat utvecklas. Referensgruppens medlemmar önskar då veta hur man kommit fram till dessa områden och hur diskussionen gått till.

"Är detta frågor som ni diskuterat med företagsledningarna och styrelserna? Har ni diskuterat dem med de anställda och hyresgästerna? Har ni i så fall fått samstämmiga uppgifter om detta?"

"Om dessa fyra punkter för reellt inflytande tas upp i en rapport, måste det någonstans finnas en förankring av att det är just dessa områden som ska bearbetas. Är det kanske forskargruppens egna slutsatser som ligger bakom valet av områden?"

En annan diskussionspunkt gällde projektgruppens inventering av tänkbara lösningar på de problem som diskuterats i företagen.

"Nu börjar jag bli orolig. Vad menar projektgruppen med lösningar? Vi har ingen tro eller önskan att denna grupp ska föreslå lösningar på problemen. Vi vill ha konfliktfälten klarlagda. I arbetet att finna lösningar finns ingen annan väg än samtal och förhandlingar mellan parterna. Vi behöver underlag för att kunna umgås med våra parter."

"Som forskare arbetar vi rent empiriskt. Vi tar inte ställning till problemen, utan begränsar oss till att följa parternas bearbetning av dem för att kunna registrera var de stannat upp i sitt arbete. Vi föreslår inga lösningar, utan frågar bara varför man fått en lösning av arbetet och varför man har stannat upp."

"Menar du att det skulle vara att föregripa något om vi i referensgruppen gick något längre än att bara konstatera att det finns problem? Är det inte möjligt för oss att diskutera hur problemen kan lösas? Vi sanerar ju de problem vi ska förhandla kring, om vi genom forskningens hjälp kan få konstaterat var det brister. Kan vi inte tänka oss att vi försöker finna lösningar?"

"Så länge vi diskuterar problem som rör två parter, kan vi tänka oss det, men nu är vi ju fler parter. Då är det riskabelt att komma med förslag på lösningar, som kanske bara tillfredsställer en eller två av dem."

Under diskussionernas gång inventerar referensgruppens medlemmar sina tidigare erfarenheter av forskningsarbete. Ett centralt bekymmer tycks vara att forskningen ger en information, som inte riktigt passar in i mönstret. De nya informationerna finns inte samlade på samma sätt som de gamla. De är svåra att återfinna, de är svåra att tolka och de ger, genom sin blotta existens, upphov till osäkerhet.

Hur ska parterna kunna komma överens om ett gemensamt utgångsläge inför en överläggning, om det samtidigt finns en

information som inte passar in, och som var och en tolkar på sitt sätt? Om forskarna, genom sina krav på speciella förutsättningar för sitt arbete, börjar ställa krav, uppfattar de tidigare parterna dem som ytterligare en part. De startar då överläggningar med forskarna enligt de mönster och underförstådda regler som utvecklats i det tidigare förhandlingsarbetet. Forskarna är antagligen omedvetna om dessa regler, i den mån som de inte direkt ifrågasätter dem, eller ser dem som en delförklaring till de tidigare parternas problem. De tidigare parterna ser då över möjligheterna att bringa reda genom samordning, förenkling och överläggning. De har det egna målet att kunna fortsätta sitt förhandlingsarbete för ögonen, vilket hotar deras existens om det störs.

"Jag efterlyser den samordning som bör finnas av forskningen. När man vill ha kunskaperna ska man kunna hitta dem på ett ställe. Forskningen är nu utlagd på många händer och det gör det svårt att finna resultaten."

"I ett av våra företag har man ett mångårigt samarbete med en grupp forskare, som vuxit fram ur ett ömsesidigt intresse, men det har inte lett till någonting. I företaget rycker man nu bara på axlarna åt forskarna, och verkar inte ha något samröre med dem. Vi håller nu på att hamna i samma situation med en annan forskargrupp. Det finns inte tillräckligt förtroende för forskarna ute i företagen."

"Delar din uppfattning om problemen kring forskning. Kan det inte bero på att forskningen ibland är till för forskarnas egen skull. Resultaten är ofta svåra att förstå. Vi kanske missuppfattar dem. Vi har aldrig haft möjlighet att ta ett resonemang kring forskningen, och jag tycker att vi saknar tillräckliga kunskaper inom området. Vi har inget fast grepp om detta i referensgruppen. Vi har inte lyckats skapa en grov referensram för vad vi egentligen ska syssla med. Vi kommer inte in i problematiken."

"Vi har som forskare också svårt att finna referensgruppen."

"Det är beklagligt att mycket av den information, som kommer från forskningen förblir totalt oförstådd och oanvändbar. Vi lever i skilda kamrar med vattentäta skott emellan."

"Det är ett bekymmer att finna avnämare för forskningens resultat. Är det inte möjligt att göra sammanfattningar och förenklade redogörelser så att de blir läsbara för en allmänhet?"

"Det är allmänt känt att forskningen bl a på grund av språket inte kan utnyttjas inom fastighetsförvaltningen."

"Distansen mellan forskare och avnämare ökar hela tiden, och det utgör ett problem för oss som ska hantera resultaten."

"Vi vill påstå att det skapades problem när det startades så många forskningsprojekt inom Göteborgshem. Vi ställde oss även frågande till om det var forskning eller utredning som bedrevs. Projekten startade utan att man avvaktade ett klargörande från vår sida vilka möjligheter vi hade att ta vara på resultaten."

