

Från 71 till 83

2023

Vi tog över Rönngården i egen regi.

Vi hade planer. Vi hade energi. Vi hade ett team som verkligen ville något.

Hyresgästerna tänkte: äntligen — universitetet kommer ta hand om oss.

Vi tänkte det också. Vi hade bara helt olika bilder av vad det innebar.

VAD GICK FEL

Vi frågade aldrig vad de förväntade sig.

Nya regler och hyreshöjningar utan riktig förankring.

Två driftleverantörer vi fick byta mitt i allt.

Vi antog att vi visste. Vi frågade aldrig.

Hyresgästerna valde att lämna. De som stannade berättade varför. Den berättelsen spreds.

N K I

71

**Och det hade
sjunkit flera år
i rad.**

*Inte ett resultat vi fick oväntat.
Ett resultat vi hade bidragit till.*

INSIKTEN

Vår största svaghet var vår största styrka.

**30 studenter.
Ett kök.**

Inte ett designat co-kitchen med neonskyltar och bryggkaffe på abonnemang.

Vi hade spenderat år med att be om ursäkt för det.

Så vi slutade be om ursäkt.

KÖKET SOM SCEN

Platsen för möten som inte kan planeras.

— *Ursäkta, är det där din olivolja?*

Vi designade vår onboarding, vår gemenskap och vår kommunikation utifrån att köket är en scen.

VAD VI FAKTISKT GJORDE

Närvaro som metod.

Vi bemannade kontoret i huset nästan varje dag under de första månaderna.

Inte för att vänta på problem.

Utan för att finnas.

Det byggde en känsla hos hyresgästerna som inget nyhetsbrev i världen kan ersätta: att någon faktiskt bryr sig om du är okej.

KOMMUNIKATION

Relationen byggdes innan dörren öppnades.

Från veckor innan inflytt.

Genom hela onboardingen. Och långt bortom den.

< 90% öppningsfrekvens på nyhetsbrev.

Inte för att vi skickade mail — utan för att vi visste vad som spelade roll för dem.

GEMENSKAP

Vi designade för det. Inte hoppades på det.

Gemenskap uppstår inte av sig självt. Det kräver design — av rum, av tid, av kontaktpunkter.

Köket som scen. Närvaron som signal. Kommunikationen som relationsbygge.

VI MÄTTE.

71

83

NKI

Från botten till sektorstopp.

Högsta NKI Lärosäte från Studentbostadsföretagen —
åtta gånger sedan 2017.

OCH SÅ DETTA.

24

60

NPS

27%

10%

Frivillig churn

Teamet visste det. Hyresgästerna visste det.

Och sedan.

Stora organisationer är bra på mycket. Men relationellt arbete är ofta sårbart om det inte är systematiskt förankrat.

Det vi byggde fungerade.
Resultaten visar det.

Det som saknades var inte effekt – det var långsiktig organisatorisk bärighet.

Jag tror att många av er känner igen er. Att ha skapat något som gör verklig skillnad – och ändå vet hur lätt det är att tappa det när fokus, mandat eller mått förändras.

Det jag tar med mig är inte slutsatsen.

Det är frågeställningen.

Hur gör man gemenskap replikerbar?

Hur designar vi för den

– istället för att bero på eldsjälar, tillfälliga mandat eller rätt person på rätt plats?

Det är där nästa utvecklingssteg finns för studentbostäder.

Och det är den frågan jag arbetar vidare med.

Från 71 till 83

Tack.