



Mobila verksamhetslokaler

En studie om marknadsvärderingar

Akademien för hållbar samhälls- och teknikutveckling, MDH

Magisteruppsats i Företagsekonomi, 15 hp

den 8 juni 2011, VT

Författare: Diana Aguilar, 830315

Handledare: Finn Wiedersheim-Paul

Förord

Jag skulle vilja ta detta tillfälle att tacka alla respondenterna som tagit sig tid och ställt upp på intervjuerna. Deras medverkan har varit avgörande för att kunna färdigställa utredningen.

Ett speciellt tack vill jag rikta till uppdragsgivarna Per Dahlgren och Temporent AB, som givit mig förtroendet att utföra detta uppdrag. Samtidigt uppskattar jag deras aktiva samverkan under utredningens gång, vilket bidragit till ökade kunskaper inom ämnet. Med hopp i hjärtat förväntar jag mig att utredningsresultatet kommer att bli till stor betydelse och nytta för företaget.

Sist men inte minst vill jag tacka min handledare Finn Wiedersheim-Paul för hans stöd och en givande vägledning under arbetets gång.

Västerås, den 8 juni 2011

Diana Aguilar

Abstract

Thesis degree:	Master thesis in business administration, 15 ECTS
Author:	Diana Aguilar
Examiner:	Cecilia Lindh
Tutor:	Finn Wiedersheim-Paul
Title:	Mobile buildings – a study of market values
Problem description:	Mobile buildings offer a flexible supply of buildings as an alternative to permanent expansion or while the existing facilities being renovated or rebuilt. This flexible option is used, however in a rather small scale in the market. Thus, to increase consumption of mobile buildings, there is a need for market research that will contribute to find the factors that customer value.
Purpose:	The purpose of research is to investigate customer values when it leases and/or uses temporary buildings, and possibly encourage new elements that do not exist in the market range yet.
Method:	To obtain the valuation factors have been implemented a literature survey and 13 personal interviews were conducted. Interviews took place with people who use these buildings and those who entered a contract to rent these buildings. The study objects are offices, schools and kindergartens.
Conclusion:	The research has shown that the existence of these buildings is really appreciated by customers, but the technical qualities are asked to be better. Customers are claiming for new technologies that can reduce negative aspects of the buildings (including noise, poor insulation and ventilation) and consequently improve their every workday. Some of the new elements that the customer would like to receive are the innovative interior design, changed design-wise appearance or unusual room placement.
Keywords:	Temporary buildings, portable (rental) constructions, relocatable modular buildings, transportable buildings, modular buildings; customer satisfaction, customer value.

Sammanfattning

Examensarbete:	Magisteruppsats i företagsekonomi, 15 hp
Författare:	Diana Aguilar
Examinator:	Cecilia Lindh
Handledare:	Finn Wiedersheim-Paul
Titel:	Mobila verksamhetslokaler – en studie om marknadsvärderingar
Problembeskrivning:	Mobila verksamhetslokaler erbjuder flexibel lokalförsörjning som alternativ till permanent utbyggnad, eller under tiden som befintliga lokaler renoveras eller byggs om. Denna flexibla möjlighet används dock i en ganska liten omfattning på marknaden. För att öka lokalernas användning finns det därför ett behov av en marknadsundersökning som identifierar de faktorer som kunden värderar.
Syfte:	Utredningen syftar till att få fram vad kunden värderar då han eller hon hyr och/eller använder en temporär lokal, och möjligen identifiera nya element som inte finns i marknadens utbud.
Metod:	För att få fram värderingsfaktorer har en litteraturundersökning implementerats och samtidigt har 13 personliga intervjuer genomförts. Intervjuer skedde med personer som använder dessa lokaler och parallellt de som tecknat kontrakt för att hyra dessa lokaler. Studieobjekt är kontor, skola och förskola.
Slutsats:	Utredningen har visat att existensen av dessa lokaler verkligen uppskattas av kunder, men tekniska kvaliteter önskas vara bättre. Kunder strävar efter nya teknologier som skulle kunna hämma de negativa aspekterna av lokalerna (bland annat oljud, dålig isolering och ventilation) och på det sättet förbättra deras vardag i lokalerna. Några av de nya element som kunden skulle vilja få är innovativ inredning, ändrat designmässigt utseende eller ovanlig rumsplacering.
Nyckelord:	Mobila verksamhetslokaler, flyttbara byggnader, temporära lokaler, tillfälliga paviljonger; kundstillfredsställelse, kundvärde.

Innehållsförteckning

1. Temporent AB och undersökningen	3
1.1 Problemområde och frågeställningar	3
1.2 Utredningens avgränsningar	4
1.3 Målgruppen.....	4
1.4 Disposition.....	4
2. Undersökningens utformning	6
2.1 Uppdragsuppkomst.....	6
2.2 Insamlade data	7
2.3 Respondenterna i fokus - Vilka intervjuas?.....	8
2.4 Genomförande av intervjuer	10
3. Referensram	12
3.1 Mobila verksamhetslokaler – den bästa lösningen?	12
3.1.1 Lokalernas egenskaper.....	12
3.1.2 Vad kostar det?	13
3.1.3 Branschens aktörer och motiv bakom hyrning	14
3.2 Kundvärderingar	16
3.2.1 Kundens val	17
3.3 Spelar lokalutformningen någon roll?	18
4. Respondenterna tycker	20
4.1 Köpare	20
4.2 Användare.....	24
4.2.1 Förskolor.....	24
4.2.2 Skolor	26
4.2.3 Kontor	27
4.3 Andra tycker... ..	31
5. Det kunder värderar	32
5.1 Köpare	32
5.2 Användare.....	33
5.2.1 Förskola	33
5.2.2 Skola.....	34
5.2.3 Kontor	35
6. Reflektioner	37
7. Slutdiskussion och avslutande ord	40
Källförteckning.....	41
Bilaga 1 - Operationalisering	45

Tabell- och figurförteckning

Figur 1. De genomförda intervjuerna	10
Tabell 1. De undersökta faktorer relativt respondenternas (köpare) svar	32
Tabell 2. De undersökta faktorer relativt respondenternas (förskola användare) svar.....	33
Tabell 3. De undersökta faktorer relativt respondenternas (skola användare) svar	34
Tabell 4. De undersökta faktorer relativt respondenternas (kontor användare) svar	35
Tabell 5. Intervjufrågor till köpare med relevans till nyckelord utifrån referensramen.....	45
Tabell 6. Intervjufrågor till användare med relevans till nyckelord utifrån referensramen	46

1. Temporent AB och undersökningen

Detta kapitel presenterar kort utredningens särdrag, dess problemställning, syfte och avgränsningar. Det definieras också målgrupper, det vill säga potentiella läsare och strukturen för uppsatsen för att skapa en förståelse för dess innehåll.

Uppsatsen beskriver en undersökning om kundvärderingar när de hyr och/eller använder temporära lokaler. Poängen med utredningen är att få fram dessa värderingar och möjligen identifiera nya element som idag inte finns i marknadens utbud.

Dagens demografiska obalanser och snabba verksamhetsmässiga förändringar leder till att lokalbehoven på marknaden ändras. Till exempel när en ny fabrik lanseras eller det befintliga företaget har fått ökad efterfråga, framstår behov av nya boenden, skolor, kontor och så vidare. Tillfälliga flyttbara lokaler erbjuder flexibel lokalförsörjning som alternativ till utbyggnad eller under tiden som befintliga lokaler renoveras eller byggs om (Temporent's AB interna information). Ändå används denna möjlighet i en ganska liten omfattning på marknaden (Andrén, 2006, s. 1).

Branschen är uppdelad i två inriktningar, modulbyggnader för permanenta bruk och flyttbara modulbyggnader för tillfälliga behov (det vill säga de är temporära) (Temporent AB:s interna information). Den sista inriktningen, det vill säga flyttbara moduler skulle kunna utvecklas i en mer effektiv takt i fall de mobila lösningarna skulle användas i större utsträckning.

Bakom ämnet för magisteruppsatsen finns ett uppdrag från Temporent AB. Temporent AB är en av de största moduluthyrarna i Skandinavien. Företaget grundades 1995 och omsätter idag cirka 300 mkr. I linje med Flexator AB (som bygger moduler) och Nordig Modular Leasing AB (som leasar moduler) ingår dessa tre företag i Nordic Modular Group AB som ägs av börsnoterade fastighetsbolaget Kungsleden. Nordic Modular Group AB är en av Nordens marknadsledande koncern inom modulbranschen. (Flexator AB webbsida, i.d.)

Temporent's AB modulbyggnader är flyttbara lokaler tillverkade som färdiga moduler för bland annat kontor, skola och förskola. Deras lokaler monteras snabbt på kundens mark och hyrs så länge behovet finns. Därefter flyttas modulerna vidare till nästa kund. I genomsnitt är det 110 projekt som genomförs på året. Flyttbara lokaler är ett sätt att fortsätta bedriva sin verksamhet fritt från störningar - utan att behöva flytta eller investera i permanenta utbyggnader. (Temporent AB:s interna information)

1.1 Problemområde och frågeställningar

Men varför är uthyrningsbranschen inom mobillokal-försörjning inte så efterfrågad? I en examensuppsats genomförd år 2003 berörs temat om buller i klassrum, där temporära lokaler beskrivs ganska negativt. Tommi Frednäs som är huvudskyddsombud på Lärarförbundet i Göteborg anser att lokalerna inte är anpassade för den verksamhet de används till, de kostar mycket och det kan lätt uppstå störande buller. (Berggren, Gustavsson & Björkbom, 2003, s. 3)

Hur bör moduler se ut för att få en högre efterfrågan? Det finns ett behov av en marknadsundersökning som ska bidra till ökade kunskaper om vad kunder tycker om mobila lokaler. Uppdragsgivaren vill ha svar på följande frågor: Vad värderar kunden när hon/han ska hyra en flyttbar lokal? Finns det något särskilt önskemål om lokalens egenskaper som väsentligt kan förbättra arbetsmiljön och bidra till ökad kundtillfredsställelse?

1.2 Utredningens avgränsningar

Under informationssökandet har det kommit fram andra rapporter som från början verkar vara relevanta, men egentligen beskriver en annan typ av flyttbara lokaler, till exempel baracker (blastresistant portable moduler) som är till för arbetarna på en byggarbetsplats, bilhus, eller andra verk, vilka är tillverkade för speciella behov. Men denna studie berör lokaler som är ämnade för förskole-, skol- eller kontorsverksamhet, som är Temporent's AB huvudprodukt. Det finns även temporära lokaler för boende och till exempel sjukhusavdelningar eller laboratorier men dessa ingår inte i utredningen. Därför bör en analys göras av varje ny informationskälla för att klargöra om den verkligen berör studiens forskningsobjekt.

Teorier om kundtillfredsställelse finns det mycket skrivet om. Jag avgränsar området genom att välja litteratur som behandlar ämnet där kunden är ett företag och inte en privat person. Uttryck som "Business to business" - bör därför finnas med bland sökorden vid sökning av artiklar. Det finns många andra begrepp och uttryck som behandlas inom ämnet som skulle kunna hjälpa det uppdragsgivande företaget att förstå sina kunder i större utsträckning. Men mycket av detta väljs bort på grund av dess irrelevans för just denna utredning, till exempel relationer i B2B eller kundlojalitet (utredningen handlar inte om relationer eller deras lojalitet, utan frågan är vad kunden värderar (där relationer kan vara en del av det)); värdekedjan som kan hjälpa företag att nå kundtillfredsställelse genom att utveckla dess verksamhet i varje aktivitet (utredningen berör inte själva företaget Temporent AB, utan fokus ligger istället på dess potentiella och befintliga kunder).

1.3 Målgruppen

Utredningen vänder sig främst till företaget Temporent AB som har initierat marknadsundersökningen. Dessutom kan uppsatsen vara till nytta för andra forskare som gör undersökningar inom samma fält. Förutom de primära målgrupperna är inte minst allmänheten viktig då den kan vara intresserad av ämnet och vilja öka sin kunskap.

1.4 Disposition

I detta kapitel får läsaren en inblick i uppsatsens struktur för att få lättare orientera sig i texten.

1. Temporent AB och undersökningen

Uppsatsen börjar med kort presentation av utredningens särdrag, dess problemställning, syfte och avgränsningar. För vem är den skriven? Läs om uppsatsens målgrupper och den här dispositionen för att skapa en bättre förståelse av uppsatsens innehåll.

2. Undersökningens utformning

Den här delen berättar om hur uppsatsen blev utformad och på vilket sätt informationen samlades in, till både den teoretiska och empiriska delen. Samt hur en källgranskning gjordes för att säkra studieresultatens trovärdighet.

3. Referensram

3.1 Mobila verksamhetslokaler – den bästa lösningen?

Vad vet vi om temporära lokaler? Följ detta kapitel för att få veta de olika aspekterna kring mobila lokaler, deras egenskaper och kostnadsanalys, samt förstå skillnaden med de permanenta lokalerna. Sist men inte minst är det också viktigt att känna till branschens aktörer.

3.2 Kundvärderingar

Vad påverkar kundens värderingar så att de väljer en särskild produkt? Hur gör de sina val? Vad beror deras preferenser på utifrån teorisynpunkt? För att komma fram till utredningens kärna och teoretisk bidra till svaret på frågan: vad som gör att kunder blir nöjda eller missnöjda med produkten, beskrivs teorier om kundtillfredsställelse.

3.3 Spelar lokalutformningen någon roll?

Här får läsaren insyn i några av de praktiska kvaliteter som kunden kan värdera när han befinner sig i en viss lokal.

4. Respondenterna tycker...

I det här kapitlet presenteras vad respondenterna värderar i det verkliga livet. Det följer en sammanfattad (bearbetad) presentation först av köparens åsikter och sen användarens, uppdelade i förskola, skola och kontor.

5. Det kunder värderar...

Här kartläggs en klar fördelning av de faktorer som respondenten/kunden värderar och de nya element som saknas på marknaden (inom ämnet om flyttbara lokaler). Det är en systematiserad, bildformad sammanfattning av det empiriska materialet som är presenterat i kapitel 6.

6. Reflektioner

Vad utredningen kom fram till kan utläsas i det här kapitlet. Teoretiska kunskaper sammanställs med det empiriska materialet och ger svar på utredningens problemställning. Samt presenteras en redogörelse för mina egna reflektioner.

7. Slutdiskussion och avslutande ord

Här sammanfattas utredningens resultat och slutsatser. Är du en av dem som kan tänka sig att fortsätta forska inom ämnet? Här finns även några förslag för vidare studieområden.

2. Undersökningens utformning

I kapitlet presenteras tillvägagångssätt för undersökningen, metoderna för informationsinsamling till referensramen och den empiriska presentationen samt diskuteras utredningens trovärdighet utifrån källgranskningen.

2.1 Uppdragsuppkomst

Även om konkurrensen inte är lika hård inom uthyrningsbranschen som i byggbranschen så finns det starka aktörer på marknaden som strävar efter att vara ledande med sin verksamhet (se avsnitt 3.3 *Branschens aktörer och motiv bakom hyrning*). Därför arbetar nu Temporent AB med en förstudie om ett modernt modulsystem som kan vara konkurrensstarkt och nytt på marknaden. Studien bygger på uppdraget att utreda kundens värderingar och vilken efterfrågan som finns på flyttbara lokaler.

Den första kontakten (2011-12-21) skedde med Per Dahlgren (uppdragsgivare) som är regionchef i Öst-Syd region i Upplands - Väsby där också ett av Temporent AB:s kontor ligger. Totalt har det varit fyra möten där det första var ett intervjutillfälle med en omfattande presentation av företaget och dess omgivning. Vid det andra mötet diskuterades undersökningsämnet samt utarbetades frågeställningar. Dessutom har det varit ytterligare två möten där jag fick rollen som observatör vid diskussionerna mellan de olika ansvariga och regionscheferna inom Temporent AB. Vid sista mötet deltog också arkitekten och organisationskonsulten Thomas Nathorst-Böös, vars synpunkter kommer presenteras i uppsatsen.

Ett så nära samarbete med uppdragsgivaren har bidragit till större disponibla kunskaper inom branschen och företaget, och gett en klar definiering av undersökningens problemställning. Samtidigt har uppdraget påverkats av intervjuområdena. Dessa är nämligen förskola, skola och kontor, för att dessa är de vanligaste verksamhetsområden hos Temporent AB. Grad av oberoende från företaget har balanserats genom att jag själv fick bestämma utredningens utformning och design. Bland annat fick jag bestämma vilka och hur många som skulle intervjuas. Detta för att låta utredningen lösa en samhällsfråga och inte bara ett specifikt företags förfrågan, samt bibehålla största möjliga opartiskhet i förhållande till företaget.

