

DRIVKRAFTER FÖR KVALITET



Sanning eller konsekvens?

– synen på kund och kvalitet inom sektorn



RÅDET FÖR BYGGKVALITET

Sanning eller konsekvens?

– synen på kund och kvalitet inom sektorn

Projektledning 2:a utgåvan: Bengt Adolfi
Projektledning: Skaaret Kommunikation
Form o layout: Byrå4
Illustrationer: Titti Apler

Innehåll

1. Sammanfattning 5
 2. Inledning 7
 - Bakgrund
 - Syfte
 - Metod
 - Analys
 3. Hur ser "kartbilden" över sektorn ut? 10
 - Samhällsbyggnadssektorn
 - Fastighetsbranschen och byggnäringen
 - Byggherrerollen
 - Politiken
 - Brukarna
 4. Går det att ha en vision för sektorn? 25
 5. Vad är kvalitet? 27
 - Vilka är kundens önskemål och krav?
 - Vilka och vad påverkar kvalitet?
 - Vad är kvalitet?
 6. Slutord 39
- Bilaga 1. Hur olika organisationer definierar sitt uppdrag och vilken målsättning de har 40

Projektets arbetsgrupp

Ann-Christin Svärd, ordförande. Civilingenjör och är chef för Banverket Projektering. Hon var fram till april 2006 ordförande för Rådet för Byggkvalitet. Ann-Christine har tidigare en bakgrund som VD för Fastighetsägarna Sverige samt från konsultverksamhet inom byggbranschen. Hon har även suttit i styrelsen för Boverket.

Ockie Skaaret, projektledare. Marknadsekonom och beteendevetare. Har under 23 år ägt och drivit en av Uppsalas största marknadskommunikationsbyråer. Arbetar nu som fristående marknadskonsult. Är sedan hösten 2004 engagerad i Rådet för Byggkvalitet och är nu övergripande informationsansvarig. Har tidigare erfarenhet som personalchef på ett större säljföretag inom skogs- och entreprenadmaskinbranschen.

Patrik Fridh, sakkunnig. Utbildad civilingenjör vid Lunds tekniska högskola. Arbetar sedan 2005 som uppdragsledare på Banverket Projektering. Har innan dess arbetat med trafikplanering i 10 år inom Göteborgs kommun och Banverket Södra banregionen.

Bengt Adolphi, sakkunnig. Byggnadsingenjör och egenföretagare. Bostadsbyggare sedan 1970 i olika befattningar från arbetsledare till VD. Har varit verksam i såväl internationellt som lokalt byggföretag i roller som bland annat totalentreprenör och byggherre. Erhöll Mästarbrev i Byggmästaryrket 2006.

1. Sammanfattning

I BQR-rapporten ”Kan omvärlden ha rätt???” , där man intervjuat 45 ledande befattningshavare i byggsektorns omvärld, gavs sammanfattningsvis två samstämmiga synpunkter på sektorn:

- *Det finns en bristande insikt om kundens betydelse och vem kunden egentligen är.*
- *Byggandet har generellt ett dåligt rykte där behovet av åtgärder som stärker dess image i omvärlden är stort men där ingen idag driver en önskad bild av sektorn.*

Förstudien identifierade fyra arenor med de viktigaste aktörerna som man bedömde har störst möjlighet att påverka sektorns kvalitetsutveckling: Media, Politiker, Brukare och ”Kapitalet”. Media har den största påverkan på sektorns image och det är utgångspunkten för arbetet inom *Arena Opinion och påverkan*.

Syftet med arbetet inom denna etapp av *Arena Opinion och påverkan* är att lägga grunden för ett fortsatt profilarbete för sektorn och därmed möjlighet att förbättra sektorns image i omvärlden. Detta gör vi genom att kartlägga identiteten inom näringslivsdelen av sektorn. Arbetsgruppen har genomfört en omfattande genomgång av och sökningar i företags och organisationers hemsidor och trycksaker samt intervjuat personer inom sektorn för att få en bred genomlysning av idéerna i denna rapport. Gemensamt för dessa personer är att de sitter i någon form av ledande befattning inom sektorn.

Budskapen på fastighetsbranschens och byggnäringens hemsidor och i trycksaker är visionära och löftesrika och framhåller verksamheterna som framgångsrika och problemfria. Fokus ligger ofta på kundtillfredsställelse och kvalitet. Vid intervjuerna framkom en mer nyanserad bild som visar att det finns brister i såväl kundtillfredsställelse som kvalitet.

