

VERDI FOR BRUKER

Blir det reflektert i tidligfaseprosjektutvikling?
Fokus på byggherrer og FM-leverandører.

Margrethe

VERDI FOR BRUKER – REFLEKTERT I TIDLIGFASEPROSJEKTUTVIKLING?

FOKUS PÅ BYGGHERRER OG FM-LEVERANDØRER

- Felles forståelse
- **Foreløpig resultat**
- Videre arbeid

20 minutter



**Verdi for bruker –
reflektert i Tidligfaseprosjektutvikling?**

fokus på byggherrer og FM-leverandører



RESULTAT SÅ LANGT...

Spørre-undersøke

Verdi for bruker

Blir det reflektert i tidligfaseprosjekt-utvikling?

Byggherrer og FM-leverandører

Litt. studie

Work-shops/
intervjuer



RESULTAT SÅ LANGT...

Indikasjoner og funn

Verdi for bruker

Blir det reflektert i
tidligfaseprosjekt-
utvikling?

**I viss grad,
men ikke fullt
ut.**

Spørre-
undersøke

Litt. studie

Work-shops/
intervjuer



INDIKASJONER OG FUNN

RESULTAT SPØRREUNDERSØKELSEN TIL VIDERE ARBEID

Spørreundersøkelsen Del 2.

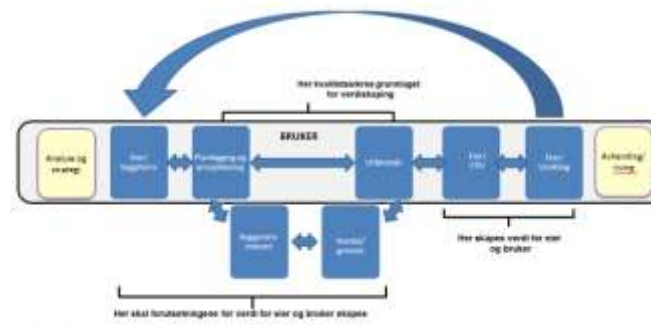
«Har du vært involvert i målinger og rapporteringer av kunde/brukertilfredshet i din yrkesrolle?»

50 % svarte ja.

Det betyr at halvparten ikke har vært involvert?

Hva betyr det?

Stort potensial?



SPØRREUNDERSØKELSEN

DEL 3. «HINDER FOR VERDISKAPING».

«Basert på dine erfaringerhvor enig er du i at følgende kan være hindringer for verdiskaping»

Skala: Ingen hindring, viss hindring, stor hindring, veldig stor hindring.

- Ingen av de 18 faktorene ikke angitt som «veldig stor hindring» til verdiskaping.
- For utvalget «Alle» er scorene relativt jevnt «viss hindring til stort hindring» på alle 18 faktorene.
- Svarene fra «Byggherrer» og «FM-leverandørene» har noe større variasjon.
- «Byggherrer» har noen faktorer angitt som «ingen hindring/viss hindring».

SPØRREUNDERSØKELSEN

DEL 3. «HINDER FOR VERDISKAPING».

De fire faktorene som fikk høyest gjennomsnittlig score («viss hindring/stor hindring») hos «**byggherrene**» var:

- Mangel på hensiktsmessig og tydelig bestilling for prosjektet (mandat)
- Mangelfull prosjektorganisering, nødvendige roller og kompetanser ikke representert
- Manglende flerfaglig forståelse i prosjektorganisasjonen
- Manglende fokus på og kunnskap om driftsfasen

SPØRREUNDERSØKELSEN

DEL 3. «HINDER FOR VERDISKAPING».

I svarene fra «**FM-leverandørene**» var det i to faktorer der svaret var «stor hindring/veldig stor hindring».

- Manglende fokus på og kunnskap om driftsfasen
- Arkitektfaget får en for stor rolle

Ellers var det gjennomsnittlige svaret «viss hindring/stor hindring».

Generelt så svarte FM-leverandørene at hindrene er større enn «alle» og «bygg herrer»



- Funn det blir konkludert med:
- Produktivitet er ikke nødvendigvis direkte knyttet til komfort, men arbeidsengasjement er. Høyere brukerkomfort kan redusere utbytting av ansatte.
 - Ekstra planlegging med tanke på brukerkomfort og "sosial/samfunns bærekraft" kan være en fordel og avkastning for private investorer.
 - Bygninger som ble planlagt med tanke på brukerne fikk beste tilbakemelding på komfortnivå. Dette er positivt for brukere og eiere.
 - Utvikler kontorer må promotere det å utvikle kontorer som standard kontor!