Underlaget för utredningen består av en kvalitativ marknadsundersökning eftersom studien påbörjas utifrån preciseringen av en empirisk fråga och sedan tillämpas referensramen. (Bryman, 2002, ss. 21-22) För att kunna förutsäga och kontrollera konsumenternas beteende vill jag med utredningen upptäcka kvalitativa förklaringar som svarar på frågan ”varför”. Enligt Cohen (1999, ss. 353-354) genom att beskriva beteende, påverkan, sensation, imagination, motivation samt kognition kan man förklara relationen mellan människan och produkten på ett bättre sätt. Resultatet som presenteras efter genomförd undersökning kan räknas som nyskapad teori från en forskningsinsats som bygger på intervjuer. (Bryman, 2002, s. 22)

Referensramen har utgångspunkten i beskrivningen av uthyrningsbranschen, dess egenskaper och involverade aktörer, för att skapa en större inblick och förståelse hos läsaren då själva ämnet fortfarande inte verkar vara högaktuellt inom forskningen. Vidare tas teorier om kundvärderingar fram, vilka beskriver kundens val och tillfredsställelsenivå, och ytterligare berörs branschens specifika kvaliteter och deras påverkande. Denna referensram ligger till grund för intervjufrågeutformningen, där uppdragsgivarens förfrågningar genomsyrar också intervjuformuläret. Genom att svara på frågor tagna ur referensramen erhålls svar på problemställningen. Läs Bilaga 1 *Operationalisering* för att få en insikt i vilka teorier som har använts och deras relevans för intervjufrågorna. Undersökningen bygger således på två olika tekniker för materialinsamling, litteratursökning och intervjuer.

2.2 Insamlade data

Undersökningen påbörjades med en förstudie för att utreda om det finns tillräckligt med information inom ämnet och se vad som finns skrivet om det. För detta ändamål användes det digitala vetenskapliga arkivet DiVA för att hitta skrivna avhandlingar, rapporter och examensarbeten inom ämnet, samt sökmotorer Google, Google Scholar, Google News. De utnyttjade sökorden var:

Svenska: mobila verksamhetslokaler, flyttbara byggnader, temporära lokaler, tillfälliga paviljonger; kundtillfredsställelse, kundvärde. Engelska: temporary buildings, portable (rental) constructions, relocatable modular buildings, transportable buildings, modular buildings; customer satisfaction, customer value.

Det finns en risk att det största flödet av informationen som jag har läst i förstudiessyfte är partisk eftersom i några fall det är svårt att spåra varifrån informationen kommer (kanske från en enda källa) och vilket intresse skribenten har i dessa rapporter. (Thurén, 1997, s. 63) Därför har informationen varit kritisk granskats, deras innehåll värderats och det väljs ut de källor som har största grad av förtroende från min sida (enligt till exempel kriterier som att det ska finnas författarnamn, datum och titel). Webbplatser har använts med största försiktighet för att undvika oseriösa internetkällor och därmed falsk information, slarvfel eller vilseledande fakta. Men förstudien har ändå bidragit till större förståelse av den rådande situationen på marknaden och inom den undersökta branschen. Det första intrycket vid informationssökningen var att branschen är relativt ny och därför finns det relativt lite fakta samt litteratur, artiklar eller allmän information om den.

Vidare fortsätter litteratursökningen med en genomgång av Mälardalens högskolas bibliotek och Västerås stadsbibliotek för att hitta relevanta böcker. Litteratur om just flyttbara lokaler saknas, däremot finns litteratur om kundens värderingar och arbetsplatsen i större omfattning. På Libris hittas några skrifter, där en har absolut relevans för ämnet (flyttbara lokaler) (Andrén (2006)). Denna skrift används som grund för den första delen av referensramen då den på ett gediget sätt beskriver de olika aspekterna av den berörda branschen (och den informationen behöver tas upp för diskussion för att vidareutveckla ämnet inom forskningen). Nackdelen med boken är att författaren inte redovisar vilka källor som har använts i boken, utan det nämns bara några namn han har haft intervjuer med, vilket minskar källans äkthetskriterium enligt Thurén (1997, s. 12).

Övriga artiklar är hämtade från databaser som ABI/INFORM Global (ProQuest), Scirus, Ebrary, LibHub och JSTOR. För att se om det finns några reglerande lagar gällande flyttbara lokaler används Fars SRS Kompletts information. Artiklarna har kritiskt granskats för att undvika trading genom användning av förstahandskällor med korta tidsperspektiv, vilket enligt Thurén (1997, ss. 34) uppfyller krav på oberoendet av källan. Informationen i artiklarna kan också räknas som tillförlitlig eftersom den granskats innan forskningsresultat publicerats. I böcker däremot kan författare uttrycka sina synpunkter fritt vilket innebär att informationen kan vara partisk. Några påståenden har hittats i mer än en källa, dessa är oberoende källor och därmed enligt Thurén (1997, ss. 49) ökar källornas trovärdighet.

Till den empiriska delen av uppsatsen insamlas information via semistrukturerade intervjuer med personer från olika företag som hyr och/eller använder flyttbara lokaler. Mer om intervjuform och andra relaterade ämnen kan utläsas i avsnitt 2.4 *Genomförandet av intervjuer*. Själva empiriska materialet placeras Kapitel 4 *Respondenterna tycker...* och det är en sammanfattning som innehåller fet markerade siffror som är relaterade till faktorer presenterade under rubriken 5 *Det kunder värderar...* (där finns sammansatta faktorer av kunds värderingar i tabellform). Det är för att visa på vilket sätt analysen av faktorer har skett och för att underlätta för läsaren att urskilja dessa faktorer i empiriska texten.

2.3 Respondenterna i fokus - Vilka intervjuas?

För att få så många olika åsikter som möjligt har jag valt att intervju ett flertal personer. Det görs för att få en så detaljrik analys av primärdata som möjligt. Detta görs också med hänsyn till att studien behandlar tre olika verksamhetsområden, nämligen förskola, skola och kontor.

Sörqvist (2000, ss. 31-33) pekar på att det är väsentligt att känna till vem kunden är och att dela upp kunderna i två stora grupper: interna och externa (Läs mer i kapitel 4 *Kundvärderingar*). Den teknik som används för utformningen av intervjufrågor anpassas till respektive respondent inom den externa gruppen. Nämligen respondenten som befinner sig i befattningen att skriva på kontrakt med ett hyrföretag (köpare) eller respondenten som befinner sig i, alternativt arbetar, i lokalerna varje dag (användare). Därför finns det två intervjufrågeformulär, som är uppdelade i de här två kategorierna (Läs Bilaga 1 *Operationalisering*).

För att få veta på vilket sätt kommuner använder flyttbara lokaler togs kontakt med Torbjörn Pettersson, verksamhetschef i Västerås fastighetskontor. Därefter togs kontakt med tre kommuner, nämligen Västerås, Eskilstuna och Örebro på grund av geografisk närhet, för intervjuändamål och för att få veta vilka temporära lokaler de har till förfogande just nu (Maj, 2011). Från Västerås Fastighetskontor och Eskilstuna Kommunfastigheter AB fick jag svar att de hyr flyttbara lokaler, som används till skolor och förskolor. Eskilstuna: Kronskogens förskola, Gillberga skola samt St Eskils gymnasium. Västerås: Norra Valby skolan, Rönny skola och förskola, Ängens förskola, Vildmarkens förskola. Kontorslokaler hyrs inte av kommuner. Det skickades därefter förfrågar till alla dessa enheter. Men ingen av Eskilstunas ovanstående studieobjekt svarade och rektorn från Ängens förskola i Västerås sa att ingen

ville ställa upp på en intervju på denna förskola. Örebro kommun har inte temporära lokaler idag (Maj, 2011).

Slutligen skedde intervjuer med tre personer från skolor och tre från förskolor utifrån dessa kommunala verksamheter under kategorin *användare* (se Figur 1) och dessutom med en person från Västerås fastighetskontor och en från Eskilstuna Kommunfastigheter AB under kategorin *köpare* (se Figur 1).

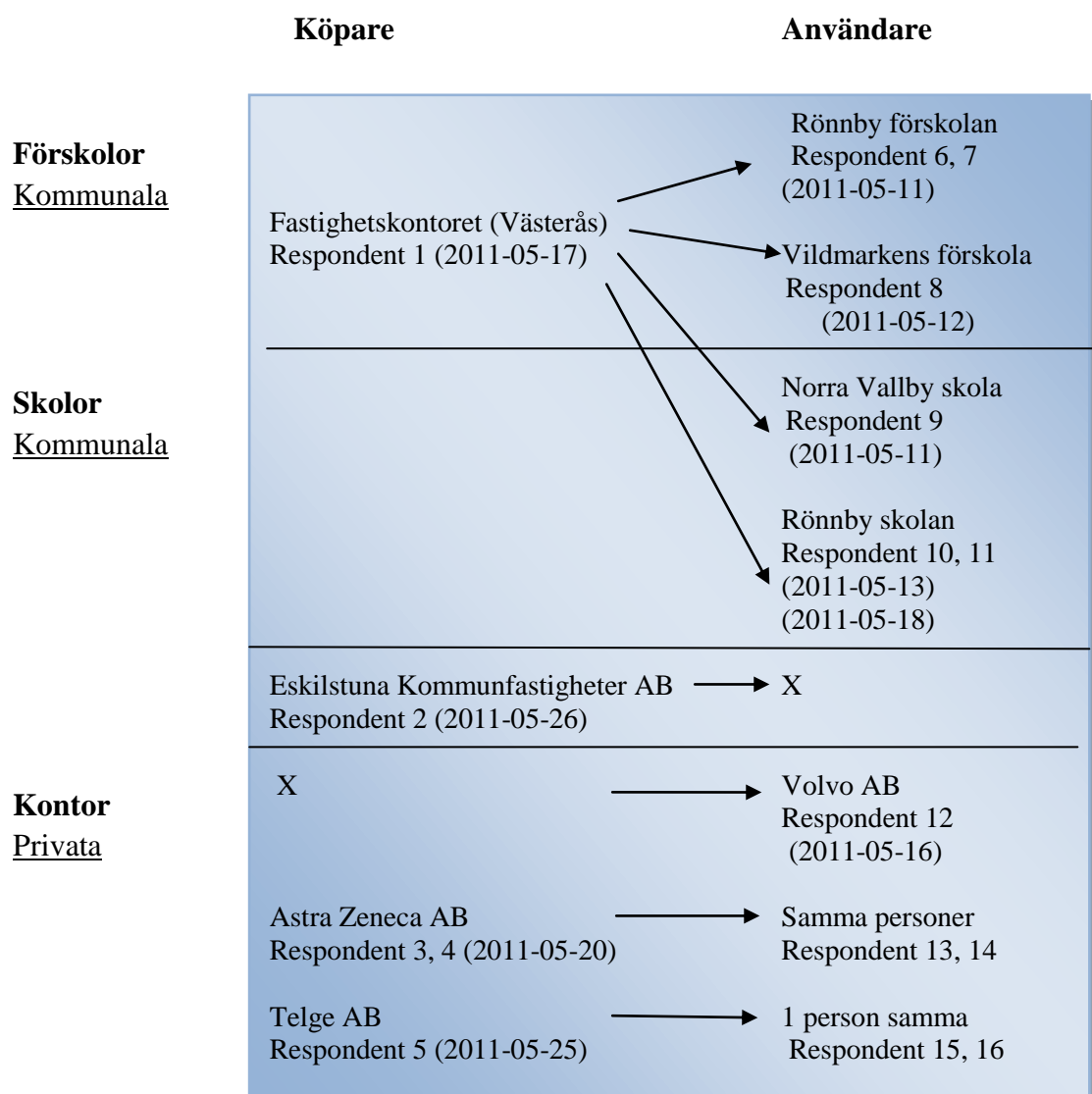
Sedan gjorde jag egna försök att hitta privata företag som hyr kontorslokaler eftersom kommuner inte har sådana. Förfrågningar skickades ut till några stora företag i Västerås: ABB, Vattenfall, MälarEnergi och Bombardier, men resultatet blev negativt eller inget svar alls. Därför ändrades min söktaktik och några adresser erhålls via Per Dahlgren. Det intervjuades fem personer från tre olika företag som använder kontor (användare) och tre som skriver på kontrakten (köpare)(se Figur 1).

Bortfallet blev oundvikligt vilket också påverkade slutresultatet. På grund av jag inte fick svar från tillräckligt många studieobjekt, hittade jag fler medverkande personer från företag som svarade. Faktum är att två personer som intervjuas på samma arbetsplats kan vara en negativ faktor eftersom dessa personer regelbundet är i kontakt med varandra och har möjlighet att diskutera ämnet varje dag och därmed bilda liknande åsikter. Men jag valde ändå att intervjua dessa eftersom var och en av personerna trots allt tycker och känner olika och det upplevdes på det sättet under intervjutillfällena. Det blev totalt 13 intervjuer och nedan sammanställs Figur 1, som representerar de företag som ställde upp på intervjuerna. Pilen visar sambandet mellan köpare och användare (vem som sammanställer kontrakt för vilken användare) och det visas också att från Eskilstuna kommunala verksamheter har ingen intervjuats (första X i Figur 1). Fast själva Eskilstuna Kommunfastighet AB utses för en intervju för att på så sätt berika informationen om köparens ställning i frågan. Personen som kunde svara på köparens frågor från Volvo AB var på tjänsteresan, som förklarar den andra X i Figur 1. Vidare intervjuades 3 personer två gånger eftersom de tillhör båda grupperna, köpare och användare, dessa är Respondent 3=13, 4=14 och 5=15, därför i Figur 1 är det 16 respondenter sammanlagt.

Det är också viktigt att notera att det inte togs hänsyn till vilka uthyrningsföretag som respondenterna använder och det presenteras inte heller i uppsatsen på grund av etiska överväganden. Det finns dock en medvetenhet om att det kan ha en viss påverkan på studiens resultat, till exempel service i ett företag kanske är bättre än i ett annat, men studien fokuseras på att utforska temporära lokaler i allmänhet och det kan bara nämnas att det gäller olika uthyrningsföretag.

Utifrån det valda urvalet är det ganska svårt att kunna generalisera svaren till en större grupp. Människor är olika och tycker annorlunda. Vissa blev absolut nöjda med lokalerna, medan andra inte, vilket påverkas av lokalernas kvaliteter, men också av deras egna personliga egenskaper. Det är dock inte syftet med utredningen att kunna generalisera och beskriva en

bild av lokalerna, utan tvärtom, att få så många olika åsikter som möjligt för att få fram kundens önskningsar.



Figur 1. De genomförda intervjuerna (egen bearbetning).

2.4 Genomförande av intervjuer

Anledningen till den valda intervjuformen, nämligen semistrukturerad intervju, är en önskan om att i förväg utforma frågor som ändå kan ändras vid intervjutillfället och anpassas beroende på svaren från respondenterna. (Kvale, 1997, s. 117) Syftet är att fånga respondenternas erfarenheter och innebörden ur deras vardagsvärld för att förstå de faktorer som påverkar deras åsikter, känslor och begär. Att ha semistrukturerad intervju medför såväl fördelar som nackdelar. Nackdelarna är att så kallade öppna frågor som används vid denna form av intervju är mer tidskrävande då respondenten ges möjlighet att prata längre. I samband med det kan det uppkomma en hel del irrelevant information i svaren som gör det svårt att bearbeta den och det tar också mycket längre tid att analysera den. Fördelarna med öppna frågor är dock att respondenterna får svara med egna ord och det lämnas utrymme för oförutsedda svar och reaktioner, vilket är utredningens syfte. Dessutom kan det framkomma

faktorer som utredare inte är medveten om eftersom respondenten är mer insatt i forskningsområdet, det vill säga hyr eller använder lokaler. (Bryman, 2002, s. 158)

Den personliga intervjuformen bidrar också till att det är lättare att förstå om den intervjuade personen verkligen är rätt person för utredningen och besitter den information som eftersträvas, som ökar utredningens validitet. Dessutom är det möjligt vid denna form av intervju att komma med kompletterande frågor för att undvika missförstånd, oavsiktliga eller avsiktliga fel och utelämning vilket ökar utredningens reliabilitet. (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2008, s. 35)

Det är viktigt att specificera att Astra Zeneca AB och Telge AB för närvarande inte har temporära lokaler, så det kan finnas ett bortfall av information på grund av helt enkelt människors glömska. Men i båda fallen slutade de att använda dessa lokaler inte längre än ett halvt år tillbaka, så dessa personer anser jag ändå gav ett värdefullt bidrag till utredningen med sina kunskaper.