Självbilden, som kommer fram under intervjuerna, är att man inom sektorn deltar i ett viktigt samhällsbyggande som är tekniskt och upplevelsemässigt

utvecklande och framåtskridande – 99% är bra, 1% är problem. Det är de 99% som är bra som har svårt att uppmärksammas internt inom näringen eller externt i omvärlden. Det är de 1% problemen och felen som man inte kan hantera gentemot omvärlden och framförallt till media. De intervjuade anser att man inom näringslivsdelen blundar för problemen, förringar dess betydelse eller förnekar att de existerar. Här kan vi exemplifiera med de aktuella debatterna om fuktproblem i fasader och våtrum.

Om alla som är verksamma inom näringslivsdelen kan enas om hur man ser ut, finns en möjlighet att även ”omvärlden” kan förstå hur sektorn är organiserad. Genom att presentera en kartbild kan information och marknads-kommunikation senare styras till rätt målgrupper. Tanken med kartbilden är först och främst att alla som arbetar inom näringslivsdelen ska kunna hitta sin placering för att förstå och acceptera helheten. Man ska också kunna se vilka andra delar som näringslivsdelen består av och hur det egna agerandet påverkar andra. Kartbilden har diskuterats under intervjuerna och den har byggts ”underifrån” och har successivt vuxit fram.

De intervjuade anger att man inom fastighetsbranschen och byggnäringen vanligtvis inte använder sig av begreppet ”samhällsbyggnadssektorn” när man beskriver sin branschtillhörighet. För att få en kraftsamling bör ett arbete med en gemensam vision påbörjas, med företrädare för fastighetsbranschen och byggnäringen, den politiska sektorn och brukarna. Ett visionsarbete kan ena samhällsbyggnadssektorn kring en gemensam plattform och utifrån denna kan man inta ett offensivt förhållningssätt gentemot omvärlden.

2. Inledning

Bakgrund

I BQR-rapporten ”Kan omvärlden ha rätt???”, där man intervjuat 45 ledande befattningshavare i byggsektorns omvärld, gavs sammanfattningsvis två överensstämmande synpunkter på sektorn:

- *Det finns en bristande insikt om kundens betydelse och vem kunden egentligen är.*
- *Byggandet har generellt ett dåligt rykte där behovet av åtgärder som stärker dess image i omvärlden är stort men där ingen idag driver en önskad bild av sektorn.*

Förstudien identifierade fyra arenor med de viktigaste aktörerna som man bedömde har störst möjlighet att påverka sektorns kvalitetsutveckling: Media, Politiker, Brukare och Kapitalet. Arenorna är tänkta som mötesplatser som skapar möjligheter till dialog mellan sektorns aktörer och aktörer i sektorns omvärld. Denna dialog ger förståelse och insikt vilket ger förutsättningar för nödvändiga förändringar.

De fyra arenorna som identifierades är:

1. Opinion och påverkan (media)
2. Brukare och krav (brukare)
3. Samhälle och samverkan (politiker)
4. Värdering och risk (kapitalet)

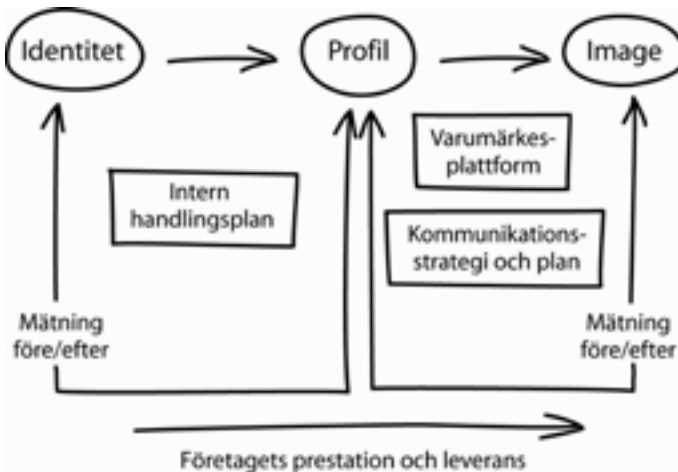
Media har den största påverkan på vår image och det är utgångspunkten för arbetet inom *Arena Opinion och påverkan*.