FRA INDIKASJONER TIL FUNN

UTVALG RESULTATER LITTERATURSTUDIE TIL VIDERE ARBEID

God erfaring med tidligfaseinvolvering av kunde gjennom metodikken Customer Value

Propositio
beredt til
Bjørke et

byggeprosjekter

Bruk av tid og ressurser i tidligfase, med fokus på effektmål. Verdistyring hånd i hånd med kostnadsstyring og god kommunikasjon er essensielt for å oppnå verdiskapning. Følgelig er videre kontinuitet for å bevare fokus på kundens behov vesentlig. (Litteraturkilde Bjørke et al.) *Prioritering, forståelse for verdi, målbarhet.*

Utfordrende å få sluttbrukerne til å se prosjektet i et større og mer langsiktig perspektiv. Sluttbrukerne hadde behov av bistand igjennom prosessene. Metodikker funnet i tidligere litteratur kan være støtte til sluttbruker med en pedagogisk tilnærming (Litteratur kilde. Pemsel et al.) *Fokus på menneske og organisasjonen ift byggefaalia.*

Stadig utvikling av nye metoder i av læremetoder i skolen og ser på nye behov i bygninger for høyere utdanning. Belyser likheter mellom utvikling av kontorbygg og skoler (Becker et al, 2013). *Læring mellom ulike sektorer, utveksle beste praksis.*

sluttbrukere og fagfolk.

Det ble avdekket at det er utfordrende å få sluttbrukerne til å se et større og mer langsiktig perspektiv på sit holdninger og frustrasjon opp. For å overkomme vanskelighetene prøvde driftslederen å bistå sluttbruker funnet i litteratur. Det blir konkludert med at metoder funnet i tidligere litteratur om støtte til sluttbruker kan

Tidligfase		Verdi		Utfordringer	Interesseater
Hva er verdien?	Hva burde vi starte i?	Hva er verdi?	Hvordan skape ny verdi i et allerede eksisterende bygg?	Er det noen typiske problemer ved rehabiliterings-prosjekter?	Hvilke interesseater er involvert?

FRA INDIKASJONER TIL FUNN UTVALG RESULTATER LITTERATURSTUDIE TIL VIDERE ARBEID

Hypptigheten av endrede behov er økende i norske sykehus, og dermed også i byggeprosjektene (Litteratur kilde. Letting). *I hvilken grad er det å fullt ut mulig speile brukernes verdi i bruksfasen i tidligfase prosjektutvikling?*

Sammenheng mellom bygging og verdi av byggene utvikler seg i takt med at læremetoder og brukerforventninger blir styringsforvaltning, drift og vedlikehold for å øke er etterslepet her

RESULTAT LITTERATUR STUDIE

etterslepet her

styringsmetodikk.
tidligfaseprosjektutvikling i off-shore bransjen
system» (Litteratur kilde. Knudsen og
og kan konkluderes å sikre brukers verdi i
om hele prosjektet?

en CVP gir kunden mulighet til å på id vut
us på effekt mål, verdistyring hånd i hånd med l
esentlig.

ery of the construction projects- Pemsel et al.,
ere områder hvor det er vanskelig å håndtere b
en driftsleder blir studerte i to prosjekter fra off

Oppsummering litteraturstudie ift. verdi, bruker og tidligfase:

- Behov for mer fokus på nye læringsmetoder for å oppnå verdi for brukere av høyskole/universitet.
- Mer fokus på pedagogisk tilnærming av metodikkene i bransjen for å få brukerne til å bidra hensiktsmessig i prosjektene.
- Stort potensial mht. bruk av tid og ressurser i tidligfase med fokus på effektmål for å få inkludert brukerne perspektiver.
- Stort ansvar på bestiller rollen, behov for å øke bestillerkompetansen.
- Stort potensial i bruk av digitale verktøy som er sømløse og usynlige.
- Hyppigheten av endringer øker i kjernevirksomheten, spesielt sykehus

Spørreundersøkelse del 3:

«Byggherrer», tre faktorer med lavest score.. «ingen hindring/viss hindring».