Utredningen genomfördes enligt etiska principer beskrivna av Kvale (1997) som innebär att respondenterna var informerade i förväg om utredningens syfte, deras rätt att inte svara på vissa frågor om de anses vara av känslig karaktär och deras rätt att vara anonyma. Intervjufrågorna skapades också med tanke på att inte skada eller orsaka obehag för respondenterna och av icke ledande karaktär för att inte påverka deras svar. Därmed är intervjufrågorna korta och enkla för att undvika felaktig tolkning. Intervjuerna registrerades genom en bandspelare efter respondenternas samtycke vilket bidrar till bättre fokusering vid intervjutillfället och minimerar risken för feltolkningar vid transkribering. Nackdelen är dock att det tar mycket tid att transkribera information där icke relevant information måste filtreras bort. (Kvale, 1997, s. 123, 142, 145, 147-154)

Även om frågor är av icke ledande karaktär är jag medveten om att en helt objektiv ställning är svårt att nå. För att det ändå fanns förbestämda frågor som leder intervjun och under själva intervjun ställdes några följdfrågor för att få ett fullständigt svar. Dessutom min kompetens inom ämnet är inte mycket omfattande, då jag tog detta uppdrag för att det var ett nytt ämne för mig som jag blev intresserad av. Men parallellt med att det är en nackdel (på grund av min tidigare okunskap i ämnet) så kan det räknas som en fördel också, då det är lättare att hålla en större objektivitet när en person kommer utifrån. Dessutom är det ett bra sätt att få in i utredningen nya, annorlunda och kompetenta synpunkter.

3. Referensram

3.1 Mobila verksamhetslokaler – den bästa lösningen?

Kapitlet beskriver olika aspekter kring mobila lokaler. För att se en klar skillnad jämfört med permanenta lokaler, berörs deras egenskaper och kostnadsanalys. Sist beskrivs branschens aktörer i samband med några motiv för inhyring.

Flyttbara lokaler är lådformade moduler som tillverkas på fabrik, de transporteras sedan på lastbil för att föras fram till kunden och där färdigställas till en slutlig användbar lokal. Dessa lokaler är för tillfälliga behov, därför är de förberedda att demonteras så snabbt som möjligt efter kontraktets slut. (Andrén, 2006, s. 3)

För att arbetet ska kunna ske så smidigt som möjligt lämnar modulerna sin tillverkningsfabrik i nästan färdig form. Väggar, tak, golv, dörrar, fönster och mycket annat är färdigt för att monteras till en färdig modul. Det som återstår att göra på kundens mark, är att sammanfoga dessa delar med hänsyn till kompletteringsarbete, såsom framdragnings- och avloppsledningar. Modulernas storlekar är konstruerade efter vad som ryms på en lastbil. De typiska måtten på lokalen är bredd 3 meter, längd 9 meter, samt höjd 3,5 meter och vikten varierar mellan 4 till 8 ton. Måtten varierar efter kundens preferens, men den största hittills tillverkade modulen är 4 gånger 11 meter. (Andrén, 2006, s. 6)

Enligt mervärdeskattelagen (ML) ska uthyrning av modulbyggnad räknas som uthyrning av fastighet och inte som lös egendom och har därmed skatteplikt precis som byggnad eller fastighet. Problemet är att en modulbyggnad kan plockas ned och återanvändas på en annan plats, liknande enklare baracker och manskapsbodarna (som är skattefria). Men mobilbyggnader anses vara ”annat än enklare karaktär” och därför bör de redovisas som vanliga byggnader. (Far SRS Komplet)

3.1.1 Lokalernas egenskaper

Flyttbara lokaler kännetecknas av fyra egenskaper. Den första är att de har en väldigt kort byggtid jämfört med permanenta lokaler. Till exempel kan det ta fyra månader eller mindre jämfört med cirka två år för en platsbyggd lokal, för inflyttning av en 500 kvm stor lokal, då tiden är räknad från beslut till inflyttning. Det som underlättar i detta sammanhang är att markförberedelser kan ske samtidigt som förberedelser och transport av modulerna och själva projekteringen kan göras kort. (Andrén, 2006, s. 6)

Med avseende på teknisk kvalitet framkommer såväl positiva som negativa aspekter. Egentligen byggs flyttbara lokaler med samma tekniska kvalitetsnivå som de permanenta husen. De uppfyller alla krav på hållfasthet, hygien, brandsäkerhet, anpassning för handikappade och flera andra tekniska normer som tas i anspråk vid byggnad av permanenta hus. Den negativa aspekten gällande teknisk kvalitet berör ljudisolering. De flyttbara lokalerna utsätts vanligtvis för kritik för att ha sämre steg- och luftljud än permanenta hus. (Andrén, 2006, s. 7)

Dessa temporära lokaler anses nästan aldrig ha fukt- och mögelskador vilket är ett vanligt förekommande problem hos permanenta hus. Dessutom är deras måttprecision högre och byggfel förekommer väldigt sällan. Detta förklaras av att dessa moduler tillverkas inomhus i stora volymer vilket möjliggör åstadkommande av hög kvalitet och effektivitet i det industriella framställandet. Tack vare långa tillverkningsserier blir det möjligt att vara flexibel och ändra, optimera samt utveckla produktionsprocessen i dess olika stadier. Samtidigt har tillverkning inomhus den fördelen att produktionen blir oberoende av årstider, då materialen och personalen skyddas mot fukt, vind, regn och snö. (Andrén, 2006, s. 7)

Den tredje egenskapen är användningsområden. Flyttbara lokaler används vanligtvis till kontor, förskolor, skolor och bostäder. Standardiserade moduler finns tillgängliga i lagerhållning för dessa ändamål. Detta innebär att standardisering och lagerhållning framhåller produktiva förutsättningar för korta leveranser. (Andrén, 2006, s. 7)

Den fjärde och sista egenskapen hos flyttbara lokaler är av estetisk karaktär. De flyttbara lokalerna byggs ofta i anslutning till permanenta hus, medan de standardiserade modellerna ofta inte passar in i bilden. De verkar vara annorlunda med sin form, material eller färgton jämfört med hela det närliggande området. För att undvika det kan några åtgärder vidtas, till exempel påbyggnad av sadeltak eller ommålning av väggarna så att de ska passa till det permanenta husets färg. Men detta strider mot grundprincipen att nästan allt görs på en fabrik och det blir extra arbete som självklart medför extra kostnader och tid. (Andrén, 2006, ss. 7-8)

Medan de positiva och negativa egenskaperna har definierats, har det även analyserats i en undersökning i USA hur flyttbara klassrum påverkar studenter och lärare. Det har undersökts hur studenternas inlärningsförmåga och beteende, samt lärarnas moral och trivsel på jobbet påverkas, samt hur flyttbara klassrum påverkar deras hälsa och säkerhet. Resultaten har visat att påverkan av flyttbara lokaler på skolatmosfären inte är sämre än i de permanenta lokalerna. Det finns dock både positiv och negativ påverkan, men den positiva är klart prioriterad. (Chan, 2009, s. 32)

3.1.2 Vad kostar det?

De genomsnittliga värden som kan ge en bild av hur ett projekt kan se ut är: en byggnad på 10 till 12 moduler, som omfattar cirka 300 kvm, där den genomsnittliga hyrestiden är 3 till 4 år. Ett sådant kontrakt kan kosta mellan 1 till 2 miljoner kronor. Sådana siffror är emellertid grova och deras variationer är stora. (Andrén, 2006, s. 12)

För att uthyrarens verksamhet ska fungera med största effektivitet ska modulerna flyttas runt direkt från kund till kund med minsta transportkilometer, därför att outhyrda moduler som står i förråd innebär minskade intäkter och följaktligen mindre vinst för företaget. För att lyckas med detta ska uthyrningsföretag ha många kunder och samtidigt kunna erbjuda ett stort antal moduler inom varje modultyp, då uppnås korta leveranstider och minskad tid i förrådet. På så sätt levererar uthyraren sin produkt antingen från förrådet, direkt från kunden eller från en fabrik (nyttillverkad modul). Under sådana förhållanden har lokalerna olika ålders- och utnyttjandegrad. De som inte har kommit direkt från fabriken kontrolleras i varje detalj efter

användning. I genomsnitt sker kontroller vart tredje, fjärde år, vilket gör att de blir underhållna cirka tre gånger oftare än permanenta hus, och därmed framkallar känslan av oanvänd produkt. (Andrén, 2006, s. 13)

Kostnader för flyttbara lokaler anses vara något högre jämfört med kostnader för permanenta hus, eftersom det tillkommer extra utgifter för till exempel avetablering och stilleståndskostnader. Underhållningskostnader blir högre, medan avskrivningstider blir kortare då flyttbara lokaler är beräknade att användas i cirka femton år. Därför rekommenderas kunden att beställa standardmoduler, annars kan avvikelser från det vanliga konceptet komplicera, förlänga och fördyra kontraktet. (Andrén, 2006, s. 13)

Med detta som bakgrund kan noteras att när kunden tänker använda den temporära lösningen till problemet, kan en mycket budgetsam initial planering göras (under förutsättning av standardval). Under användningstiden kan kvadratmetrar som egentligen inte behövs avvisas (och därmed sparas kostnader) eller läggs till, beroende på behovet. Denna flexibilitet är inte möjlig vid konstruktion av permanenta hus. Dessutom är kalkylsäkerheten väldigt hög från planeringens början eftersom kunden vet exakt vad allt kostar genom att hyr-, drift-, etablerings- och avetableringskostnader är välkända från början och bedöms med stor noggrannhet. Fördelar som avsaknaden av initieella överytor, jämn och hög teknisk kvalitet samt den korta byggtiden gör att de samlade livscykelkostnaderna blir mindre och därmed räknas mobila lösningar emellanåt som mer kostnadseffektiva än permanenta lösningar (ur teoretisk synpunkt). Detta leder till att övervägandet av olika alternativ och värderingar av dessa (mobil eller permanent lösning i synnerhet) blir värda att genomföra. Det rådande marknads- och konkurrensläget påverkar dock var och ett av projektets produktionsutgifter. (Andrén, 2006, ss. 18-19)

I en annan skrift försöker Andrén (2008) visa att man kan nå ett vinna-vinna-förhållande mellan lokalbrukare och fastighetsförvaltare, i syfte att gemensamt utveckla en trivsam lokal med effektiv resursplanering. Han menar att lokalbrukare också kan medverka till sänkta driftkostnader, till exempel genom att minska energiförbrukningen (att ställa rimliga krav på temperatur, ventilation, och belysning) och ställa krav på moderna energieffektiva aggregat. (Andrén, 2008, ss. 1, 4)

3.1.3 Branschens aktörer och motiv bakom hyrning

Det finns två sätt att få tag på flyttbara lokaler, nämligen hyra in från uthyrarna eller köpa (i några få fall också hyra) direkt från tillverkarna. Det vanliga fallet är att slutkunder hyr lokal från uthyrarna efter att tillverkaren har producerat och sålt den till uthyrarna. Därmed delas leverantörerna in i två grupper, tillverkarna och uthyrarna. De största *tillverkarna* inom industrin i Sverige är Flexator som är det enda företag som har flyttbara moduler som huvudprodukt, Moelven ByggModul som bygger framförallt stationära hus för bostadshus och har flyttbara lokaler som biprodukt, och andra som Myresjöhus och Modulent som också har något annat som huvudprodukt än flyttbara byggnader. (Andrén, 2006, s. 11)

Uthyrningsbranschen är en relativt liten bransch i det avseende att uthyrningsstocken uppgår till cirka 400 000 kvm, varav de största *uthyrarna* är Cramo med 150 000 kvm (37 %) som är volymmässigt störst och Temporent med 110 000 kvm (27 %) som anses vara tekniskt ledande på marknaden. Därmed finns det goda expansionsmöjligheter även för andra mindre uthyrningsföretag som Expandia, Indus och andra. (Andrén, 2006, s. 12) I detta skede är det viktigt att notera skillnaden mellan tillverkarna och uthyrarna. Tillverkarna både producerar, hyr ut och säljer lokaler till sina kunder, medan uthyrarna som regel endast köper och hyr ut dessa, men inte säljer. (Temporent AB:s interna information)

En annan grupp av sekundära konkurrenter till uthyrarna blir byggentreprenörerna, som egentligen tillhör en annan inriktning inom branschen, eftersom produktionen av flyttbara lokaler tillhör industriföretag, inte byggentreprenadsföretag. Det innebär att kunderna gör affärer med leverantörer som har en annan affärs- och företagskultur, en annan teknisk tradition och andra förutsättningar att beakta, än leverantörerna inom byggentreprenadsbranschen. (Andrén, 2006, s. 16)

Utifrån kundperspektiv är det de stora internationella industriföretagen som är den största brukarkategorin. De utnyttjar 50 % av utbudet som finns på marknaden. De använder framförallt kontorsmoduler för sina utvecklingsprojekt och värderar mobilmodulernas höga flexibilitet, i förväg överenskomna fasta priser, möjligheten att flytta in snabbt, samt expandera eller avveckla projekt vid behov. (Andrén, 2006, ss. 12, 14)

Näst största kund är kommunerna med 35 % av efterfrågan som utnyttjar kontor, skol- och förskolemoduler. De värderar också flexibilitet och korta leveranstider, men oftast blir den vanliga orsaken till inhyrning tidsbrist. Till exempel då en skola fått fler elever än förväntat och behöver en extra lokal omedelbart. En annan ofta förekommande situation är vid ombyggnader eller renoveringar då uppstår ett behov av evakueringslokaler. (Andrén, 2006, ss. 12, 14)

Övrig offentlig sektor står för 15 % av utbudet. Landstingen är relativt små konsumenter av flyttbara lokaler och därtill staten, som är en enorm fastighetsägare själv. Den offentliga sektorn kräver mycket högre kvalitet på mobila byggnader eftersom de oftast önskar att de temporära byggnaderna skall permanenta. I dessa fall förvärvas de hyrda mobila lokalerna direkt från tillverkarna. Tillverkarna erbjuder ofta själva denna möjlighet till ett lågt pris efter flera inhyrningsperioder. (Andrén, 2006, ss. 12, 15-16)

Vilka är motiven bakom behovet att hyra en temporär lokal? Det är olika i olika organisationer. Till exempel äger kommuner en viss fastighetsmängd som de försöker utnyttja maximalt och efter praktiska behov (Torbjörn Pettersson, intervju, den 4 april 2011). Men ibland blir det också fördelaktigt att hyra lokaler och det beror på hur olika fastighetsägare hanterar osäkerhet. Flexibilitet hos flyttbara lokaler värderas i högsta grad, till exempel om behovet av en viss verksamhet inom kommunen höjs så ökar därmed behovet av nya lokaler. Samtidigt är det osäkert hur lång tid den verksamheten kommer att fungera, kanske ett par år, och sen kan behovet av lokalen komma att upphöra. Önskemål om lokalens utformning från

en verksamhet till en annan eller nya krav på standarden från statliga myndigheter, kan också göra att lokalerna måste ändras och anpassas. (Lind & Brunes, 2008, s. 19, 21)

Ett annat motiv uppstår i nödsituationer, då en snabb lösning av lokalproblem är en nödvändighet. Till exempel en brand i skolan, vilken var en oväntad händelse i Hjällsnässkolan i Gråbo 25 november 2007 (Svd NYHETER, 2007). Temporent AB var på plats för att bygga en tillfällig skola för cirka 300 barn medan de permanenta lokalerna återställdes. (Temporent AB: webbsida, 2007)

Dessutom nämner André (2006) behovet av ersättningslokaler vid renovering av till exempel skolor och lokalbehov vid demografisk förflyttning när till exempel ett nytt bostadsområde lanseras i en kommun med framkommande krav på nya förskolor, skolor, äldreboende och så vidare. (André, 2006, ss. 19-22)

3.2 Kundvärderingar

Vad påverkar kundens värderingar så att de väljer en särskild produkt? Hur gör de sina val? Vad beror deras preferenser på utifrån teorisympunkt? För att komma fram till uppsatsens kärna och teoretiskt bidra till svaret på frågan om vad som gör att kunder blir nöjda eller missnöjda med produkten, beskrivs nedan teorier om kundtillfredsställelse.