Syfte

Syftet med arbetet inom denna etapp av *Arena Opinion och påverkan* är att lägga grunden för ett fortsatt profilerarbete för sektorn och därmed möjlighet att förbättra sektorns image i omvärlden. Detta gör vi genom att:

- kartlägga identitet inom fastighetsbranschen och byggnäringen
- undersöka och utvärdera begreppet ”samhällsbyggnadssektorn”
- rita en kartbild över samhällsbyggnadssektorn
- kartlägga uppfattningen om vem som påverkar kvaliteten i byggandet
- kartlägga uppfattningen om vem som är kund

Sammanhanget mellan identitet, profil och image kan beskrivas på följande sätt:



Identitet (självbild) är den bild man själv har av sitt företag och sin bransch. I ett arbete med att förändra omvärldens syn på sektor, bransch och företag måste detta vara utgångspunkten. Upplever man själv inga problem är det svårt att ta tag i dem.

Profil (önskad bild) är vad man själv önskar uppfattas som och det man försöker kommunicera ut.

Image (existerande bild) speglar hur man uppfattas utifrån. Det innebär att imagen alltid är sann i betraktarens ögon och det är fel att påstå att någon i omvärlden har fel!

Metod

Arbetsgruppen har genomfört en omfattande genomgång av och sökningar i företags och organisationers hemsidor och trycksaker för att kartlägga hur man definierar begreppet ”samhällsbyggnadssektor” och begreppet ”kund”. Intervjuer har genomförts med personer inom sektorn för att få en bred genomlysning av idéerna i denna rapport. Gemensamt för dessa personer är att de sitter i någon form av ledande befattning inom sektorn.

Vid varje intervju diskuterades följande frågeställningar:

- Vem är er kund och er slutkund?
- Kan man ha en vision för samhällsbyggnadssektorn?
- Vad är byggkvalitet och vem påverkar kvaliteten?

Intervjupersonerna har ställt väsentlig tid till förfogande, några vid flera tillfällen, och många värdefulla synpunkter och åsikter har framkommit vid varje intervju.

Analys

Budskapen på fastighetsbranschens och byggnäringens hemsidor och i trycksaker är visionära och löftesrika och framhåller verksamheterna som framgångsrika och problemfria. Fokus ligger ofta på kundtillfredsställelse och kvalitet. Vid intervjuerna framkom en mer nyanserad bild som visar att det finns brister i såväl kundtillfredsställelse som kvalitet.

Självbilden som kommer fram under intervjuerna är att man deltar i ett viktigt samhällsbyggande som är tekniskt och upplevelsemässigt utvecklande och framåtskridande – 99% är bra, 1% är problem. Det är de 99% som är bra som har svårt att uppmärksammas internt inom näringslivsdelen eller externt i omvärlden. Det är de 1% problemen och felen som man inte kan hantera gentemot omvärlden och framförallt till media. De intervjuade anser att man inom näringslivsdelen blundar för problemen, förringar dess betydelse eller förnekar att de existerar. Här kan vi exemplifiera med de aktuella debatterna om fuktproblem i fasader och våtrum.

Utifrån vad som framkommit under intervjuerna har vi i arbetsgruppen valt att fördjupa oss i följande frågeställningar:

- Hur ser kartbilden över samhällsbyggnadssektorn ut?
- Kan man ha en gemensam vision för sektorn?
- Vad är kvalitet och vad och vilka påverkar kvaliteten?

3. Hur ser "kartbilden" över sektorn ut?

UTGÅNGSPUNKT

Om vi, som är verksamma inom näringslivsdelen, kan enas om hur vi ser ut, finns en möjlighet att även vår "omvärld" kan förstå hur vi är organiserade. Vi valde en arbetsmodell där utgångspunkten för arbetsgruppens arbete är att skapa en bild, en "kartbild", över hela näringslivsdelen. Genom att presentera en gemensam kartbild kan information och marknadskommunikation senare styras till rätt målgrupper.

Tanken med kartbilden är först och främst att alla som arbetar inom fastighetsbranschen och byggnäringen ska kunna hitta sin placering för att förstå och acceptera helheten. Man ska också kunna se vilka andra delar näringslivsdelen består av och hur det egna agerandet påverkar andra. Kartbilden har diskuterats under intervjuerna och den har byggts "underifrån" och successivt vuxit fram. Den har reviderats eller kompletterats efter så gott som varje intervju.

