**Behovskartlegging, nøkkeltall**

|  |
| --- |
| **1. Personalia** |
| **Navn:** | **Bedrift:** | **Mine tjesteområder:** |
| Arnt-Erik Hansen | DNB Bank ASA | Kontraktsansvarlig / Markedssjef |
| Bengt Dale | DNB ASA | FM- Forvaltning, drift og vedlikehold |
| Atle Alvestad | Statoil | Real Estate & Facility Management |
| Per Aas | NRK | Drift vedlikehold energi arealforvaltning |
| Trude Harneshaug | If Skadeforsikring NUF | Leder for Kontorservice (FM) |
| Beate Voetman | DNB Bank ASA | Renhold |
| Audun Iver Helgeland | Schlumberger | Facility tjenester |
| Lise Dybwad | Aker Solutions | TFM |
| tore sklastad | PFT | Eiendom - FM |
| Per Trygve Halvorsen | Gjensidige Forsikring ASA | Totalt FM-ansvar i konsernet |
| Erlend Bærø | Siemens AS | Alle |
| Merete Thune | Statsbygg | FDVU rådgivning Og beregninger |
| Torolf Aadnesen | Det Norske Veritas / DNV GL AS | Eiendomsforvaltning |
| Ingjerd Faret | Sykehuspartner HF | renhold, kantine, drift av bygg, sentralbord mm |
| Bent Kjetil Lærum | Handelshøyskolen BI | Facility Services |
| Bjørn Kvam | Arbeids- og velferdsdirektoratet | Eiendom |
| Erick Beltran | Statoil ASA | Real estate, worplace and facility services |
| Henning Verløy | Telenor Eiendom |  |
| Geir Fagersand | SAS | Økonomi |
| Solveig Johansen | Statsbygg | eiendomsforvaltning, økonomi |

|  |
| --- |
| **2. Navn:** |
| Arnt-Erik Hansen |
| Bengt Dale |
| Atle Alvestad |
| Per Aas |
| Trude Harneshaug |
| Beate Voetman |
| Audun Iver Helgeland |
| Lise Dybwad |
| tore sklastad |
| Per Trygve Halvorsen |
| Erlend Bærø |
| Merete Thune |
| Torolf Aadnesen |
| Ingjerd Faret |
| Bent Kjetil Lærum |
| Bjørn Kvam |
| Erick Beltran |
| Henning Verløy |
| Geir Fagersand |
| Solveig Johansen |

|  |
| --- |
| **3. Bedrift:** |
| DNB Bank ASA |
| DNB ASA |
| Statoil |
| NRK |
| If Skadeforsikring NUF |
| DNB Bank ASA |
| Schlumberger |
| Aker Solutions |
| PFT |
| Gjensidige Forsikring ASA |
| Siemens AS |
| Statsbygg |
| Det Norske Veritas / DNV GL AS |
| Sykehuspartner HF |
| Handelshøyskolen BI |
| Arbeids- og velferdsdirektoratet |
| Statoil ASA |
| Telenor Eiendom |
| SAS |
| Statsbygg |

|  |
| --- |
| **4. Mine tjesteområder:** |
| Kontraktsansvarlig / Markedssjef |
| FM- Forvaltning, drift og vedlikehold |
| Real Estate & Facility Management |
| Drift vedlikehold energi arealforvaltning |
| Leder for Kontorservice (FM) |
| Renhold |
| Facility tjenester |
| TFM |
| Eiendom - FM |
| Totalt FM-ansvar i konsernet |
| Alle |
| FDVU rådgivning Og beregninger |
| Eiendomsforvaltning |
| renhold, kantine, drift av bygg, sentralbord mm |
| Facility Services |
| Eiendom |
| Real estate, worplace and facility services |
| Økonomi |
| eiendomsforvaltning, økonomi |

**5. Bruker bedriften rapporten aktivt i dag?**

Dagens bruk av nøkkeltallsrapporten

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **JA** | 33,3% |
| **Nei** | 47,6% |
| **Vet ikke** | 19,0% |
| **N** | 21 |

**6. Hvis JA - hva brukes den til?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Markedsføring og dokumentasjon overfor leietakere og ved utleie** | 0,0% |
| **Ved budsjettering** | 37,5% |
| **Driftsoptimalisering og analyse av innholdet i respektive tjenester** | 62,5% |
| **Sammenligningsgrunnlag ifm konkurranseutsetting** | 12,5% |
| **Underlag for vurdering av out- eller insourcing** | 12,5% |
| **Annet** | 25,0% |
| **N** | 8 |

|  |
| --- |
| **Sammenligning med intern benchmarking av alle lokalene** |

**7. Hvis NEI - hvorfor brukes den ikke?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Bedriften deltar ikke, får derfor ikke rapporten** | 18,2% |
| **Den gir ikke troverdighet/sammenlignbare tall (ikke epler mot epler)** | 27,3% |
| **Det er for få bedrifter/bygg med i rapporten** | 9,1% |
| **Annet** | 54,5% |
| **N** | 11 |

|  |
| --- |
| **blir ikke prioritert** |
| **Nyinnmeldt og ikke aktuell deltaker så langt** |
| **har ikke levert inn tall** |
| **benchmarktall er ikke relevante i forhold til interne indikatorer** |
| **For liten intern interesse** |