*”You do not have to be big to be great”
Philip Kotler (2008, s. 379)*

Om ett företag lyckas leverera högkvalitativa tjänster och skapa marknadens bästa kundvärde, kommer det att förbättra sin image, resulterat i hög kundnytta och retention. (Hu, Kandampully & Juwaheer, 2009, s. 112) Traditionellt bestäms kundtillfredsställelse utifrån studier av långsiktigt kundbeteende. Ju högre kundens tillfredsställelsenivå är, desto säkrare är det att kunden förblir en lojal kund och kommer att skapa ett positivt rykte om produkten och/eller företaget. Detta medför också finansiella fördelar för själva företaget, som levererar tjänsten och/eller produkten, varför det finns ett ständigt eftersträvande att öka kundens tillfredsställelsenivå. (Ranaweera & Prabhu, 2003, s. 82)

Det finns dock kontrainformation om att vissa företag inte är noggranna med att ta kundtillfredsställelseaspekten på allvar. Orsaken till detta är att det är komplicerat att se en klar relation mellan kundtillfredsställelsen och företagets vinst, som leder till att det blir svårt att översätta kundtillfredsställelsemått till konkreta åtgärder inom verksamheten. Kundtillfredsställelsens mätningar är ofta baserade på en kort lista, som har definierats ”inifrån och ut”. Dessa mätningar säger väldigt lite om vad kunden verkligen värderar. Genom att utveckla kunskaper om kundtillfredsställelse ”utifrån och in” ska det vara möjligt att genomföra faktiska åtgärder för ständiga förbättringar inom företaget. (Wiele, Boselie, & Hesselink, 2001, ss. 3-4)

Företagets förmåga att nå kundernas behov och förväntningar, kallas för kvalitet hos företaget vilket påvisas genom kundens bedömning av kvalitetsnivån, det vill säga kundens subjektiva

upplevelse. Ibland har leverantören en annan bild av produktens prestanda än kunden upplever att den har, då han fokuserar på *kärnprodukten* (endast nödvändiga element i erbjudandet) medan kunden upplever erbjudandet utifrån *totalprodukten* (inklusive service, kringtjänster, kommunikation, instruktioner och så vidare). Därför är det viktigt att känna till kundens preferenser genom att styra och förbättra företagets verksamhet i denna riktning. Allt som gäller kundens behov, önskemål och förväntningar involveras i utvecklingen av nya och mer konkurrenskraftiga varor och tjänster, vilket bidrar till kundens maximala tillfredsställelse. Kvalitet ses därmed som en egenskap hos företaget, medan tillfredsställelse är en upplevelse hos kunden, och dessa två begrepp är ofta nära förknippade med varandra. (Sörqvist, 2000, ss. 7-8, 12, 33, 48)

Tillfredsställelse är nära förknippad med begreppet tillit (förtroende). Om ett företag råkar göra ett misstag kan det försöka att förbättra situationen genom att rätta till felet och erbjuda extra förmåner för att kunden ändå ska bli tillfredställd. Men även om tillfredsställelse blir uppnått i det fallet, leder misslyckandet till att kunden kan förlora tilliten till företaget i framtiden och kanske inte kommer vilja åter använda dess produkter/tjänster. På så sätt ger inte kombinationen av hög tillfredsställelsenivå och låg tillit ett totalt förtroende från kunden. Sådant är dock inte alltid fallet, därför anses kundens tillfredsställelse vara viktigare för att få en lojal kund än att skapa tillit. Trots allt, för att skapa det positiva "word of mouth" det vill säga rykte, är det bäst att undvika misstag, för att nå både den högsta kundtillfredsställelsenivån och tilliten. (Ranaweera & Prabhu, 2003, ss. 82, 87-88)

För att förstå begreppet kundtillfredsställelse är det viktigt att urskilja vem kunden är. Lars Sörqvist (2000) delar upp kunder i två stora grupper, interna och externa, där de första tillhör medarbetare, ledningen samt leverantörer, och till externa hänvisas köpare, användare, agenter, samhället och ägare. Dessa kundgrupper har olika behov/önskningar som är viktiga att känna till och ta hänsyn till när kvalitetsarbetet pågår inom verksamheten. (Sörqvist, 2000, ss. 31-33)

3.2.1 Kundens val

På frågan hur kunder gör sina val svarar Philip Kotler (2008) att kunder framförallt väljer de erbjudanden som ger mest värde. Kunder framstår som "värdemaximerare" och de är begränsade av sina resursmöjligheter, kunskaper och möjligheter att förflytta sig. Kundvärde är det värde som kunder anser de köper med högsta värde för deras intresse. Detta innebär hela paketerbjudanden som företaget erbjuder inklusive produkt, service, imagevärdet, minus det som kunderna betalar för att få det, inklusive kostnad, tid och energi. (Kotler, 2008, s. 372)

Det är ändå svårt att förutsäga varför en kund väljer en viss produkt, då de oftast agerar utifrån sina egna intressen, som är svåra att förutsäga. Men teorin hävdar ändå att säljare först bör kunna uppskatta det totala kundvärdet och totala kundkostnaden (beskrivna i stycket ovan), för att sedan jämföra detta värde med konkurrenternas värde. Om konkurrenternas värde är högre, kan säljare förstärka och utöka produktkonceptet, servicen, imagevärdet och andra nyttigheter som kunden skulle uppskatta. Eller försöka att minska kundens kostnader

genom att sänka pris, underlätta beställning och leverans eller erbjuda några extra förmåner. (Kotler, 2008, s. 374)

Kunder gör egna bedömningar om en eller annan produkt och tar köpbesluten utifrån dessa bedömningar. Deras grad av tillfredsställelse är beroende av produktens prestanda jämsides med kundens egna förväntningar på produkten. (Kotler, 2008, s. 374) Förväntningar byggs upp hos kunden utifrån tidigare erfarenheter eller annan typ av information som är baserad på icke erfaren upplysning, såsom reklam, företagets tillhandahållande av information samt rekommendationer av andra. (Lewin, 2009, s. 286) Kunden kan uppleva flera nivåer av tillfredsställelse: om prestandan är lägre än kundens förväntningar blir han eller hon missnöjd, om prestandan motsvarar förväntningarna blir kunden nöjd. Men i de fall då prestandan är högre än förväntat blir kunden tillfredställd och nöjd i högsta grad. (Kotler, 2008, s. 374)

3.3 Spelar lokalutformningen någon roll?

I detta kapitel ligger fokus på kvaliteter som kan ha påverkan på den person som använder en viss lokal.

”Vad är det som egentligen driver fram alla nya former av arbetsplatser? Är det en modenyck, klåfingriga arkitekter, ett sätt att snåla med pengar eller en konspiration bland tillverkarna av kontorsmöbler?”

Thomas Nathorst-Böös (2006, s. 104)

Lokalernas storlek, design och läge har störst betydelse och påverkan på arbetsproduktiviteten, då den rumsliga utformningen påverkar hur arbetet organiseras (inte minst tidsåtgång för människo- och materialförflyttning), samt dessa parametrar har effekten på ekonomiska aspekter. Dessutom påverkas imagen, då omgivningens upplevelser av byggnader spelar en betydelsefull roll. Lika viktig är påverkan på personalens trivsel som styrs av lokalens läge, utformning av teknisk standard och yttre image. Användare av lokalerna tillbringar en väsentlig del av sin vakna tid där, vilket gör att utseendet, storleken, läget och skötseln har stor betydelse för människans livskvalitet. (Andrén, 2008, s. 5)

För att skapa en bra arbetsmiljö i lokalerna krävs det att de vardagliga kvaliteterna hanteras på ett vettigt sätt. En avgörande faktor för trivsel och hälsa är ett effektivt och varierat ljus. Det ska vara lätt att se, stimulerande och återspegla en god rumsgestaltning. Vid olika situationer finns det olika behov av belysning, beroende på om syftet är att koppla av, vila, arbeta med dator eller syssla med analyser i laboratorier. Detsamma påverkar behovet av tillgång till dagsljus, ibland är det fördelaktigt att ha mindre fönster (till exempel vid bildskärmsarbete) ibland större för att ha utblick mot det fria. Dessa kvaliteter är grundläggande och vid framställandet måste det tas hänsyn till fördelning av ljusflöde mellan hela arbetsytan, reflexer från fönster, bildskärmar och färgåtergivning. Dessutom kan och bör belysning anpassas till den arkitektur och det designprogram som råder i byggnaden. (Nathorst-Böös, 2006, ss. 126-127)

En annan viktig kvalitet är akustik som kan betona rumsstorlekar och verksamheter. Det är betydelsefullt att undvika buller genom ljudisolering i väggar och tak, samt att minska stegljudsnivå på golven genom materialens reflekterande och absorberande förmåga, till exempel genom att montera en extra tät dörr eller en heltäckande textilmatta. Dessutom ska de tillåtna värdena på buller från ventilationssystem, utrustning och trafik hållas under kontroll. (Nathorst-Böös, 2006, s. 127)

Temperaturer kan vid första anblicken vara lätta att kontrollera, det ska vara drygt 20 grader. Men i verkligheten förekommer ofta klagomål på torr och ”dålig” luft eller att fönster inte kan öppnas. Dessa klimatfrågor är svåra att hantera eftersom de tekniska systemen är komplicerade och för att upplevelsen av temperaturen är individuell och därmed svåråmätbar. Teknisk lösning omfattar bland annat solavskärmning, uppvärmning, luftcirkulation och komfortkyla. (Nathorst-Böös, 2006, ss. 127-128)

Luft är av väsentlig vikt för människans hälsa, eftersom dålig luft kan förorsaka cancer och allergier. Det kan bero på enskilda material, byggrutiner med otillräcklig uttorkning, felaktig byggnadskonstruktion eller bristfälliga ventilationssystem. Detta undviks genom användandet av beprövad erfarenhet och bra ventilationssystem. Framkallande av allergi kan även orsakas av damm och begränsade rengöringsmöjligheter. Det gäller här att använda rätt städrutiner för olika golvmaterial såsom sten- och trägolv, linoleum eller textilmattor. (Nathorst-Böös, 2006, ss. 128-129)

I dagsläget är det väsentligt med fullgod kretsloppsanpassning när lokalerna byggs upp. Det gäller såväl produktval som hantering av material och transportsystem. Men också organisationens beteende är avgörande och det kan stötts med utbildning, rutiner vid återgivning och undvikande av engångsmaterial. (Nathorst-Böös, 2006, s. 130)

Något som också påverkar arbetsmiljön i direkt avseende är ergonomin. Läran om trendiga arbetsredskap och arbetsmiljö bidrar till moderna sätt att leva. Idag uppskattas till exempel flexibilitet i största mån, det ska vara lätt att resa sig för att hämta en frukt, växla mellan stående och sittande, sträcka på sig för att fundera en stund eller ta mötet under en promenad. Individerna vill kunna variera sin arbetsställning väldigt ofta. (Nathorst-Böös, 2006, ss. 129-130)

Audrey Ellison Schriefer (2005) hävdar samma tanke. Han menar att arbetsmönster har ändrats till att bli mer flexibelt och distribuerat, samt kännetecknas av ökat samarbete behov. Därtill kan det vara avgörande för arbetsmiljön i byggnaden att arbeta med arbetsplatsstrategier. Arbetsplatser som har använts de sista 50 åren är inte längre lämpliga för de moderna arbetssätten och de kan upplevas hämmande av anställda om de ska använda sin fulla potential. Den effektiva arbetsplatsen möjliggör en ökad produktivitet, förbättrad kvalitet och en accelererande innovation. Det skapas möjligheter till att anställa och behålla kompetent personal som jobbar effektivt och sparar företagets pengar eftersom det i en funktionell lokal blir lättare för dem att samarbeta och hitta balansen mellan privat- och arbetslivet. (Schriefer, 2005, ss. 223, 225, 233)

4. Respondenterna tycker...

Detta kapitel innehåller en presentation av den empiriska delen av materialet vilken är uppbyggd av personliga intervjuer och observationer. Informationen är en bearbetad sammanfattning av de transkribenta intervjuerna och den innehåller fet markerade siffror som har en koppling till faktorer beskrivna i Kapitel 5. Det kunder värderar..., för att visa för läsaren på vilket sätt analysen har skett.

4.1 Köpare

Västerås Fastighetskontor, Respondent 1

Att hyra temporära lokaler eller inte bestäms av Västerås Fastighetskontor, och det görs när kommunens behov uppstår (1), framförallt på grund av det ökade antalet barn i skolan och förskolan. Det gäller också under förutsättning att det är beräknat på en tillfällig efterfrågan och behovet att bygga nya permanenta lokaler inte finns. Först sker planeringen av ytor beroende på antalet barn i kön och sedan väljs företaget som motsvarar våra kriterier. Det är rektorn och lokalsamordnaren ProAros som planerar lokalbehovet, men deras planering måste få ett godkännande innan bebyggelse sker. Kvaliteten (2) är viktig vid val av företag, men (2) priset är avgörande i många fall. Vi förutsätter att företagets produkter redan har bra kvalitet och vi ställer höga krav på det. Designen (5) är lagom för min del, men Stadskontoret brukar inte gilla dessa lokaler på grund av att de tycker att lokalerna är fula och tråkiga. Personalen däremot trivs där. Vi kan inte betala mer för design för kostnaderna är redan höga som de är.

Vid beställning av lokaler har vi några (3) krav på teknologier, till exempel att det inte får vara för smalt, det ska vara tillgängligt för funktionshindrade och lokalerna ska ha anpassning till fjärrvärme. Det är även viktigt att alla detaljer i lokalerna är miljöanpassade (4) och det skulle vara bra om personalen kunde få miljöutbildning från företaget, det hade inte varit en nackdel. Om företaget erbjöd fler varor, som till exempel möblering, skulle vi gärna se vilka alternativ de hade. Slutligen, har inte några svårigheter med hur lokalerna ansluter sig till det permanenta huset upplevts (6).

Eskilstuna Kommunfastigheter AB, Respondent 2

Vi hyr temporära lokaler då vi behöver en tillfällig lösning (1). Vi hyr inte så mycket just nu, och när vi hyrde gjorde vi det för kortare perioder som 2-3 år för olika verksamheter. Några lokaler som vi hyrde köpte vi loss av leverantören och vi har fortfarande dem till förfogande idag. Men de som använder dessa lokaler vet kanske inte att dessa var temporära från början, på grund av det fick du kanske inget svar från dem. Det är oftast tiden som är den avgörande faktorn (2) när vi skriver på kontrakten, den som snabbast kan få fram det vi behöver. Sen om vi har tid att planera så vill vi även ha bra kvalitet (2) på dem också, så att det även är bra energimässigt. Kvaliteten får inte vara hur dålig som helst, och om vi hyr för två år så ska de uppfylla de grundkrav (3) och normer som passar en skola, förskola eller kontor. Mer kräver vi inte för en korttidsperiod. Vi har krav på tekniska kvaliteter, det inre klimatet, att de är lätta att sköta och att smälter in i den befintliga miljön (3). Några mobila lokaler har redan färdiga planlösningar, då tittar vi på hur pass bra de passar till den verksamhet som behöver den extra lokalen, vissa är ganska flexibla (3) och andra inte. Det beror på vad man ska använda

lokalen till, den ska vara så flexibel som möjligt även om vi hyr den på 2 år. Det kan ju vara så att verksamheten behöver förändras, så vi tittar på flexibiliteten också.

Vi kör mycket med miljöanpassning (4) och vill ha miljöprodukter från leverantören. Vi kan tänka oss att försöka minska driftkostnaderna till exempel genom belysningen som är en stor del av denna. Det är eftersträvansvärt att det blir en bra återvinning på luften och en bra miljöbelysning (energilampor och sådant). Men miljöutbildningen av personalen är också viktig, fast den frågan borde tas upp med dem, tycker jag. Det är beteenden som man måste komma till rätta med i verksamheten, det har inget direkt med lokalen att göra, men det blir stora förtjänster om de verkligen ser till att släcka ner ljuset, till exempel. Kan man få dem att ändra sitt beteende så kan vi spara lika mycket som när vi efterfrågar en energisnål modul. Så personalutbildning är viktigt.

Vi skulle nog också vilja välja vilka produkter och tjänster vi vill köpa med då vi hyr (2). Vi har en organisation med fastighetsskötare och fastighetstekniker som är utbildade och driver skötsel av alla våra fastigheter. Därmed vill vi även sköta de temporära lokalerna själva och den tjänsten behöver vi inte ha från leverantören.

Designmässigt (5) finns det lite olika fasader man kan välja bland. Men det hänger på om man har tid för att uppmärksamma detta, om inte så hyr man bara den som kan levereras snabbast. Om vi bara får tid då försöker vi anpassa dem så gott det går, den ska passa ihop med den befintliga lokalen. Och vi skulle till en viss del kunna betala för en anpassad formgivning. Men det beror på prislappen också, hur mycket mer kostar det för att göra detta. För man försöker ju hålla priserna nere så mycket som möjligt om man inte ska ha den permanent.

Alla temporära lokaler som vi hyrt stod intill den befintliga. Kommunikationsmässigt var det inga problem med själva anslutningen (6). Ibland har vi gjort egen el- och vattenanslutning, som måste hanteras på så sätt att den ska vara lätt att ta bort när lokalerna ska tas bort, därför vill vi inte gå in i det befintliga huset och stöka för mycket. Om vi visste att de ska vara permanenta då skulle vi ta all försörjning från det befintliga huset. Det är det enda problemet som vi har upplevt tills idag.

Vi är nöjda med dessa lokaler, annars hade vi inte köpt loss dem, de fungerade jättebra. En gång fick vi dock vattenskadade lokaler, då fick vi byta ut dem mot andra, och det skedde rätt så smidigt. Lokalerna känns inte som barack, men för att ha dem kvar som permanenta har vi gjort några förbättringar, till exempel en reell grund och anpassad fasad (7).

Astra Zeneca AB, Respondent 3

Det vanligaste motivet för inhyrning av temporära lokaler är behov av mer kontorsplats (1). När vi skriver på kontrakt har uthyrningsföretagets image ingen betydelse (2), däremot tittar man framförallt på kostnader (2). Det skulle vara rimligt om uthyrningsföretag hade ett fallande pris, om man hyr en paviljong på 2 år, sedan behöver man kanske dem i ytterligare 2 år, då kunde det kosta till exempel 80-70 % av det normala priset, för att ju fler år man har dem blir de mer slitna och sämre underhållna antagligen, då faller värdet av paviljongerna och

det borde priset göra också. Vi skulle inte betala mer för kvalitet (3), allt borde fungera från början. När man hyr en temporär lokal önskar man få samma kvalitet som i den fasta byggnaden, så att skillnaderna är så små som möjligt, så att man inte upplever de temporära lokalerna på ett negativt sätt. Men det är ju också faktum att man hyr dessa lokaler temporärt, då kräver man inte så mycket heller. Vi ställer dock höga krav på företaget så att de jobbar miljöanpassat (4), det är viktigt. Därmed är tekniker som bidrar till energibesparning väldigt viktiga, vi är intresserade av allt detta.