Under intervjuerna diskuterades också begreppet "samhällsbyggnadssektor", t.ex. om det var en benämning som användes i dag och om man kände att man var en del av samhällsbyggnadssektorn.

SLUTSATS

Samhällsbyggnadssektorn

”Näringslivsdelen”, som består av kapitalbranschen, fastighetsbranschen och byggnäringen, ingår som en del i samhällsbyggnadssektorn tillsammans med ”politiken” och ”brukarna”. En mer detaljerad kartbild presenteras senare i detta kapitel.

Politiken	Näringslivet	Brukarna
EU	KAPITALBRANSCHEN	BOENDE
RIKSDAG	FASTIGHETSBRANSCHEN	RESANDE
LANDSTING REGIONER		ARBETE
KOMMUNER	BYGGNÄRINGEN	

”Kartbilden” över samhällsbyggnadssektorn innehåller de tre delarna: politiken, näringslivet och brukarna.

När man lägger ihop de tre delarna, det vill säga näringslivet (kapitalbranschen, fastighetsbranschen och byggnäringen), politiken och brukarna, får vi en kartbild som utgör samhällsbyggnadssektorn. Denna sammanlagda kartbild på samhällsbyggnadssektorn får acceptans av de intervjuade och kan ligga till grund för en bättre förståelse och insikt om påverkansfaktorer och incitament för kvalitetsutvecklingen inom fastighetsbranschen och byggnäringen.

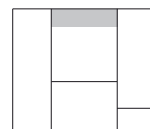
Kapitalbranschen, fastighetsbranschen och byggnäringen

De begrepp som framkommit under intervjuer och litteraturstudier och som används är "kapitalbranschen", "fastighetsbranschen" och "byggnäringen". Det är begrepp som (så gott som) alla intervjuade tycker är rätt nomenklatur. Det är alltså dessa tre delar som utgör näringslivsdelen inom "samhällsbyggnadssektorn". Dessa tre delar består av ett antal "branscher" och den branschnomenklatur som återfinns i kartans två delar är också vedertagen och används i dagligt tal och skrift av sektorns aktörer.

Kapitalbranschen

	BANKER	
	FINANSINSTITUT	
	INVESTERARE ex. fastighetsbolag	

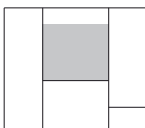
Kapitalbranschen är en av näringslivets tre delar. Bilden visar exempel på aktörer inom kapitalbranschen.



Fastighetsbranschen

Fast.ägarna	FASTIGHETSÄGARE	
Fastigo	<i>Byggnader</i> SFV, Locum, SABO-ftg, Fabege,	
SABO	AP-fast. Skanska Fast, privata fast.ägare	
	<i>Vägar</i> Vägverket, kommuner, vägsamf.	
	<i>Järnvägar</i> Banverket	
	<i>Övriga anläggningar</i> Flygplatser (LFV, kommuner) hamnar (bolag, kommuner), broar (privat ägda)	
	FACILITY MANAGEMENT	
	FÖRVALTARE	
Byggherrarna	FÖRVALTARBYGGHERRAR	

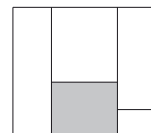
Fastighetsbranschen är en av näringslivets tre delar. Bilden visar exempel på aktörer inom fastighetsbranschen.



Byggnäringen

BI, BF, Bh. f	FÖRSÄLJARBYGGHERRAR	
BI, BF	BYGG/ANLÄGGNINGS- ENTREPRENÖRER Special entreprenörer	Byggnads, Ledarna, SIF, Sv. Ing, SEKO
STD, SA	ARKITEKTER/TEKNISKA KONSULTER	Sv. Ark, Sv. Ing, SIF
BI, VVS-inst. Sv. Vent, EiO	INSTALLATÖRER	SEF, SIF, Ledarna, Sv. Ing
Bygg.mtrl.indust. TMF	MATERIALINDUSTRIN	IF Metall, Fabriks, Byggnads, Skogs/Trä
BI, Målarmästarna PER, GBR	YTSKIKTSENTREPRENÖRER	Målareförbundet

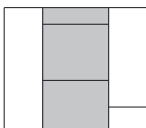
Byggnäringen är en av näringslivets tre delar. Även här finns exempel på olika aktörer. På den vänstra sidan är det exempel på bransch- och arbetsgivareorganisationer och på den högra sidan är det exempel på fackliga organisationer.