**8. Opplever du det problematisk å dele nøkkeltall fra din bedrift med andre bedrifter?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Ja** | 20,0% |
| **Nei** | 70,0% |
| **Kommentar:** | 20,0% |
| **N** | 20 |

|  |
| --- |
| **Anonymisert er greit** |
| **svært begrenset kontostreng** |
| **det er ikke gode mekanismer for å garantere konfidensialitet i arbeidet før og etter publiseringen av resultatene** |
| **Flere av bedriftene som deltar er leietakere hos oss. Gjennom nøkkeltallene synliggjøres vårt kostnadsnivå og som vil avvike fra husleieavtalene.** |

**9. De viktigste behovene rapporten kan dekke for oss i fremtiden er:**

Fremtidige ønsker slik at nøkkeltallrapporten kan gi større nytte.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Markedsføring og dokumentasjon overfor leietakere og ved utleie** | 9,5% |
| **Ved budsjettering** | 28,6% |
| **Driftsoptimalisering og analyse av innholdet i respektive tjenester** | 81,0% |
| **Sammenligningsgrunnlag ifm konkurranseutsetting** | 42,9% |
| **Underlag for vurdering av out- eller insourcing** | 47,6% |
| **Annet** | 9,5% |
| **N** | 21 |

|  |
| --- |
| High level summary til ledelsen |
| læring, forbedring i egen organisasjon |

|  |
| --- |
| **10. Hvilke endringer skal til for at dette kan oppnås bedre enn idag:** |
| Kvalitets kontroll av data innlevering og større grad av standardisering vil gjøre data sammenlignbare på tvers av bransjer på et aggregert nivå. Det burde være mulig å skille ut bransje spesifikke detaljer slik at de kan sammenlignes på et lavere aggregert nivå. Tror det ville være en fordel at vi konsentrerer oss om færre områder pr. år for å øke læringen. Det betyr at vi kan gå mer i dybden på de utvalgte tema / områder. |
| Mal for "best practice"- |
| Må få frem bedre forutsetninger , for å kunne sammenlikne. Ulikheter i budsjettering og regnskapsføring er utfordrende. For eksempel bør NS. 3454 legges til grunn.  Utviklingskostnader på skilles ut.  Strategier for FDVU må fremgå |
| sammenligne data over tid - ikke bare hvert år |
| Ovenstående forutsetter at bedriften ser hensikten og effekten av å bruke tid på nøkkeltallsarbeidet, utover de interne analysene som gjennomføres. I dag brukes rapporten som nevnt i svært liten grad.  Skal rapporten benyttes, må den spisses mot de viktigste nøkkeltallene. Det kan være behov for mer faginnformasjon enn detaltjert tallinformasjon. Nøkkeltallene kunne md fordel vært oppsummert med kostnadsintervall og trend, spesielt med tanke på framtidig trend. |

**11. Velg de 5 viktigste kostnadsområdene for deg å sammenligne (ut i fra kr/kvm og kr/arbeidsplass):**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Arealeffektivitet** | 81,0% |
| **Kantinetjenester** | 28,6% |
| **Vakthold/sikring** | 4,8% |
| **sentralbord/resepsjon** | 4,8% |
| **Post, transport, rekvisita, kopiering** | 4,8% |
| **Kontormøbler/flytting** | 9,5% |
| **Energi** | 57,1% |
| **Eiendomsdrift** | 61,9% |
| **Renhold** | 57,1% |
| **Vedlikehold** | 57,1% |
| **Utvikling/ombygging** | 28,6% |
| **Totalkostnad hard/soft FM** | 61,9% |
| **Skår fra kunde-/brukerundersøkelse** | 14,3% |
| **Annet** | 9,5% |
| **N** | 21 |

|  |
| --- |
| **Felleskostnader** |
| **total occupancy cost per FTE og workstation** |