Det vore bra om uthyrningsföretagen hade som tillval utformning av designen (5) för ibland kan det vara viktigt. Men trots det så skulle vi inte vilja behålla lokalerna (7). Man skulle nog kunna utforma de temporära lokalerna på samma sätt som vanliga kontor: det ska finnas 4 väggar och sen kan det finnas några pavidjonger som bara består av ett golv och då får man den där ytan och utrymmet som saknas. Man måste inte ha dessa 4 väggar överallt där man befinner sig i lokalen, utan rummen kan se annorlunda ut och gärna lite snyggare så att de inte känns tråkiga.

Astra Zeneca AB, Respondent 4

Det vanligaste motivet till uthyrning var kontorsplatsbrist (1). Kvalitet, tidsaspekt och (2) pris var de viktigaste kriterierna som vi tittade på vid inhyrning, där den sista är den viktigaste i rangordningen. Vi ville inte betala mer för att få bättre kvalitet då det var ganska klart från början vilken kvalitet man pratade om (3) och samtidigt var det klart att det var en temporär lösning, även om lokalerna blev kvar i många år. Men om uthyrningsföretag har en ny och bra lösning för både retur, hantering av avfall och effektiva energilösningar, då är vi redo att betala mer för det (4). För det är naturligtvis intressant att involvera nya tekniker som ger en bra miljöprofil på byggnaden så att den till exempel hjälper till att minska driftkostnaderna. Vi uppmanar överallt att det ska vara sparsamt: typ av belysning, energilampor, återanvändning av energi, nedstängningar av ventilation, så denna diskussion skulle absolut vara på prioriteringslista när vi hyr.

De priserna som vi fick var priserna för att hyra lokalerna och ställa upp dem (2). Som inköpare kan jag säga att nedbrytningen av kostnader alltid är intressant för att se vilka val man gjort och vilken effekt de har på slutpriset. Till exempel, (5) skulle vi inte vilja betala mer för en finare design.

Det har inte upplevts några problem med hur lokalerna ansluter sig till det permanenta huset (6), ibland var de för sig själva, ibland var de dockade till huset. Det beror helt på vilka behov man står inför (om det är en hel avdelning som ska flyttas eller bara några kontorsplatser som måste ordnas intill avdelningen) och det är bara kvalitet som ska lösas.

Telge AB, Respondent 5

Nu hyr vi inga temporära lokaler och sista gången tog vi bort lokaler i december förra året, då vi hyrt dem i 5 år. Vi blev flera bolag i en koncern och då fick vi behov av fler kontorsplatser och behövde samla in dem på samma plats intill vårt permanenta hus (1). Därför behövdes en snabb lösning för att få in alla bolag. Och vi fick ju tillfälligt bygglov på fem år och vi

behövde se över hur vi skulle lösa det framöver. För det är viktigt att alla är tillsammans i en ny koncern, för företagskulturen och samarbetet. Det viktiga var att vi fick plats med alla personer som skulle vara där inne och samtidigt öppnade vi upp till kontorslandskap, men det var personal som inte var van att sitta i öppet kontorslandskap och det var deras första provperiod. Och därför var det viktigt att det temporära landskapet efterliknade det som vi hade i övriga huset **(3)**, så att det inte kändes som ett A- och B-lag. Och modulerna var kanske lite för små för att få till kontoren på ett bra sätt. Men det var ju kanske också påverkan på utformningen då vi ville få in så mycket personal som möjligt på en liten yta, som gjorde att det blev ett landskap. I och med att vi byggde lokaler ihop med permanenta huset och inte separat, var det viktigt att det inte skulle kännas som ett för stort steg när man kom från befintliga lokaler till de här modulerna **(3)**. Så vi gjorde stora åtgärder så att det inte skulle kännas som så stor skillnad, vi anpassade en hel del. Våra förväntningar och önskemål var att lokalerna skulle anpassas till varandra **(2)**.

Vi hade också funktionskrav på lokalerna, det var ytan, kostnaden, tidsaspekten, en bra kvalitet och anpassning **(2)**. Det var en kombination av dessa faktorer som vi ställde på leverantören. Om vi skulle fortsätta att använda lokalerna, skulle vi ställa några fler krav på vissa saker och det har mest att göra med de tekniska bitarna (ventilation och klimatanläggningar) **(3)**. Annars hade vi egna möbler och tekniker. Designmässigt placerade vi lokalerna på en innegård och det blev väldigt bra **(5)**. De var inte av samma färg, men det blev inte konstigt. Det såg ut som om de kunde höra till, i och med att det var så viktigt att ha dem sammanlänkade så kändes det väldigt bra. Vi anpassade dem själva utifrån en del också.

För oss var det absolut bättre att ha priser separat, för vi ville ju till exempel ha egna möbler **(2)**. I och med att vi behövde denna sammanlänk med vår byggnad, så kändes det, när det gäller data för nätdragningar och eldragningar och dessa typer av tjänster, att det skulle vara bra om vi hade det mot våra egna entreprenörer som var inne i huvudbyggnaden **(3)**. Leverantören har en viss service och också en underhållsdel, som man ibland kan tycka att den kunde vara bättre.

Jag tror inte att vi behöver mer miljöutbildning i och med att en del av våra bolag är i byggbranschen och vi då arbetar mycket med miljöval **(4)**. Om dessa moduler skulle kunna ha ett annat uppvärmningssystem skulle det vara en jättegrej, för det kostar väldigt mycket. Eluppvärmda moduler kan man inte justera och det är ingen som drar ner temperaturen när man går på helgledighet. Om man kunde göra justering på det och spara skulle det vara bra, för det är ok att ha en annan temperatur när ingen är där. Och detsamma med belysningen, eftersom man inte är så bra på att stänga av den när man går för dagen.

Ett tag funderade vi på vad vi skulle göra innan vi flyttade ifrån dessa lokaler och ställde frågan till leverantören, men vi fick då svaret att vi inte fick köpa lokalerna. Men vi hade en tanke att det kanske kunde vara möjligt, och vi tyckte de var tillräckligt bra för att köpas **(7)**.

4.2 Användare

4.2.1 Förskolor

Rönby förskola, Respondent 6

De här temporära lokalerna har vi haft i 2 år och de är hyrda för 5 år och vad det blir sen beror på efterfrågan, om det blir mycket barn i kö eller inte. Jag ville jobba med treåringar och därför ville jag flytta hit, men inte på grund av själva lokalerna. Fast jag har sett fram emot att flytta hit, eftersom lokalerna i permanenta huset inte längre är lika fräscha (1) som de här nya som skulle komma. Lokalerna ser bättre ut än en barack, kanske ser de inte så trevliga ut utifrån, men inifrån är det fräscht och fint. Vi fick använda våra egna möbler, jag tycker att uthyrningsföretag inte har nödvändiga kunskaper om vilken inredning som egentligen behövs här, därför är det bättre att vi har egna möbler. De kunde kanske fråga oss om hur vi vill ha det, men nu är det inte så och vi fick en del arbete med flyttandet och möblering inne, men samtidigt fick vi bestämma hur det skulle se ut här. Det är också bra att vi får påverka temperaturen här inne (2).

Vad som kunde förbättras är fler kontakter i väggarna för att vi själva fick bestämma var belysningen ska komma ifrån (4). Nu har vi långa sladdar, som är inte så trevliga att ha, men kanske det är något som inte kan påverkas. Servicen från företaget är bra (2), så fort vi ringer så kommer de och rättar till felet. Jag tycker att det skulle varit roligare om vi hade haft utsikt mot gården så att vi kunde se vad som sker där, om någon hade frågat oss. Å andra sidan störs vi inte när verksamheterna pågår här. Det som vi skulle vilja ha är flera rum (4), men det är en kostnadsfråga. Samtidigt är kapprummet alldeles för litet (3), men vi försöker att anpassa oss.

Vi har miljöcertifikat som vi följer, men vi är intresserade av nya miljötekniker som dyker upp på marknaden (5). Jag skulle kunna tänka mig att stanna och jobba i de här lokalerna tills vidare (8), men det enda som stör är att det inte finns en riktig grund under golvet (3), så det låter mycket när barnen springer i grannrummet till exempel. Det är nästan viktigare än större kapprum. Designen utifrån tycker jag är bra (6), men man skulle kunna ändra på taket så att det blir mer likt det permanenta husets. Just nu ser det ut som en låda, men kunde se ut som ett hus. Färgerna är helt rimliga.

Den negativa aspekten med att lokalerna står för sig själva är att vi får springa hela tiden till det permanenta huset för att hämta varor, till exempel mat, och på vintern blir det lite jobbigt (7). Men samtidigt om lokalerna skulle anslutas direkt till huset skulle vi kanske störa varandra och gå i vägen. Dessutom har vi nu egen gård, som är så viktigt för barnen. Det blir extra jobb för oss att bära grejer dit och tillbaka, men jag tycker att alternativet som vi har nu är nog bäst.

I början tänkte jag på lokalen som en barack, speciellt om man ser utifrån, men man vänjer sig efter ett tag, eftersom det inuti är som en vanlig lokal (8).

Rönby förskola, Respondent 7

När temporära lokaler skulle beställas tänkte vi på att det är bra att vi får extra lokaler eftersom det blev för trångt där inne (1). Vi blev väldigt nöjda med lokalerna, det är bra att det

finns flera rum och fönsterrutor i dörrarna så att vi inte behöver störa pågående verksamhet inne i rummet, då vi bara kan titta in genom fönstret (2). Det har aldrig varit något större problem med lokalerna och om det var något, då fick vi en bra service på en gång (2). Det som är skillnaden mot de permanenta lokalerna är att vi är en bit ifrån huset och då får vi springa dit och tillbaka för att hämta mat och annat (7), speciellt på vintern kan det uppfattas som problematiskt. Själva placeringen av huset är bra, vi har fin utsikt, men några praktiska grejer ska lösas, det blir ju en lite längre sträcka. Lokalutformningen är bra så det påverkar arbetsproduktiviteten positivt, det enda som upplevs negativt är hallen som är väldigt trång för så många barn (3). Det blir många blöta kläder på vintern och alltför blött på golvet som man måste passera för att gå på toaletten.

Vår förskola arbetar väldigt mycket med miljöfrågor, men sen hoppas vi på att de som sätter upp dessa lokaler är väl medvetna om miljöaspekterna. De som beställer och de som levererar får se till att vi får miljövänliga varor som fungerar bra (5). Jag trivs bra här och kan tänka mig att fortsätta jobba här (8). Trånga hallar kan det ju vara även i det permanenta huset. Design stör inte mig personligen, det är en paviljong som är uppsatt tillfälligt och då är det självklart att den inte matchar allt annat (6). De är uppsatta för 5 år och då är det inte så viktigt hur de ser ut, utan att det fungerar bra inuti. Jag känner mig inte som i en barack, utan det är även en lyxig variant. Jag tycker den är väldigt fin och det är bara några praktiska saker som ska lösas (8).

Vildmarkens förskola, Respondent 8

Förskolan byggdes eftersom det blev ett ökat antal barn i området som inte fick plats i de befintliga förskolorna och den har redan hyrts i 4 år, av planerade 5 år. Skolan ligger nära skogen vilket är mycket bra för vår utrymspedagogik, då vi inte behöver gå långa sträckor för att nå skogen. Men dispositionen inne (2) fick vi ändra på lite för det räckte till exempel inte med ett målningsrum för hela lokalen, som var inplanerat från början. Sedan behövde vi personalrum och expedition som blev tagna ifrån barnens utrymme. Det är en nackdel att det inte finns en hel personalavdelning utöver (4), vi möblerade om själva och avdelningarna blev utspridda på hela lokalen, vilket är obekvämt. Personalen har inte egen plats för garderob eller toalett heller. Själva lokalen skulle också kunna vara uppdelad i flera rum (4), så att man kunde jobba gruppvis och samtidigt ha ett större rum för gymnastik och samlingar för alla barn i förskolan. Mer utrustning skulle också vara bra att ha, för att kunna organisera bättre till exempel i målningsrum och på gården, det skulle vi gärna acceptera från uthyrningsföretaget (4). Annars var servicen mycket bra, vi har inte haft några problem med lokalen (2). Temperaturen får vi justera själva. Akustiken är dock väldigt dålig (3), möblerna tar bort ljudet litegrann, men vi skulle vilja få rådgivning om bättre ljudisolering (4), för det stör barnen och förskolelärarna.

Miljöaspekterna är väldigt viktiga för oss, vi arbetar mycket med det och det skulle vara bra att få veta mer om hur vi kan påverka energibesparingen (5). Jag kan tänka mig att jobba vidare här, men om man får plats i ett permanent hus då flyttar man eftersom det är bättre anpassat för alla behov och flera rum där (8). Till exempel är köksavdelningen inte anpassad efter våra behov (3), den är liten, obekvämt och har inte bra inredning. Att lokalerna är

temporära påverkar negativt (8), eftersom vi då inte heller satsar så mycket på att förbättra på riktigt här. Designen är bra (6), men det känns ändå som en barack på grund av både designen och känslan av att det är tillfälligt. Dessutom får vi inte göra hål i väggarna, vilket är väldigt viktigt för vår verksamhet och dessa kvaliteter gör att det inte känns som en permanentlokal.

4.2.2 Skolor

Norra Vallby skola, Respondent 9

Skolan hyr lokaler i cirka ett år. Rummen är lite för trånga i förhållande till antalet barn och det finns en känsla att de är anpassade mer för förskola än skola (3). Köket är litet men med bra inredning (2). Rummen kunde vara uppdelade i flera mindre rum för att dela upp barnen i grupper, annars stör vi varandra när vi har olika aktiviteter (4). Tamburen är alltför liten, det räcker inte till plats för alla kläder och bara ett torkskåp är för lite (3). En toalett räcker inte heller för alla. Akustiken i lokalerna är väldigt dålig, det blir för mycket ljud även om det är förbjudet att springa här, men möbler bidrar till ljuddämpningen (3). Servicen från företaget är däremot mycket bra, de kommer på en gång om något går sönder (2).

Skolan arbetar mycket med miljöfrågorna, det räcker nog för oss (5).

Nu är jag van att jobba här och skulle kunna stanna och fortsätta (8). Det känns bra att lokalerna är en bit ifrån det permanenta huset, och när vi har fritids då stör vi inte de andra som har lektionstid (7). Det blir kanske lite svårt på vintern när vi måste till det andra huset för gymnastik, men då stör vi inte de andra eleverna, så det är bra som det är. Designen är fin (6), det ser fräschare ut än i det permanenta huset och vi ser det inte som en barack. Men det upplevs ändå inte som permanent just eftersom det är tillfälligt (8). Situationen är ju beroende av antalet barn nästkommande år.

Rönby skola, Respondent 10

Dessa lokaler har funnits här i 5-6 år. Vi hade positiva förväntningar (1) när lokalerna skulle komma eftersom det blev för trångt där i permanenta. Rummen upplevs finare än de i skolan och det var bra att vi fick påverka utformningen (2), då vi fick inplanera ett grupprum, som svarade mot våra önsknings. Men servicen önskas vara bättre, vi fick stora ventilationsproblem från början som inte reparerats hittills, det blev mögelskador och fuktproblem (3). Det är svårt att jobba om det är för varmt eller för kallt. När man ringer till företaget för att justera temperaturen till exempel, så kommer de när verksamheten är slut, men då är det en helt annan temperatur (3). Så det fungerar inte riktigt. Dessutom låter det väldigt mycket i tamburen och en klass störs när en annan kommer ut (3). Däremot hör vi ingenting från klassrummet bredvid. Det borde vara lika bra akustik överallt. Tamburen är också för liten och trång i förhållande till antal elever, platsen räcker inte för alla, inte heller i torkskåpen (3). Tamburen kunde emellertid vara uppdelad i två avdelningar, så att alla elever inte skulle samlas på samma plats på en gång (4). Det kunde planerats bättre från början. Så standard är inte samma som i det permanenta huset. Alla dessa grejer: mögel, ljud och även förekommande skador, handlar om arbetsmiljön (8). Inne i klassrummen är akustiken olika och det uppfattas som störande för elever och lärare (3), där den är dålig. Möblering och utrusning är bra här inne, men exempelvis stolarna är inte bekväma, men det är skolan som måste investera i det. Designen av den lokalen (6) är tyvärr inte världens vackraste, det kunde

vara finare, eller anpassas åtminstone till skolans färger. Det skulle uppskattas om byggnaderna var ihopsatta med de permanenta, annars är det lite jobbigt på vintern att springa ut till matsalen (7).