Kapitalbranschen, fastighetsbranschen och byggnäringen

	BANKER		KAPITAL- BRANSCHEN
	FINANSINSTITUT		
Fast.ägarna	FASTIGHETSÄGARE		FASTIGHETSBRANSCHEN
Fastigo	<i>Byggnader</i> SFV, Locum, SABO-ftg, Fabege, AP-fast. Skanska Fast, privata fast.ägare		
SABO	<i>Vägar</i> Vägverket, kommuner, vägsamf.		
	<i>Järnvägar</i> Banverket		
	<i>Övriga anläggningar</i> Flygplatser (LFV, kommuner) hamnar (bolag, kommuner), broar (privat ägda)		
	FACILITY MANAGEMENT		
	FÖRVALTARE		
Byggherrarna	FÖRVALTARBYGGHERRAR		
BI, BF, Bh.f	FÖRSÄLJARBYGGHERRAR		
BI, BF	BYGG/ANLÄGGNINGS- ENTREPRENÖRER Special entreprenörer	Byggnads, Ledarna, SIF, Sv. Ing, SEKO	BYGGNÄRINGEN
STD, SA	ARKITEKTER/TEKNISKA KONSULTER	Sv. Ark, Sv. Ing, SIF	
BI, VVS-inst. Sv. Vent, EiO	INSTALLATÖRER	SEF, SIF, Ledarna, Sv. Ing	
Bygg.mtrl.indust. TMF	MATERIALINDUSTRIN	IF Metall, Fabriks, Byggnads, Skogs/Trä	
BI, Målarmästarna PER, GBR	YTSKIKTSENTREPRENÖRER	Målareförbundet	

Kapitalbranschen, fastighetsbranschen och byggnäringen utgör näringslivssdelen inom samhällsbyggnadssektorn och så här ser kartbilden för näringslivssdelen ut.



Byggherrerollen

En viktig aktör i sektorn är byggherren och den rollen har under intervjuerna visat sig vara mångfacetterad. Byggherre är enligt PBL:

”den som för egen räkning utför eller låter utföra byggnads- rivnings- eller markarbeten”

Det har framkommit under arbetets gång att det finns tre olika kategorier byggherrar med helt olika mål och inriktning:

- Förvaltarbyggherre
- Försäljarbyggherre
- Brukarbyggherre

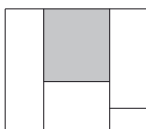
De olika byggherrekategorierna påverkar kvaliteten på olika sätt vilket beskrivs på följande sidor.

Förvaltarbyggherre

Kännetecknande för förvaltarbyggherren är att det genomförda projektet ägs och förvaltas långsiktigt. Förvaltarbyggherrens verksamhet består av att tjäna pengar på ägandet och förvaltningen. Av denna anledning tillhör förvaltarbyggherrollerollen fastighetsbranschen. Exempel på förvaltarbyggherre är allmännyttiga företag och privata fastighetsbolag som förvaltar bostäder och/eller lokaler, Einar Mattson Fastighets AB, Wallenstam m fl. Här återfinns även den som bygger en villa för eget bruk.

Fastighetsbranschen

Fast.ägarna	FASTIGHETSÄGARE
Fastigo	<i>Byggnader</i> SFV, Locum, SABO-ftg, Fabege,
SABO	AP-fast. Skanska Fast, privata fast.ägare
	<i>Vägar</i> Vägverket, kommuner, vägsamf.
	<i>Järnvägar</i> Banverket
	<i>Övriga anläggningar</i> Flygplatser (LFV, kommuner) hamnar (bolag, kommuner), broar (privat ägda)
	FACILITY MANAGEMENT
	FÖRVALTARE
Byggherrarna	FÖRVALTARBYGGHERRAR

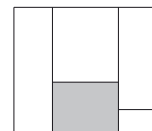


Försäljarbyggherre

Kännetecknande för försäljarbyggherren är att genomföra projekt för försäljning. Försäljarbyggherrens verksamhet består av att bedriva entreprenadverksamhet och tjäna pengar på försäljning av det färdigställda projektet. Av denna anledning tillhör försäljarbyggherrollen byggnäringen. Exempel på försäljarbyggherre är JM, Skanska Nya Hem, NCC Boende, PEAB Bostad, Järntorget och Folkhem.