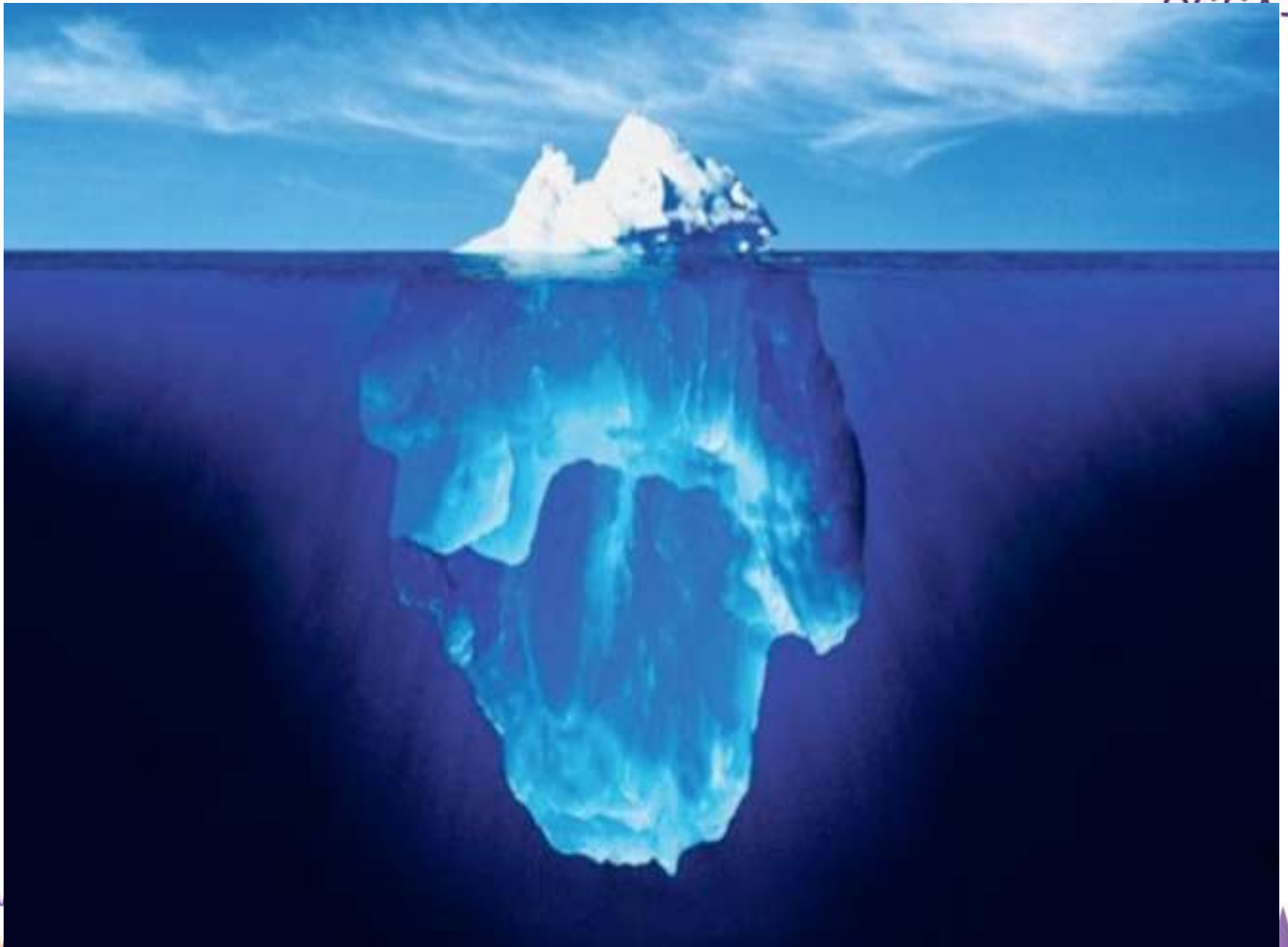
- For mye fokus på teknikk og økonomi i forhold til menneske og samfunn
- Mangelfull bruk av digitale verktøy for beslutningsstøtte
- Teknisk fag får for stor rolle.

72% av de svarende her er ingeniører.

KONKLUSJON

- Bransjens egen oppfatning om forbedringsbehov og resultater fra nasjonal- og internasjonal forskningens stemmer ikke overens. Våkne opp!
- Behov for mer fakta hva som er verdi for klientene, kundene og sluttbrukerne - og hva brukernes har erfart som hinder/forbedringspotensial.
- Kunnskap om betydning av dette i bygg- og eiendomsprosjekter, spesielt tidligfase.
- Metoder og verktøy som støtter dette.
- **Kulturendring i bransjen.**





RESULTAT SÅ LANGT...

Spørre-undersøke

Verdi for bruker

Blir det reflektert i tidligfaseprosjekt-utvikling?

**I noen grad,
men ikke fullt
ut.**

Litt. studie

Work-shops/
intervjuer

Videre arbeid:

Presisjon og utdyping

VIDERE ARBEID, NOEN EKSEMPLER

Master- og bacheloroppgaver generelt

- Hva er verdi for brukere av kontorbygg?
- Hva kjennetegner aktører som bidrar til verdi for brukere av kontorbygg (fokus på prosess TF)?

Caser Helse Sør Øst

- Kartleggingsmetodikk for brukere/POE som skal inkluderes i HODs TF veileder (samarbeid med Sykehusbygg).
- Tas bygget i bruk som planlagt? Erfaringsdokumentasjon, inkl verdiaspekter, med råd om metodikk/innehold til kommende sykehusprosjekter.

Case Statsbygg

- Kartleggingsmetodikk av byggets verdi for brukere av høyskoler/Universitet. Bl.a. underlag til videre utvikling av campusplaner ut i fra hva som gir verdi* for brukere.



Målgruppe/Fokusområder – foreløpig versjon

Pasient

- Tilfredshet

Pårørende

- Tilfredshet

Ansatte som individ

- Effektiviteten og tilfredshet

Ansatte ledelse (enhetsleder)

- Effekt, effektivitet og tilfredshet

Driftsfunksjon i bygget i ledelse funksjon

- Effekt og effektivitet

Driftsfunksjon operativt

- Effekt og effektivitet