Miljöaspekterna har alltid varit av stort intresse för oss, så om det finns nya tekniker, skulle vi gärna få veta om det (5). Egentligen trivs jag väldigt bra här (8) och kan tänka mig att fortsätta jobba vidare, men det beror ju på hur det är i det permanenta huset. Det skulle vara bättre om lokalerna hade större tamburer, lärarrum och förråd, och att de hade bättre anpassning till datorer (4). Annars känns lokalerna lite mer som barack på grund av dessa nackdelar och alla tekniker som finns i skolan men saknas här (till exempel kopieringsmaskin, lärardatorer) (8).

Rönby Skola, Respondent 11

Jag trivs väldigt bra i lokalerna och vi fick även påverka utformningen inuti (2), vilket gör oss nöjda med lokalerna. Jag upplever att vi har fått det vi önskat. Något extra som jag kan önska är ett kafferum och ett litet kylskåp så att vi inte fick gå för att hämta varje kopp i det permanenta huset (men då blir vi lite på distans från annan personal, så det kan ju också vara en nackdel) (4). Med det vore skönt om vi hade en ingång, typ korridor till skolan, då behövde vi inte gå ut (7). Själva lokalen är typisk skollokal och vi har nu all nödvändig utrustning som behövs, bara datorer saknas. Men bättre möblering skulle kunna önskas, för att lättare hålla ordning i rummen. Det kändes lite jobbigt i början att flytta hit, men det känns mycket bra nu, och även bättre än i skolan eftersom det är lugnt och behagligt här (8). Så jag kan jobba effektivare här för att det är för trångt där inne just nu. Belysningen tycker jag är bra, ventilationen har vi haft problem med (men den repareras nu) och akustiken kan också vara ett problem men vi försökte dämpa ljudet med möblering (4). Jag tror inte att barnen påverkas av att lokalerna är flyttbara, det är lugnare här, så de har det lika bra här som där (8). Designen av lokalerna (6) kunde faktisk vara bättre, till exempel färger matchande skolan utifrån och färger inifrån kunde också vara lite roligare. Markiser har gjort det lite trevligare utifrån. Från början tänkte jag på dessa lokaler som baracker, men nu tänker jag inte så, jag säger paviljong för att de är mycket bättre än en barack (8). Om vi får ordning på luften och de andra negativa aspekterna, då kan jag säga att de är lika bra som de permanenta lokalerna, där man kan jobba hela livet. Men det är svårt att säga om jag vill fortsätta jobba här, det är ju också trevligt att byta miljöer.

4.2.3 Kontor

Volvo AB, Respondent 12

Detta kontor har haft två våningar i 3 år och en tredje våningen från februari månad (2011), då det lades på en våning och kontoret utökades i längden. Lokalerna behövdes snabbt, därför har det inte byggts några permanenta. Många som jobbar här blev positivt överraskade (8) när de började jobba här, för det var mycket bättre standard än vad som förväntades. Service fungerar utmärkt, vi hyr även möbler och det har aldrig upplevts några problem med lokalerna (2). Det som ökat trivseln på sistone är gardiner och golvsärmar i landskapet som också dämpar ljudet, och gör det trevligare (2). Det är lite högljutt i landskapet (men inte i rummen)

så det skulle vara bra om vi fick detta från början (fast man tänker så klart i början på kostnader framförallt) (4).

Lokalen påverkar arbetsproduktiviteten positivt eftersom hela motoravdelningen blir samlad på en plats nu (i det permanenta var vi spridda) och känner mer samhörighet, vi har även eget konferensrum, lunchrum och allt vi behöver (7, 8). Men samtidigt blev vi långt ifrån den övriga verksamheten och det är en nackdel (7). När den tredje våningen lanserades ville vi gärna ändra lite på utformningen, alltså skaffa flera mindre kontorsrum så att fler medarbetare fick plats, men det var svårt att genomföra för att den borde anpassas till de första två våningarna (4). I själva lokalerna har vi fått problem på de två första våningarna med ventilationssystemet (3), det var inte bra från början och ska nu ses över, men här på tredje våningen har det installerats en kraftig ventilation som fungerar utmärkt.

Det skulle uppfattas positivt om företaget kunde erbjuda nya tekniker som underlättar miljöhanteringen (5). Jag kan tänka mig fortsätta jobba här, vi trivs väldigt bra och avståndet från det permanenta kontoret stör inte alls (8). Designen är ju också väldigt bra (6) för att vara en temporär lokal, kontoret upplevs som ett vanligt kontor. Vi säger motorbarack (eftersom vi tillhör motoravdelningen), men upplever det egentligen mycket bättre än en barack. Det är fräscht här ute (8).

Astra Zeneca, Respondent 13

Just nu hyr Astra Zeneca inte några temporära lokaler men vi har gjort det i många år tidigare. Innan jag flyttade till en temporär lokal hade jag mest negativa förväntningar (1), och det beror på var man suttit innan (ett permanent kontorsrum brukar vara bättre). Oftast är dessa lokaler ganska slitna (3), i alla fall de som jag suttit i. De är ganska dåligt ljudisolerade och stegljudet är högt på grund av ljuddämpningen inte alls är bra (3). Det borde gå att konstruera bättre ljudisolerade material (4). Ibland har den dåliga isoleringen överhuvudtaget så att klimatet inuti inte blir lika stabilt, till exempel när det blåser mot vägg, då blir det väldigt kallt i byggnaden. Belysningen är inte heller bra eftersom den inte är lika flexibel som man kan önska, till exempel om man byter skrivbordsplats så vill man kunna flytta lampan också (3). De skulle kunna anpassa belysningen mer efter kundens behov (4). De moderna paviljongerna är bättre, men man får ändå en känsla av att man sitter i en liten bur (3). Det jag saknar är att man dominerar det öppna landskapet (4) men istället blir man instängd i ett litet utrymme (3). Det känns att man bara har väggar och inte kan flytta sig fri inuti. Korridorerna blir ofta långa och tråkiga, det skulle man också kunna förbättra (3). Man skulle kunna ha flyttbara väggar mellan skrivborden i rummen, det skulle kunna förbättra situationen (4). Fikadelen, det känns som att man bara slänger in temporära kylskåp och en liten spis, som oftast är dåligt anpassade för att flytta. Det är för litet utrymme där också. Det ska ju vara ett ställe där man kan slappna av och inte störa andra, men istället är det kontorsrum på bägge sidorna, då störs vi av varandra om det är ett möte mittemot. Toaletterna är väldigt tråkiga, för små, man kan knappt vända sig i dem och det gäller även duschutrymmet. Servicebiten kunde överhuvudtaget vara bättre (3).

Miljöutbildningen är en intressant idé, så det vore klart positivt om någon i företaget blir informerad och sedan sprider denna information i företaget (5).

Dessa paviljonger är temporära, så vi skulle inte vilja köpa dem. Men vad som kunde förbättras är att tillhandahålla en jämn temperatur utan draget, bättre isolering utifrån och mellan olika funktioner, och även taket har en betydelse (4). Det är för lågt i tak så att man känner sig instängd. Sedan borde värmen, ljuset och köksdelen vara av högsta klass för att vara trivsamt (4). Designen är ju också väldigt tråkig (6), det kunde vara åtminstone två färger så att det inte skulle kännas som så låg attityd. Alla dessa egenskaper gör att paviljongerna känns som en barack (8).

Astra Zeneca, Respondent 14

Jag ser inte de temporära lokalerna som sämre eller bättre (1). Men det är en stor kvalitetskillnad mellan dem, beroende på åldern, hur gamla de är (8). De som är nyare har bättre kvalitet och anpassning. Och det beror också på hur mycket energi företaget som hyr lägger ner på att fixa till interiören för att anpassa den till de egna behoven. Vi har ju investerat ganska mycket pengar i anpassning varje gång vi har satt upp temporära lokaler. Vi har tagit de färdiga modulerna och anpassat dem efter egna behov (2). Allt som är inne har vi gjort själva, så vi styrde väldigt mycket, ljusinstallationen, våra möbler, olika maskiner osv. Arbetsplatsutformningen är det som vi jobbar mycket med. Det ska vara höjbara bord och man har bildskärmar så att det inte påverkas av ljuset på något sätt. Man ska tänka på dessa saker när man möblerar. Vi ville ha hög standard på dessa möbler, ibland har vi köpt nya, ibland tagit från förråd. Så vi fick inte möbler från uthyrningsföretaget. Det kostar naturligtvis lite mer för att göra detta men så ville vi ha denna tid och idag kanske vi skulle göra annorlunda, vi kanske skulle hyra allt vi behöver från företaget.

De temporära lokalerna är inte lika stadiga och robusta som permanenta, de är lite svajiga. De har inte lika bra värmeisolering heller (3). Det känner man av i de lokalerna. Det är stor skillnad och beroende om lokalen är ställd i solläge eller skuggläge (3). Men det var inga problem egentligen, bara små saker. Ljudisolering i väggarna är väldigt viktigt och det var ganska bra ljudisolering i de temporära lokalerna (2). Det är så klart en skillnad att sitta i en barack eller i ett stort kontorsrum med fint utsikt, men arbetsproduktiviteten påverkas inte av detta (8). Det är svårt att kommentera servicen, eftersom vi för det mesta bara hyrt "skalet" och stod för all service själva. Men om det var något problem med själva lokalen, ringde vi bara och allt fungerade bra (8). Designen av de temporära lokalerna förskönar inte direkt omgivningen. Det finns olika lösningar och design, men vi accepterade den som fanns eftersom lokalerna var temporära (6).

Det är viktigt att man lägger in miljöaspekterna i hur man använder lokalerna och optimerar returflöden. Vi arbetar väldigt mycket med lean produktion och håller hög miljöprofil, så dessa aspekter är viktiga för oss och en miljöutbildning skulle passa in, det är en bra tanke om uthyrningsföretaget kan erbjuda det (5). Men vi skulle ändå inte vilja köpa dessa lokaler (8). Det är för höga driftkostnader per kvadratmeter yta, istället är det bättre att bygga permanenta. Vi håller ganska hög profil och standarden av temporära kontorsmoduler skulle inte passa in i

vår miljö- och energiprofil **(8)**. Det är bättre än i barack men håller inte samma kvalitet som i permanenta på grund av de negativa aspekterna som nämndes **(8)**.

Telge AB, Respondent 15

Vi önskade att lokalerna inte skulle skilja sig från den permanenta lokalen alltför mycket **(1)**. Fick vi det vi önskade? Delvis kan man säga, för modulerna är aldrig nya och inte heller tekniken **(3)**. Om vi pratar om klimat och ventilationsanläggningar så upplevde vi kanske inte att vi fick det vi önskat **(8)**. Man upplevde att det var lite sämre ventilation och för varmt på sommaren **(3)**. Sedan valde vi ju att sitta i kontorslandskap och kanske det skulle kunna vara bättre med ljudisolering om man valde kontorsrum istället. Vi hade ett öppet landskap, ett pentryrum och ett konferensrum. Efter någon tid hade vi behov av att flytta in mer konferensrum dit, och vi anpassade själva rummen som vi behövde **(2)**, med lov från leverantören så klart. Vi har ju fastighetsbolaget, därför var det lättare att göra detta själva. Vi hade även egna möbler. Inredning som diskmaskin hyrde vi så klart, men allt annat var vårt eget.

Jag tror att man upplevde lokalerna som en sämre arbetsmiljö **(8)**, även om vi försökte rätta till det genom att lägga ljudplattor i taket och några standarder för att ta bort oljudet **(3)**. Det uppstod också ett torrt klimat på vintern eftersom kylanläggningarna inte klarade av de mängderna som behövdes för att få det bättre. Så det var oljudet och klimatet som var jobbigt och det är klart att det får en effekt på produktiviteten när man sitter där. Akustiken var det lite problem med också **(3)**. Men det var kanske på grund av att det var ett landskap, det fungerar säkert mycket bättre om man sitter i ett kontor. För belysningen hade vi egna armaturer, så det var det inga problem med, eftersom vi valde det som passade ihop med det permanenta huset. Det som vi tog från leverantören var allmän belysning i korridorer och det fungerade bra **(2)**. Vidare, när man övergår från det ena huset till det andra så kändes det att det var två olika miljöer, så övergången känner man, det är en av nackdelarna **(7)**. Men samtidigt jobbade vi nära varandra, och vi ville inte att lokalerna skulle vara separata då vi behövde slippa att gå ut. Vi försökte jobba med övergången själva och rätta till den. Det skulle vara bra om företaget lyckades att åtgärda detta. Har man inte kontakter annars (vi har egna entreprenörer), så är det stor hjälp att få det från leverantören **(4)**. Det beror också på hur mycket man själv vill lägga sig i de här problemen. Vi upplevde inte lokalerna som baracker och vi jobbade med det genom att kalla dem för moduler. Det var ganska hög standard på dem **(8)**.

Telge AB, Respondent 16

När jag flyttade dit, stod lokalerna redan där intill huset, så jag visste inte ens att dessa var temporära lokaler. För mig var de en del av kontoret bara. Det kändes väldigt trångt där, men det har inget med lokalen att göra, det fungerade annars väldigt bra **(8)**. Fast det var lite ventilationsproblem ibland **(3)**. Om jag jämför de temporära lokalerna med dem som jag sitter i nu (permanent) så är det jättestor skillnad. Det kändes att det var mindre plats när man kom in dit, på grund av lågt tak också **(3)**. Det var mörkt men det beror på hur lokalerna var placerade, de stod liksom i skuggan **(7)**. Belysningen skulle man kanske kunna jobba med, för det kändes ibland för mörkt **(3)**. När man trampade på golvet så kändes det annorlunda, och

det var mycket folk som kom förbi, då hördes det väldigt mycket, alltså akustikproblem (3). Arbetsproduktiviteten påverkades lite negativt på grund av detta (8), mycket oljud från passerande kollegor som går och småpratar kanske och belysningen påverkade lite men inte jättestort. Jag fick känslan av att jag ville byta lokal och det är väl på grund av kombinationen av dessa problem som vi hade men också för att vi var trångbodda (8). Man måste tänka på hur många personer som kan rymmas i lokalen för att disponera den rätt (4). Just nu har jag större kontorslandskap. Där var vi det ganska mycket uppdelat i små avdelningar.

Vidare har vi egna system för hur det fungerar bäst med hanteringen av arbetsmaterial och annat, så personligen tycker jag inte att miljöutbildningen skulle ge mig något nytt (5). Vid övergången mellan lokalerna kändes det att de inte låg i samma höjd, man fick gå upp för en liten ramp när man övergår från det permanenta huset (3, 7). Golvet sviktade och man försökte alltid gå tystare för att inte låta för mycket. Det kändes som att det var en låda där nere och att man kunde ramla in i den om man inte var försiktig. Vid de permanenta lokalernas övergångar kändes det ingenting, som att man befann sig i samma lokal, men gick man över till en temporär lokal, så kändes en stor skillnad. Just höjden i sig är inget problem, men om man inte kände den där gungande skillnaden, skulle det varit bra. En ljudlös övergång skulle vara bra så att man inte känner att man är på en brygga (4). Men det var viktigt för oss att hänga ihop med de andra, därför skulle det inte varit bra om lokalerna stod för sig själva. Det skulle känts konstigt, att man var tvungen att gå ut när man behövde gå till det permanenta huset, då det regnar och snöar (7).

Det fanns det mesta annars, vi hade öppet kontor, konferensrum, toaletter, fikarum (2). På toaletterna var det jättekallt, fläkten blåste för mycket, det var något konstigt de gjorde där (3). Flexibilitet är väldigt viktigt och vi hade höjbara bord och bekväma stolar (2). Designen skiljde sig lite från den permanenta lokalen, men det störde inte, det såg normalt ut, som en del av huset (6). Lokalerna känns bättre än en barack, men inte tillräckligt bra som permanent, den känns som en temporär lokal (8).

4.3 Andra tycker...

Under ett möte med Temporent AB fick Thomas Nathorst-Böös uttrycka sin åsikt om hur ett framtida kontor kan se ut och vilka faktorer som värderas av kunden. Han tycker att det är väldigt högt kostnadstryck som kunder upplever när de ska planera en ny lokalframställning och därför är det viktigt att uthyrningsföretaget lär känna sina kunder, deras förväntningar och beteende. Kanske kunden inte betalar mer för en fin design av lokalerna, men de väljer gärna det företag som har fina modeller. Det är viktigt för kunden att kunna påverka till exempel utformningen och ljuset. Faktorer som mobilitet, effektivitet och tillgänglighet är avgörande idag för arbetsproduktiviteten och dessa kan påverkas till exempel genom att erbjuda inredning som bidrar till effektivare platsutformning. Därför bör kontorslandskap tänkas genom ordentligt och gärna anpassas efter varje kunds behov. Ett eventuellt framtida kontor kan, enligt Thomas Nathorst-Böös, se ut som ett kontor med öppet landskap utan väggar. Eller sådana väggar som inte tar mycket plats och kan förflyttas.