Byggnäringen

BI, BF, Bh. f	FÖRSÄLJARBYGGHERRAR	
BI, BF	BYGG/ANLÄGGN. ENTREPRENÖRER Special entreprenörer	Byggnads, Ledarna, SIF, Sv. Ing, SEKO
STD, SA	ARKITEKTER/TEKNISKA KONSULTER	Sv. Ark, Sv. Ing, SIF
BI, VVS-inst. Sv. Vent, EiO	INSTALLATÖRER	SEF, SIF, Ledarna, Sv. Ing
Bygg.mtrl.indust. TMF	MATERIALINDUSTRIN	IF Metall, Fabriks, Byggnads, Skogs/Trä
BI, Målmästarna PER, GBR	YTSTIKTSENTREPRENÖRER	Målareförbundet



Brukarbyggherre

Kännetecknande för brukarbyggherren är att bruka (hyra), men framför allt inte äga, det genomförda projektet. En brukarbyggherre måste, för att kunna genomföra projektet, samarbeta med en förvaltarbyggherre som blir ägare av det genomförda projektet. När projektet är genomfört övergår brukarbyggherren till att bli enbart brukare. Brukarbyggherrens verksamhet består av annan verksamhet än fastighetsförvaltning. Exempel på brukarbyggherre är Posten och SonyEricsson (frivillig brukarbyggherre = väljer själv fastighetsägare) respektive Försvaret, Högsolor/Universitet (påtvungad brukarbyggherre = blir anvisad sin fastighetsägare).

Brukarna

Villaägarnas Riksförbund SBC, HSB Riksbyggen Hyresgäst- föreningen	ÄGANDERÄTTER	BOENDE
	BOSTADSRÄTTER	
	HYRESRÄTTER	
Motormännen	LANDSVÄG JÄRNVÄG BÅT FLYG	RESANDE
	INDUSTRI VERKSAMHETSLOKALER	ARBETE
	KOMMERSIELLA LOKALER Butiker, köpcentrum, utbildning, forskning, nöjesparker, fritidsanläggningar	
	FÖRVALTNINGSLOKALER Kontor, kommunhus	
	BRUKARBYGGHERRAR	

Politiken	Näringslivet	Brukarna	
EU	FASTIGHETSBRANSCHEN	BOENDE	
RIKSDAG		RESANDE	
LANDSTING REGIONER		FÖRVALTARBYGGHERRAR	ARBETE
		FÖRSÄLJARBYGGHERRAR	
KOMMUNER	BYGGNÄRINGEN	BRUKAR- BYGGHERRAR	

Av bilden framgår tydligt att de tre olika kategorierna byggherrar återfinns på tre olika platser i "kartbilden".

Politiken

För att få en heltäckande kartbild av samhällsbyggnadssektorn bör även den del som kallas ”politiken” finnas med. Den politiska delen påverkar, genom sin myndighetsutövning, i hög grad fastighetsbranschens och byggnäringens verksamheter. Vissa myndigheter, landsting och kommuner är även fastighetsägare och återfinns då i fastighetsbranschen. Denna del av kartbilden är ännu inte komplett och bör utvecklas i samarbete med Arena Samhälle och samverkan.

Politiken

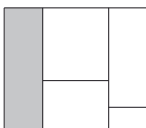
EU	
RIKSDAG	REGERINGEN DEPARTEMENT MYNDIGHETER Statliga verk
LANDSTING REGIONER	NÄMNDER OCH FÖRVALTNINGAR
KOMMUNER	KOMMUNSTYRELSEN KOMMUNALA NÄMNDER KOMMUNALA FÖRVALTNINGAR

Följande är exempel på departement som ingår i samhällsbyggnadssektorn:

- Miljödepartementet
- Finansdepartementet
- Näringsdepartementet
- Justitiedepartementet
- Utbildningsdepartementet

Följande är exempel på statliga verk/myndigheter som ingår i samhällsbyggnadssektorn:

- Boverket
- Arbetsmiljöverket
- Räddningsverket



- Banverket
- Vägverket
- Luftfartsverket
- Naturvårdsverket
- Kemikalieinspektionen
- Energimyndigheten
- Elsäkerhetsverket

Följande är exempel på kommunala nämnder och förvaltningar som ingår i sektorn:

- Samhällsbyggnadsnämnden
- Barn o utbildningsnämnden
- Tekniska förvaltningen (Tekniska kontoret)
- Skolförvaltningen (Skolkontoret)

Brukarna

För att få en komplett kartbild skall naturligtvis den del som kallas ”brukarna” ingå. Brukandet kan delas upp i tre olika kategorier: boende, resande och arbete. I kartbilden återfinns exempel på intresseorganisationer för respektive kategori. Denna del av kartbilden kommer att få sin slutliga utformning i samarbete med Arena Brukare och krav.