"När någon ska vidta en åtgärd åberopar han den forskning som ligger närmast hans egen uppfattning. Tillämpningen av forskningens resultat kan därför skapa en ny konfliktsituation. Forskningen kan alltså även skapa problem, särskilt på områden där det finns olika parter - men det får vi dras med."

"Det kan hända att forskningen varit ett störande moment i Göteborgshem. Man hade kanske kommit längre utan forskningen om man ser det ur de anställdas synpunkt. De anställda betraktar forskarna som en ny part."

Efter det att referensgruppens medlemmar vid det femte sammanträdet förklarat att de inte var beredda att kvarstå i gruppen vid en förlängning av projektet, kallades den aldrig till något nytt sammanträde. Olika hinder kom i vägen. I likhet med förhållandena i det inledande skedet, övergick arbetet till informella kontakter.

Projektgruppen förankrade planerna för den fortsatta studien ute i de tre företagen. I denna planering utgick projektgruppen i stor utsträckning från sina erfarenheter av forskningsarbetet vid Göteborgshem. Eftersom arbetet i båda fallen riktades in på att följa reparatörernas arbete låg det nära till hands att göra den kopplingen. Förvaltningsledningarna var intresserade av att få en beskrivning och såg en fördel i att kunna göra jämförelser med några andra förvaltningars arbetssätt. De intentioner de centrala parterna förde fram under referensgruppens sammanträden fördes allt mer i bakgrunden under samtalen ute i företagen.

5. SLUTORD

Så här i efterhand kan man konstatera att referensgruppen och projektgruppens medlemmar knappast nådde fram till varandra under diskussionerna. Under en period låg de båda gruppernas arbeten i parallella banor, och det ledde snarast till störningar i de båda fälten.

Projektgruppen utgick ifrån den arbetsplan de lämnat in för att få BFR att anslå medel som skulle göra det möjligt att arbeta med referensgruppen. Referensgruppens medlemmar hade ingen möjlighet att ta ställning till projektets inriktning förrän den samlades i det uttalade syftet att diskutera detta. Referensgruppen ansåg sig i stort sett vara obunden av förarbetet. När den tog på sig uppgiften att vara med och styra projektet, arbetade den snarast med att ge forskningsarbetet en sådan inriktning och ett sådant innehåll att det skulle vara möjligt för parterna att låta resultatet gå in som delar i de utredningar eller förhandlingsunderlag de höll på att sammanställa. Projektet "Partssamarbete i fastighetsförvaltning" blev ett delprojekt bland andra, och det prioriterades med hänsyn till sitt relativa värde för en verksamhet som bestämts långt tidigare.

Förloppet ger anledning till några reflektioner kring forskningsarbetets förutsättningar. Om forskningen utgår från ett problem och ett behov att förändra en situation för att lösa detta problem, så får man det längsta och kraftigaste engagemanget från den grupp som står närmast problemet, och har det klaraste behovet att få detta bearbetat. Den information som utgår från arbetet att bearbeta problemet återbildar den energi som förbrukats under bearbetningen. Av allt att döma avtar dock den energi som bärs av informationen med den sociala distansen till dem som nås av informationen, och för vilka den ska vara en styrimpuls för fortsatt aktivitet. Erfarenheterna från arbetet med projektet "Partssamarbete i fastighetsförvaltning" ger snarast ett intryck av att energin i projektet, i likhet med ljusets, avtar med kvadraten på avståndet. Det ska då framhållas att en social distans är en abstraktion vid sidan av det konkreta geografiska avståndet. I projektet fanns det dock samtidigt en social distans till den verksamhet som studerades, och ett geografiskt avstånd till den plats där observationerna gjordes.

Om någon lärdom ska dras av detta så är det att problemen ska bearbetas tillsammans med dem som bär dem, och utforskningen ska så långt det är möjligt styras tillsammans med dem.

Rapporterna har skrivits med detta för ögonen. Reparatörernas arbete har beskrivits på ett sådant sätt att de själva ska kunna läsa redogörelsen och finna utgångspunkter för arbetet att bearbeta sin situation. Beskrivningen av förvaltningens organisation ger reparatorerna en möjlighet att placera in sitt arbete i en organisatorisk ram, och få en anvisning om vilka områden som börjar utkristalliseras

i arbetet att öka det reella medinflytandet. Ledningsgrupperna kan läsa samma avsnitt, och till detta lägga beskrivningen om relationerna mellan parterna i sitt arbete att anpassa organisationen till förändrade förutsättningar. Parterna kan läsa beskrivningen av relationerna mellan dem och få en bild av hur dessa uppfattas underifrån.

Det finns i rapporterna en rad problem och situationer beskrivna som ligger så nära var och en av dessa grupper att ett forskningsarbete kring dem kan bidra till att återbilda den energi som krävs för att ett projekt ska kunna hållas igång.

Parternas diskussion om forskarna som en ny part i arbetslivet är väl värd att ta vara på. När forskarna begär förståelse för de begränsningar som omger deras projekt, uppfattas de som en grupp som ställer villkor. Om forskarna ska få sina villkor uppfyllda är något som parterna enligt sina traditioner begynner att överlägga om.

**Denna rapport hänför sig till forskningsanslag 740500-0 från
Statens råd för byggnadsforskning till PARådet, projektledare
Roland Björkberg, Göteborg.**

R60:1979

ISBN 91-540-30447

Statens råd för byggnadsforskning, Stockholm

Art.nr: 6600960

**Abonnemangsgrupp:
T. Fastighetsförvaltning**

**Distribution:
Svensk Byggtjänst, Box 1403
111 84 Stockholm**

Cirkapris: 35 kr exkl moms