5. Det kunder värderar...

Nedan följer en sammanfattning av de faktorer kunden värderar och flera nya element som inte finns på marknaden och kan införas i framtida nya temporära lokaler (under rubriken "Önsknings").

Det här kapitlet delas upp i vad köpare och användare tycker, där användare uppdelas ytterligare i förskola, skola och kontor. Det empiriska materialet som presenteras i Kapitel 4 *Respondenterna tycker...* klassificeras här i olika faktorer (till exempel: motiv, värderingar, störningar och så vidare) för att organisera all information i korta värderingsfakta. Som tidigare nämns, kan dessa faktorer urskiljas i Kapitel 4 med hjälp av fet markerade siffror som är relaterade till dessa faktorer. På användarens sida, till exempel, faktor **Förväntningar** har nummer 1 i förskola, skola och kontor. Faktorer är något olika på köparens och användarens sida då intervjufrågor är olika för dessa grupper och de har var sin färg för att kunna lätt särskilja grupper (köpare - blå, användare - lilla).

Vidare är det inte alla faktorer som stämmer med vad alla tycker, utan det är en blandning, till exempel en tycker att personalutbildning i miljöfrågor är viktig, medan de andra inte tycker det. Men dessa fakta tas ändå upp, eftersom det är viktigt för uppsatsens syfte att notera det som värderas. Det bör finnas förståelse till att varje människa är unik och alla kan inte tycka likadant, därför varje faktorn som dyker upp i utredningen inkluderas omedelbart i analysen, även om andra tycker annorlunda.

5.1 Köpare

De undersökta faktorerna	Respondenterna (köpare) tycker...
1. Motiv	Det viktigaste motivet är platsbrist. Lokalerna hyrs vid tillfälliga behov till exempel vid koncernens uppväxt. Behov att samla en viss grupp under ett tak.
2. Viktigste faktorer vid inhyring	Oftast är det priset som är avgörande (lokaler upplevs vara dyrare än permanenta framförallt driftkostnader). Önskan att kostnader går ner i värde med åren och nedbrytningen av kostnader är att föredra. Därefter kvalitet och vidare tidsaspekt. En respondent hävdar att det är en kombination av yta, kostnader, tidsaspekt, kvalitet och anpassning som avgör. Ibland blir tidsaspekt prioriterad. Däremot har leverantörens image ingen betydelse. Det finns intresse för tilläggsvaror.
3. Krav på tekniker	Det ska uppfyllas grundkraven och normer för lokalen. De ska inte vara för smala, det ska vara lätt att skötta, tillgängliga för alla, krav på flexibilitet för att kunna ändra och anpassa efter ändrade behov. Krav på högre standard på tekniska bitar (till exempel ventilation och klimatanläggning). Önskan att genomföra service (till exempel el- och nätdragningar) på egen hand.

4. Miljöanpassning	Miljöanpassning är viktigt (några kan tänka sig att betala mer för miljöanpassning), men en energisnål lokal är lika viktigt som personalens miljömässiga beteende. Några skulle gärna spara på energi genom att till exempel kunna justera temperatur och belysning och ett annat, bättre och energisnål uppvärmningssystem önskas. Miljöutbildning för personalen är välkommen enligt en respondent.
5. Design	Designen för det mesta anses vara normalt och acceptabelt med några justeringar för anpassning. Önskas att ha som tillval att ändra fasaden.
6. Anslutning till permanenta huset	Inga upplevda problem med anslutning av lokalen, det som försvårar lite är vid el- och vattenanslutning, man vill inte störa systemet i det permanenta huset för mycket, eftersom det är bara en temporär åtgärd.
7. Upplevelse	Två av respondenter tycker att lokalerna är tillräckligt bra för att ha dem. Medan majoritet av andra respondenter inte skulle vilja ha dessa lokaler till förfogande.

Tabell 1. De undersökta faktorer relativt respondenternas (köpare) svar (egen bearbetning).

5.2 Användare

5.2.1 Förskola

De undersökta faktorerna	Respondenterna (användare i förskolan) tycker...
1. Förväntningar	Kunder som jobbar i temporära förskolelokaler har haft för det mesta positiva förväntningar, att lokalerna ska se fräscha ut, och de ska få möjlighet att flytta från det trånga permanenta huset (på grund av ökat barnantal). En viktig åsikt är också att uthyrningsföretaget inte kan på ett bra sätt möblera inne i lokalerna, eftersom de inte vet hur det fungerar i verksamheten.
2. Värderingar	Respondenterna värderar företagets bra service, fönsterrutorna i dörrarna och positiv påverkan på arbetsproduktiviteten.
3. Störningar	Det anses vara dåligt ljudisolering och akustiken i rummen; köksavdelning passar inte verksamheten; besvikelse att inte få göra håll i väggarna. Faktum att lokaler är temporära påverkar negativt, för att då ansträngs inte att förbättra situationen lika som i permanenta huset.

4. Önskningsar	Det önskas mer utrustning, till exempel anpassad möblering för målrum och extra inredning för lekar på gården. En bättre rumsplanering skulle också vara till godo, uppdelning i små rum för grupparbete och större rum för insamlingar och gymnastik.
5. Miljö	Visst är miljöaspekterna viktiga, och förskolorna arbetar med det i större utsträckning. Några tycker att det räcker med det som de redan känner till och inte behöver någon mer utbildning.
6. Design	Designen anses vara duglig, i synnerhet med tanke på att det är tillfälligt. Ett sadeltak kan dock förbättra utseendet.
7. Anslutning till permanenta huset	Att vara på avstånd från det permanenta huset innebär både fördelar och nackdelar. De positiva tankarna är att det blir större utrymme och barnen inte stör varandra. Det negativa är de praktiska sakerna som ska ordnas, såsom hämtning av mat och annat från det permanenta huset, vilket är problematiskt vintertid.
8. Upplevelse	Intervjuerna präglas av känslan av att respondenterna ändå är nöjda med lokalerna och även anser dem som en lyxig variant. De känns inte som baracker, men ”låda”- känslan finns dock kvar och en respondent tänker på att snart flytta tillbaka eftersom de permanenta lokalerna är bättre anpassade till verksamheten.

Tabell 2. De undersökta faktorer relativt respondenternas (förskola användare) svar (egen bearbetning).

5.2.2 Skola

De undersökta faktorerna	Respondenterna (användare i skolan) tycker...
1. Förväntningar	Lärarna hade varierade förväntningar, en del tänkte positivt, eftersom det är trångt i skolan, andra tänkte negativt (på grund av negativa rykten) men de blev positivt överraskade efter att ha flyttat.
2. Värderingar	Samma sak med serviceupplevelsen, vissa anser att den var bra, andra tycker att den kunde varit bättre på grund av de negativa störningarna. Det uppskattades väldigt mycket när personalen kunde påverka lokalens inre planering. Lokalen bidrar till bättre inlärningsförmåga eftersom den inger en lugn och behagligt atmosfär.

3. Störningar	Rum i temporära lokaler anses vara alltför trånga och det önskas en bättre planering och anpassning till verksamheten, till exempel några mindre rum för grupparbeten. Hallen och köket är för små och inredningen och möblerna räcker inte (toalett, torkskåp, bättre möblering i lärarrum). Dessutom har negativa aspekter såsom dålig akustik, ventilationsproblem och mögel diskuterats.
4. Önsknings	Det önskas en större hall, lärarrum, förråd, kafferum och eget kylskåp. En bättre anpassning till datoranslutning skulle också önskas.
5. Miljö	Angående miljön är åsikterna olika. Alla skolor arbetar med det och en del tycker att det räcker, andra är dock villiga att ta hänsyn till det och lära sig ännu mer.
6. Design	Lokalerna anses vara fräschare än en permanent variant, men färgerna hade kunnat anpassas till skolans omgivning på ett bättre sätt. Även inuti hade färger kunnat vara lite roligare än bara vit. Små detaljer som markiser förbättrar utseendet väsentligt.
7. Anslutning till permanenta huset	Återigen åtskilda åsikter att det kan vara bra att lokalerna är en bit ifrån varandra, eftersom det inte samlas för många barn under ett (permanent) tak. En annan önskan är dock en korridor som ansluter sig till det permanenta huset för att inte gå ut under vintertid.
8. Upplevelse	Trivsel i temporära skolor är på en väldigt hög nivå, det tycks vara lugnt och behagligt, vilket bidrar till barnens inlärningsförmåga och lärarens arbetsprestation. Standarden anses dock vara sämre än i det permanenta huset på grund av ljudstörningar, mögelskador och frånvaro av utrusning (till exempel kopieringsmaskin) som påverkar arbetsmiljön. På grund av detta uppfattas lokalerna som tillfälliga och känns som barack.

Tabell 3. De undersökta faktorer relativt respondenternas (skola användare) svar (egen bearbetning).

5.2.3 Kontor

De undersökta faktorerna	Respondenterna (användare i kontor) tycker...
1. Förväntningar	Negativa förväntningar dominerar här, men sen beror tillfredsställelsen på var man suttit innan. För en respondent var det väldigt viktigt att lokalerna inte skiljer sig för mycket från de permanenta.

2. Värderingar	En bra servicenivå värderas högst (fast ibland önskas den vara bättre). All inredning inklusive möblering, gardiner, golvsjärmar anses vara av hög kvalitet och bidrar till bättre arbetsproduktivitet (med några undantag). Rumsindelning fungerar utmärkt. Nöje över att få styra inne i lokalerna för att anpassa dem bättre.
3. Störningar	Lokaler upplevs som slitna och robusta, övergången är sviktad (som bro) och låter mycket så det blir stor skillnad mellan modul och det permanenta huset. Oljud i landskapen är för högt; behov av nya tekniker för ventilationssystem; belysning kan inte förflyttas; och stort beroende av ute väder. Rumplacering på påföljande våning är beroende av föregående våningar (svårt att ändra); trånga rum och korridorer; tråkig köksavdelning (störs av närliggande kontorsrum); kalla toaletter.
4. Önskningar	Det önskas öppnare rum, möjligen med flyttbara väggar mellan skrivbord i rummen och högre till tak. Kvaliteter som isolering, jämn temperatur, värme, ljus och köksinredning önskas vara av högsta kvalitet.
5. Miljö	För det mesta är det stort intresse för nya miljötekniker och någon slags miljöutbildning. Undantag förekommer när företaget redan arbetar mycket med det.
6. Design	Vissa tycker att designen är bra och fräsch för att vara temporär, andra tycker att den är acceptabel eftersom det är en temporär lösning, åter andra tycker att den kunde ha åtminstone ett par färger, annars tråkig.
7. Anslutning till permanenta huset	Det finns både positiva och negativa aspekter med att lokalerna står separat. Det positiva är att hela avdelningen som flyttas får bättre samhörighetskänsla, men samtidigt blir det långt ifrån den andra delen av verksamheten. Det uppskattas också när lokalerna står intill huset, men vid övergången känner man skillnad mellan husen, vilken önskas tas bort.
8. Upplevelse	Negativa upplevelser: känns som i en bur, barack, och en temporär lösning, en vilja att byta arbetsplats. Lokalerna håller inte samma standard på grund av dålig akustik, oljud, torrluft, vilket gör att arbetsmiljön försämras. Passar inte i företagets energiprofil och har för höga driftkostnader. Positiva: andra tycker att lokalerna är bättre än en barack och blev positivt överraskade när de första gången hamnade där.

Tabell 4. De undersökta faktorer relativt respondenternas (kontor användare) svar (egen bearbetning).

6. Reflektioner

I det här kapitlet sammanfattas och analyseras de uppkomna faktorerna, med förbindelse till teorier och även egna kommentarer.

De faktorer som framkom från intervjuerna bekräftar för det mesta referensramens synpunkter. Det viktigaste motivet för inhyrning är platsbrist enligt alla respondenterna. Tidsaspekten är den faktor som värderas väldigt högt på prioriteringslistan när respondenter skriver på kontraktet, lika som André (2006, s. 6) nämner i sin beskrivning av lokalernas fyra egenskaper. Kunden vill ha lokalerna snabbt på plats och värderar deras flexibilitet (Lind & Bruner, 2008, s. 19, 21), det vill säga möjlighet till utökning, borttagning och anpassning av lokalerna efter de förändrade behoven.

Inte minst viktig (oftast mest prioriterad faktiskt) blir resursaspekten vid inhyrning. Enligt André (2006, s. 13) kostar flyttbara lokaler mer än permanenta lokalerna och det håller respondenterna absolut med om. Det är oftast driftkostnader som överväger. En ny tanke/önskan är att pris på lokalen kunde minskas i takt med lokalens ökande ålder. André (2008, ss. 1, 4) menar att kunden bör ställa krav på moderna energieffektiva ventilationsaggregat och vissa respondenter tycks vilja betala för dessa för att minska energiförbrukningen. På det sättet blir företaget ännu mer miljöanpassat och samtidigt minskas energikostnader.

När André (2006, s. 7) diskuterar tekniska kvaliteter hos flyttbara lokaler nämner han att det finns såväl positiva som negativa aspekter med lokalerna. Den största delen av respondenter blir positiva överraskade när de börjar arbeta i dessa lokaler eftersom deras förväntningar mest har varit negativa. De är nöjda med att lokalerna ser fräscha ut och uppfyller de krav som ställs. Men utredningen har visat att de negativa aspekterna faktiskt är väldigt mycket mer omfattande än vad som beskrivs i referensramen. Ljudisolering, stegljud, ventilation, akustik, temperatur är kvaliteter som upplevs ha mycket problem. De påverkar arbetsproduktiviteten och arbetsmiljön i helheten negativt (Chan, 2009) och en del av respondenter tycker det med. Nathorst-Böös (2006, ss. 126-128) hävdar att dessa vardagliga kvaliteter är den avgörande faktorn för människornas trivsel men dessa tycks inte uppfylla sin funktion i de flyttbara lokalerna. Vidare hävdar André (2006, s. 7) att mögelskador förekommer ”i stort sett aldrig” medan av de 13 intervjuer som har genomförts har en av lokalerna haft detta problem. Hamnar utredningens resultat i uttryck som ”i stort sett aldrig”? Det får var och en avgöra.

Ergonomi, tycker Nathorst-Böös (2006, ss. 129-130) och Schriefer (2005, ss. 223, 225, 233), är betydelsefullt att arbeta med i lokalerna, det vill säga en flexibel, funktionell, distribuerad och samarbetsvänlig arbetsplats. En av respondenterna tyckte att arbetsplatsutformningen svarade alla behov. Men de flesta av de undersökta verksamheterna hyr inte lokalerna med möbler, frågan är då varför? En orsak är att företaget har egen möblering till förfogande som de vill använda i dessa lokaler. En annan orsak som jag kan tänka mig är att det blir billigare med eget inredningsmaterial. En annan åsikt från respondenten är att uthyrningsföretag inte

känner tillräckligt bra till kundens behov och därmed kan inte möblera på ett passande sätt. Mina egna tankar angående ergonomi är att när kunden vill hyra dessa lokaler är det lämpligt att veta vilken atmosfär som råder inom företagsorganisationen. Till exempel kan en skola ha ett traditionellt undervisningssätt när läraren undervisar vid skrivtavla, medan elever sitter bakom bänkarna och lyssnar, skriver och läser. En annan modell, som författarna ovan pratar om är en diskussionsundervisningsform, där elever får sitta bakom ett runt bord och diskutera ämnet. Här spelar möbleringen en vital roll. Dessa två typer av undervisningar förekommer fortfarande och uthyraren av lokaler bör ta hänsyn till det.

Anslutning till det permanenta huset har i stort sett inte utgjort något större problem, utan det finns för- och nackdelar med att lokalerna står för sig själva eller ansluter sig direkt till lokalen. Detta får avgöras enskilt med varje kund och beror på dennes preferenser och behov.

Service anses av respondenterna i de flesta fall vara på en bra nivå och det anser Kotler (2008, s. 372) och Sörqvist (2000, ss. 7-8, 12, 33, 48) vara betydelsefullt då det är totalprodukten som ökar kundvärdet. En ytterligare värdefull iakttagelse från utredningen är att alla företag oavsett vad de sysslar med, sysslar med miljöfrågor i största möjliga mån. Det märks att dagens allmänhets medvetenhet i dessa frågor gör att de blir högt prioriterade. Värt att notera att ju mindre företaget är (till exempel förskola) desto mindre önskan att jobba ytterligare med miljöfrågor, och ju större företaget är (med stora kontorslokaler) desto större intresset. Nathorst-Böös (2006, s. 130) nämner att det kan vara nyttigt med personalutbildning i miljöfrågorna, och vissa respondenter är intresserade av detta. Annars förväntar sig alla respondenter att lokalerna inte bara håller en hög kvalitet i sig, utan också är miljöanpassade i största utsträckning.