Boende

Här förekommer tre olika upplåtelseformer:

Äganderätt. Brukaren är vanligtvis även fastighetsägare och ibland även byggherre.

Bostadsrätt. Brukaren är bostadsrättsinnehavare och är medlem i en bostadsrättsförening som är fastighetsägare.

Hysesrätt. Brukaren är hyresgäst hos fastighetsägaren.

Resande

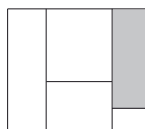
Exempel på brukare inom denna kategori är bilister, cyklister, tåg-, båt- och flygpassagerare.

Arbete

Exempel på brukare inom denna kategori är personal som är anställd inom olika företag och ”vanliga” konsumenter.

Brukarna

<p>Villaägarnas Riksförbund</p> <p>SBC, HSB Riksbyggen</p> <p>Hyresgäst- föreningen</p>	<p style="text-align: center;">ÄGANDERÄTTER</p> <hr/> <p style="text-align: center;">BOSTADSRÄTTER</p> <hr/> <p style="text-align: center;">HYRESRÄTTER</p>	<p>BOENDE</p>
<p>Motormännen</p>	<p style="text-align: center;">LANDSVÄG JÄRNVÄG BÅT FLYG</p>	<p>RESANDE</p>
	<p style="text-align: center;">INDUSTRI VERKSAMHETSLOKALER</p> <hr/> <p style="text-align: center;">KOMMERSIELLA LOKALER Butiker, köpcentrum, utbildning, forskning, nöjesparker, fritidsanläggningar</p> <hr/> <p style="text-align: center;">FÖRVALTNINGSLOKALER Kontor, kommunhus</p> <hr/> <p style="text-align: center;">BRUKARBYGGHERRAR</p>	<p>ARBETE</p>



4. Går det att ha en vision för sektorn?

UTGÅNGSPUNKT

De intervjuade anger att man inom fastighetsbranschen och byggnäringen vanligtvis inte använder sig av begreppet ”samhällsbyggnadssektorn” när man beskriver sin branschtillhörighet. Det är ett diffust begrepp som några ibland använder på ett mer övergripande sätt. Man ingår möjligen i ett ”samhällsbyggande”, i ett vidare begrepp, med delar av den politiska sektorn och brukarna men ingen kan eller vill definiera begreppet. Ingen vet egentligen heller var begreppet kommer ifrån, möjligen från den politiska delen.

Med utgångspunkt i den kartbild som redovisas i förra avsnittet har vi försökt få fram synpunkter på om man skulle kunna ha en gemensam vision för samhällsbyggnadssektorn. En utgångspunkt som arbetsgruppen har är om näringslivsdelen skulle kunna samlas kring en gemensam vision. Om så är fallet skulle ett visionsarbete kunna ena näringslivsdelen kring en gemensam plattform och utifrån denna senare kunna uppvakta och bearbeta den politiska delen som har en mycket stor påverkan på sektorns möjligheter. Utifrån den gemensamma plattformen kan man också inta ett offensivt förhållningssätt gentemot samhället och allmänheten.

Här kan man jämföra med andra sektorer inom svenskt näringsliv, exempelvis jordbruksnäringen och skogsnäringen, som får stor uppmärksamhet av ”politiken”.

Ett liknande visionsarbete genomförs i Finland – ”Foundations for a good life”, Vision2010 – som skulle kunna användas som bra exempel och benchmark. En engelsk sammanfattning återfinns på www.visio2010.fi

SLUTSATS

Utifrån kartbilden anser absolut flertalet av de intervjuade i fastighetsbranschen och byggnäringen att det *kan* och *bör* finnas en gemensam vision. Uppfattningen är att det finns många särintressen och revir som kan inverka bromsande på ett sådant arbete men dessa är inte starkare än att de borde kunna övervinnas.