|  |
| --- |
| **12. Hva er det viktigste bidraget en ekstern partner kan gi NfN i arbeidet med nøkkeltall?** |
| Standardisering og veiledning i forhold til innsamling av data. Sammenstiling i rapport format. Rådata til videre arbeid internt. |
| Tilføre kunnskap fra bransjen samt informere om trender innen soursing mm. |
| Se det utenfra. Løfte diskusjonen. |
| Fasilitere diskusjonen for å sikre at man sammenligner epler og epler. |
| Litt vanskelig å si når jeg ikke har deltatt enda. |
| Benchmarke mot eksterne og samtidig gjøre talenne så nøytrale som mulig. |
| Sikre sammenlignbarhet for tall og verdier |
| foreslå forbedringsagenda for hver organisasjon ut i fra resultatene i studie. |
| Bransjeerfaringer, benchmark mot andre nettverk/byggeiere/analyser, faglig innsikt. Utvikling digitale og app-baserte løsninger. |

|  |
| --- |
| **13. Hvor ofte bør undersøkelsen gjøres?** |
| 1 gang pr år |
| årlig |
| Årlig |
| gjøres hvert år - men alle tjenester trenger ikke være med hver gang |
| Dersom den skal gjøres, bør det vel være årlig |
| Årlig |
| Hvert annet år |
| årlig |
| hver 2 år |
| For prioriterte områder, årlig. Velges områder som kantine etc., er det tilstrekkelig med undersøkelser hvert andre og tredje år. |
| årlig |
| Årlig eller annenhvert år |

**14. Er det av interesse å gjennomføre et prosjekt i NfN for å oppnå bedre kvalitet på kravformuleringer og målemetoder i SLA og KPI, og dermed påvirke kvaliteten og nivået på nøkkeltallene?**

Utformingen og kvaliteten på SLA og KPI påvirker tjenestekostnadene vesentlig.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Ja** | 80,0% |
| **Nei** | 0,0% |
| **Vet ikke** | 20,0% |
| **Kommentar:** | 5,0% |
| **N** | 20 |

|  |
| --- |
| Tror dette kan være vel så nyttig som selve nøkkeltallsarbeidet. |

**15. Vil din bedrift delta i et slikt prosjekt?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Ja** | 20,0% |
| **Nei** | 5,0% |
| **Vet ikke** | 65,0% |
| **Kommentar:** | 20,0% |
| **N** | 20 |

|  |
| --- |
| **Hvis jeg blir i DNB så skal jeg delta. Hvis ikke så vet jeg ikke :-)** |
| **Dette er meget viktig tema'er.** |
| **Antakelig ja** |
| **Usikker på dette. Erfaringen er at det er bedriftene som allerede har vært gjennom et slikt arbeid, som er driverne. Øvrige vil gjerne ha, men deltar ikke. Hovedbedriftene som har vært gjennom dette, har redusert bemanning og vil trolig ikke bidra i prosjekt hvor de ikke ser egen ytteverdi.** |

**16. Kan dette erstatte hele eller deler av dagens nøkkeltallsrapport?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn** | **Prosent** |
| **Ja** | 19,0% |
| **Nei** | 14,3% |
| **Vet ikke** | 61,9% |
| **Kommentar:** | 14,3% |
| **N** | 21 |

|  |
| --- |
| **Ting endrer seg over tid og vi må likevel benchmarke etter min mening.** |
| **Kanskje, men tror at SLA/KPI er veldig fiktige parameter for kostnader&fornøydhet.** |
| **Litt avhengig av resultat og hvordan bedriftene vil nytte dette. Priskonkurransen vil i mange tilfeller være selve benchmarkingen.** |

|  |
| --- |
| **17. Har du andre synspunkter og ideer på samarbeid omkring nøkkeltall?** |
| Jeg har ved flere anledninger forsøkt å antyde at vi må forsøke å se på likhetene først og så ta spesialitetene deretter. Det vil være enklere å sammenligne og sammenstille områder som vi mener har store likheter. Derifra og basert på den erfaringen vi gjør kan vi letter ta tak i ulikhetene og bedre forstå dem (tror jeg). |
| Nøkkeltallene er viktige for NFN og vi bør ta dem med hvor NFN møtes. |
| Jeg tilhører nok den gruppen som er noe tvilende til slike benchmarks, siden det aldri vil være likhet i teller og nevner og en tilpasning undergraver validiteten. Jeg er veldig usikker på om tid og kost gir nok nytteverdi. |
| Det bør tydelig defineres hva er behovet for slik nøkkeltall initiativ  Etter at man har definert behovet og formål med det, er det viktig å bruke en systematisk tilnærming på hvordan det behovet skal løses/tilfredstilles. |
| Erfaringer tilsier at det er for lav kompetanse knyttet til elementene i de respektive produktene/tjenestene. Dette igjen bidrar til at analyser og tiltak i de respektive bedrifter, ikke bidrar godt nok til riktig kostnadsutvikling og forståelse av forskjellene i nøkkeltall i egen bedrift og i de øvrige sammenliknbare tallene/bedriftene. |
| Har for lite informasjon om nøkkeltallsrapporten slik den er i dag, men ser et stort behov for at vi skal kunne benchmarke oss eksternt. |