Designen önskas vara något bättre, enligt Andrén (2006, ss. 7-8). Vissa av respondenter skulle inte hålla med honom, eftersom de tyckte att designen var acceptabel för att vara en permanent lösning och i några fall såg lokalerna även bättre (fräschare) ut än de permanenta. Men utredningen visar att andra hälften dock håller med om att lokalerna ser tråkiga ut. Anpassning till det befintliga huset eller några andra finare färger eftersträvas. Jag håller nog med Thomas Nathorst-Böös (från intervju) om att kunden inte alltid ska betala mer för en fin design av lokalerna, men de väljer gärna det företag som har fina modeller.

Något som Kotler (2008, s. 374) och Lewin (2009, s. 286) poängterar och som respondenterna tycks hålla med om är att kundens förväntningar påverkar tillfredsställelsenivån, det vill säga upplevelsen. Det har varit både negativa förväntningar (utifrån tidigare erfarenheter) och positiva med känslan av lättnad att det kommer extra lokaler. Men oavsett tidigare förväntningar är det viktigaste att produkten upplevs positivt idag när lokalen används. Utredningen visar dock att flyttbara lokaler fortfarande kan upplevas som en barack, på grund av kvaliteter som lågt till tak och trånga rum, dåligt fungerande tekniska kvaliteter och inredning som inte är anpassad.

Kundvärde kan ökas genom att utöka och förstärka produktkonceptet och servicenivå eller genom att minska kundens kostnader, enligt Kotler (2008, s. 374), och det är det som saknas i

temporära lokaler, vilket framkommer av intervjuer. Samtidigt kan leverantören av temporära lokaler nå högre kundstillfrellelsenivå och skapa större tillit om misstag undviks, som Ranaweera och Prabhu (2003, ss. 82, 87-88) påstår.

7. Slutdiskussion och avslutande ord

I det avslutande kapitlet får läsaren svar på utredningens poäng och det ges förslag till vidare forskning.

Är mobila verksamhetslokaler den bästa lösningen? Utredningen visade att det otvivelaktigt är så, för det är en essenslösning när extrema behov uppstår. I dagens värld med växande teknologiska möjligheter vill inte människor vänta och avbryta sina verksamheter på grund av till exempel en brandolycka i lokalen. Verksamheter behöver snabba lösningar både i hög- respektive lågkonjunkturer, som påverkar deras mobilitet. Människor flyttar, företag växer och krymper ständigt, vilket gör att ordet flexibilitet blir grundläggande i många olika sammanhang. Det är just det som mobila verksamhetslokaler framförallt kan erbjuda - flexibilitet.

Att den här lösningen inte är mycket efterfrågad på marknaden beror på vissa omständigheter som kan förändras i framtiden. Det är svårt att få människor att hyra dessa lokaler om kunden inte får det han eller hon vill. Syftet med uppsatsen var därmed att kartlägga kundens värderingar och beskriva de nya element som kunden vill ha i flyttbara lokaler. Det jag kom fram till är att det behövs nya tekniker som ska förbättra människornas vardag i dessa lokaler och tekniska lösningar som gynnar minskade kostnader (energiförbrukningen) som i sin tur även ökar miljövänlighet. Dessa tekniker ska möjliggöra att störningar (bland annat oljud, dålig ventilation och isolering, utrymmesbrist) minskas och därmed skulle det vara lättare att nå maximal kundtillfredsställelse. Samtidigt skulle kunden uppskatta om den fick lite extra, lite annorlunda än de andra har. Till exempel ett finare designmässigt utseende, en ovanlig rumsplacering och innovativ inredning eller ett annat tak helt enkelt. Kunden visar sig verkligen vara "värde-maximerare" och ibland kan det gälla även små saker som gardiner i fönster och blommor på fönsterbräden. Ibland kan det gälla moderna behov, såsom datauppkoppling i alla klassrum.

Utredningen visar att såväl branschen mobila verksamhetslokaler som forskningen inom ämnet är relativt unga. Därför har det varit väldigt spännande att undersöka ämnet och bidra med nya kunskaper. Men man ska inte glömma att det finns många andra riktningar som kan ligga till grund för ytterligare intressanta undersökningar. Min utredning omfattar till exempel kontor, skola och förskola, det vill säga arbetsplatser, men hur känner man sig i ett temporärt boende till exempel? Det är en annan synvinkel där andra aspekter är avgörande, då personer inte bara tillbringar hela dagen där utan också sover och har andra behov gällande inredning. En annan spännande uppgift kan vara att ta fram en välgenomarbetad värdekedjeanalys som bidrar till produktutveckling i varje produktionssteg i företaget.

Avslutningsvis vill jag tacka alla respondenter och uppdragsgivare för ett givande samarbete och önska Temporent AB att fortsätta sin framgångsrika väg uppåt.

Källförteckning

Andrén, Y. (2006). *Mobila verksamhetslokaler [Elektronisk resurs]: flexibla lokallösningar när behoven förändras*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.

Tillgänglig på Internet: http://brs.skl.se/brsbibl/kata_documents/doc37382_1.pdf

Andrén, Y. (2008). *Här är din lokal: introduktion till hyresgäster i offentliga verksamhetslokaler*. Stockholm: Utveckling av fastighetsföretagande i offentlig sektor (U.F.O.S).

Berggren, N. Gustavsson, M. & Björkbom, M. (2003) ”Tyst i klassen med hjälp av massage. En studie i hur man kan förändra ljudnivån i klassrummet och öka barnens respekt till varandras integritet.” Examensarbete. Luleå Tekniska Universitet.

Tillgänglig på internet: <https://pure.ltu.se/ws/files/30910170/LTU-PED-EX-03035-SE.pdf>

Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (1. uppl.) Malmö: Liber ekonomi.

Chan, T. C. (2009). Do portable classrooms impact teaching and learning? *Journal of Educational Administration*, 47(3), 290.

Hämtad från: <http://search.proquest.com/docview/220449002?accountid=12245>

Cohen, R. J. (1999). What qualitative research can be. *Psychology and Marketing*, 16, 351.

Hämtad från: <http://search.proquest.com/docview/227755295?accountid=12245>

Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (2008). *Rapportboken: hur man skriver uppsatser, artiklar och examensarbeten*. (1. uppl.) Malmö: Liber.

Far SRS Komplet, (2010-03-09) *Uthyrning av s.k. modulbyggnader*, (område:

mervärdesskatt), Hämtad från: [http://ep.bib.mdh.se:2783/foIng-](http://ep.bib.mdh.se:2783/foIng-customer/document.do?idPath=RTN65539@@RTN65542@@RTN78015@@RTN80221@@RTN00005AF6@@TN00006099)

[customer/document.do?idPath=RTN65539@@RTN65542@@RTN78015@@RTN80221@@RTN00005AF6@@TN00006099](http://ep.bib.mdh.se:2783/foIng-customer/document.do?idPath=RTN65539@@RTN65542@@RTN78015@@RTN80221@@RTN00005AF6@@TN00006099), och på:

<http://www.skatteverket.se/rattsinformation/stallningstaganden/2010/stallningstaganden2010/13111750810111.5.50a6b4831275a0376d380001105.html>)

Flexator. (n.d). *Organisation*. Webbsida hämtad den 13 april 2011 från:

<http://www.flexator.se/sv/Foretaget/Organisation/>

Hu, H. H. S., Kandampully, J., & Juwaheer, T. D. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: An empirical study. *The Service Industries Journal*, 29(2), 111.

Hämtat från: <http://search.proquest.com/docview/203344785?accountid=12245>

Kotler, P. (2008). *Principles of marketing: European edition*. (5. ed.) Harlow: Financial Times Prentice Hall.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lewin, J. E. (2009). Business customers' satisfaction: What happens when suppliers downsize? *Industrial Marketing Management*, 38(3), 283. Hämtad från: <http://search.proquest.com/docview/204587374?accountid=12245>

Lind, H. & Brunes, F. (2008). *Äga eller hyra verksamhetslokaler?: strategier för konsekvensbedömning och beslut*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting. Hämtad från: http://fastighetswiki.se/wiki/index.php/%C3%84ga_eller_hyra_verksamhetslokaler_%E2%80%94%94_Strategier_f%C3%B6r_konsekvensbed%C3%B6mning_och_beslut_%28bilaga%29

Nathorst-Böös, T. (2006). *Rum för framgång: en meningsfull arbetsplats*. Stockholm: Bookhouse Publishing.

Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). On the relative importance of customer satisfaction and trust as determinants of customer retention and positive word of mouth. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 12(1), 82. Hämtad från: <http://search.proquest.com/docview/236970956?accountid=12245>

Schriefer, A. E. (2005). Workplace strategy: What it is and why you should care. *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 7 Iss: 3, pp.222 – 233. Emerald Group Publishing, Limited. Hämtad från: <http://ep.bib.mdh.se:2086/journals.htm?issn=1463-001x&volume=7&issue=3&articleid=1524627&show=abstract>

SvD NYHETER. (2007). *Storbrand på skolan*. Webbsida hämtad den 20 april 2011 från: http://www.svd.se/nyheter/inrikes/storbrand-pa-skola_627417.svd

Sörqvist, L. (2000). *Kundtillfredsställelse och kundmätningar*. Lund: Studentlitteratur.

Temporent AB (2007). *Pressmeddelande: Hjällsnässkolan*. Webbsida hämtad den 20 april 2011 från: <http://www.temporent.se/sv/Om-foretaget/Press/Pressreleaser/>

Thurén, T. (1997). *Källkritik*. (1. uppl.) Stockholm: Almqvist & Wiksell.

Wiele, T. v. d., Boselie, P., & Hesselink, M. (2001). Empirical evidence for the relationship between customer satisfaction and business performance. *Managing Service Quality*, 12(3), 184. Hämtad från: <http://search.proquest.com/docview/198024412?accountid=12245>

Muntliga källor

Fastighetskontoret i Västerås

Torbjörn Pettersson, Verksamhetschef, intervju den 4 april 2011

Thomas Nathorst-Böös, Arkitekt SAR/MSA och organisationskonsult, observationstillfälle den 5 april 2011

Respondent 1

Fastighetskontoret i Västerås

Göran Ericson, Verksamhetschef, intervju den 17 maj 2011

Respondent 2

Eskilstuna Kommunfastigheter AB

Roland Larsson, Teknikavdelningen, intervju den 26 maj 2011

Respondent 3=13, 4=14

Astra Zeneca

Thomas Stubfält, Procurement Manager, intervju den 20 maj 2011

Håkan Sjöberg, Global Category Manager, intervju den 20 maj 2011

Respondent 5=15, 16

Telge AB

Jeanette Westerbacka, Chef för intern service, intervju den 25 maj 2011

Caroline Meijer, projektcontroller, intervju den 25 maj 2011

Respondent 6, 7

Rönaby förskola

Hannele Lemström, förskolelärare, intervju den 11 maj 2011

Ghia Holmgren, förskolelärare, intervju den 11 maj 2011

Respondent 8

Vildmarkens förskola

Gunilla Lannsjö, förskolelärare, intervju den 12 maj 2011

Respondent 9

Norra Vallby skola

Ola Norström, förskoleklass lärare, intervju den 11 maj 2011

Respondent 10,11

Rönaby skolan

Elin Lidälv, lärare, intervju den 13 maj 2011

Anneli Jansson, lärare assistent, intervju den 18 maj 2011

Respondent 12

Volvo AB

Bianka Schutze, cheffassistent, intervju den 16 maj 2011

Bilaga 1 - Operationalisering

Författare och sidnummer i uppsatsen	Nyckelord	Intervjufrågor till köpare
Lind & Brunes (2008), s.19; Andén (2006), s. 19; SvD nyheter (2007), s. 19	Motiv för inhyrning	Vilket är ert motiv för inhyrning av en flyttbar lokal?
Andén (2006), ss. 15-16 Hu, Kandampully & Juwaheer (2009), s. 20; Ranaweera & Prabhu (2003), s. 20; Wiele, Boselie, & Hesselink, (2001), s. 20	Lokalernas egenskaper, kostnader Leverantörens image Servicenivå	Vad var den viktigaste faktorn när ni skulle skriva på kontraktet om inhyrning av den temporära lokal som ni brydde er mer om, till exempel teknisk kvalitet, resurser, tidsaspekt, leverantörens image, servicenivå eller något annat? Kommentera. Efter en tid (eller avslutat kontrakt) hade ni ändrat åsikt? Skulle ni vilja betala mer för att få bättre kvalitet på den valda faktorn?
Kotler (2008), s. 21 Nathorst-Böös (2006), s. 23	Kundval och kund som ”värdemaximerare” Krav på modern och flexibel arbetsmiljö	Hur värderar ni leverantörens produkt i frågan om vilka krav på kvalitet ni ställer på produkten (låg, mellan, hög) i förhållande till det önskade priset? Vilka krav ställer ni på nya teknologier (flexibel arbetsplats)? Är det viktigt med en miljöanpassad produkt, hantering av material, underlättande av miljörutiner tack vare nya teknologier? Skulle ni vilja få miljöutbildning? Kommentera. I vilken mån är det viktig för er att leverantören arbetar med miljöfrågorna? Skulle ni vilja miljöutbilda personalen (gällande produktval, hantering av material t.ex.)?
Kotler (2008), s. 21 Sörqvist (2000), s. 20	Kundens förväntningar, Upplevelser av kärn- respektive totalprodukten	Uppliver ni att ni har fått hela detta erbjudande som leverantören har lovat ge er, gällande både kärnprodukt och totalprodukt (service, omkring tjänster, kommunikation osv.)?
Andén (2006), ss. 16-17	Initial resursplanering (kostnader)	Tycker ni att avgifter som driftkostnader, service, möblering, ventilation, toalett, handikappanpassning och annat bör ingå i slutpriset (som helhets paketerbjudande)? Eller skulle ni vilja kunna välja vilka av dessa varor/tjänster som ska vara inkluderade i priset?

Andrén (2008), s. 17	Kollaboration mellan leverantör och kund	Vilka driftkostnader kan ni tänkta er att minska i syfte att reducera energiförbrukningen (för att nå en effektiv resursplanering i samarbete med uthyrarna)? (temperatur, ventilation, belysning)
Andrén (2006), s. 16	Negativ aspekt av flyttbara lokaler	Design av lokalen: är du nöjd med den? Hur skulle du vilja att lokalen ser ut? Skulle du vilja betala extra för en mer anpassad formgivning? Nämna några svårigheter och nackdelar med hur lokalen ansluter sig till det permanenta huset.
Andrén (2006), s. 18	Kundens köpvilja (branschens aktörer, offentlig sektor)	Har ni fått känslan av att ni vill bibehålla denna lokal permanent, det vill säga köpa den?

Tabell 5. Intervjufrågor till köpare med relevans till nyckelord utifrån referensramen (egen bearbetning).

Författare och sidnummer i uppsatsen	Nyckelord	Intervjufrågor till användare
Sörqvist (2000), s. 20	Kundens preferenser	Vilka förväntningar, önskemål, behov har ni haft när en ny lokal ska lanseras? Vad skulle kunna öka trivseln och påverka er i vardagen positivt?
Kotler (2008), s. 21 Sörqvist (2000), s. 20	Kundens värderingar, Upplevelser av kärn- respektive totalprodukten	Upplever ni att ni har fått hela erbjudandet som leverantören har lovat att ge er, gällande både kärnprodukt och totalprodukt (service, omkring tjänster, kommunikation osv.)?
Kotler (2008), s. 21	Kundsväl	Vilka andra varor/tjänster skulle ni tycka vara bra att företaget kunde erbjuda er som tillägg till basprodukten?
Nathorst-Böös (2006), ss. 22-23	Betydelse och påverkan av lokalutformning	På vilket sätt påverkar lokalen arbetsproduktivitet och effektivitet? Vilka aspekter (detaljer) är viktiga vid arbetsplatsutformning som ökar trivsel och funktionalitet? Belysning, akustik, temperatur, luft (ventilation)? Är det viktigt att kunna variera arbetsställning (t.ex. från sittande till stående)?
Chan (2009), s. 16		(Skola) Tror ni att faktum att lokalen är flyttbar påverkar undervisningen i sin helhet, dig som undervisar eller studenternas inlärningsförmåga?

Nathorst-Böös (2006), s. 23		Skulle ni ha nytta av en miljöutbildning gällande produktval, hantering av material till exempel?
Andrén (2006), s. 18	Kundens köpvilja (branschens aktörer, offentlig sektor)	Har ni fått känsla av att ni vill bibehålla denna lokal permanent det vill säga ha den kvar till förfogande? Förklara varför.
Andrén (2006), s. 16	Negativ aspekt av flyttbara lokaler	Design av lokalen utifrån och inne: är ni nöjda med den? Hur skulle ni vilja att lokalen ser ut? Nämn några svårigheter och nackdelar med hur lokalen ansluter sig till det permanenta huset.
Berggren, Gustavsson & Björkbom (2003), s. 4	Negativ aspekt av flyttbara lokaler	Upplever ni den flyttbara lokalen som en barack? Vad kan ändras så att den inte känns som en sådan? Hur skiljer den sig från den permanenta lokalen?

Tabell 6. Intervjufrågor till användare med relevans till nyckelord utifrån referensramen (egen bearbetning).