Det framkom i intervjuerna att den aktör som är mest lämpad för detta arbete är Rådet för Byggkvalitet - BQR eftersom medlemmarna representerar så gott som alla aktörer inom samhällsbyggnadssektorn. BQR skulle i så fall vara den som håller ihop och driver detta visionsarbete men att det senare i genomförandefasen kräver stort engagemang av respektive aktörer.

5 Vad är kvalitet?

Vilka är kundens önskemål och krav?

UTGÅNGSPUNKT

För att kartlägga näringslivsdelens uppfattning om begreppen kund, slutkund och brukare har vi i intervjuerna diskuterat vilka önskemål och krav kund/slutkund/brukare har och hur man tar reda på detta.

SLUTSATS

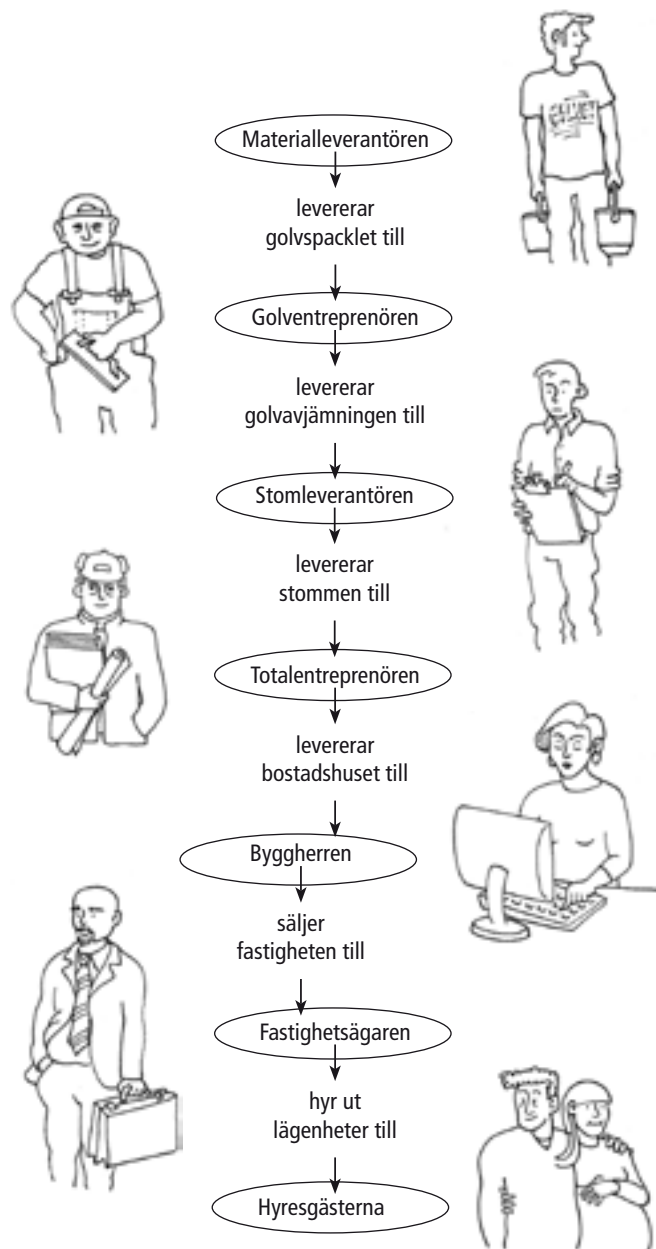
Inom *byggnäringen* har man dålig eller begränsad kunskap om vilka önskemål och krav slutkunden/brukaren har. Det finns inget planerat eller regelbundet sätt att mäta eller ta reda på detta. Det finns dock mätningar om kundens krav och önskemål, det vill säga när någon inom näringen är kund till någon annan inom näringen. Se bild på ”kundkedjan” inom byggnäringen på nästa sida

Inom *fastighetsbranschen* finns olika typer av kundundersökningar samt NKI-mätningar och index. Inom vissa delar har man god kunskap om vad kund och slutkund/brukare samt även konsument tycker, tänker och vilka krav och önskemål som finns.

Här kan man sammanfatta att många är ense om att det är fastighetsägaren/byggherren som ska ha fokus på slutkunden/brukarens önskemål och krav och att man i byggnäringen ska ha fokus på sin kunds, fastighetsägaren/byggherrens, önskemål och krav.

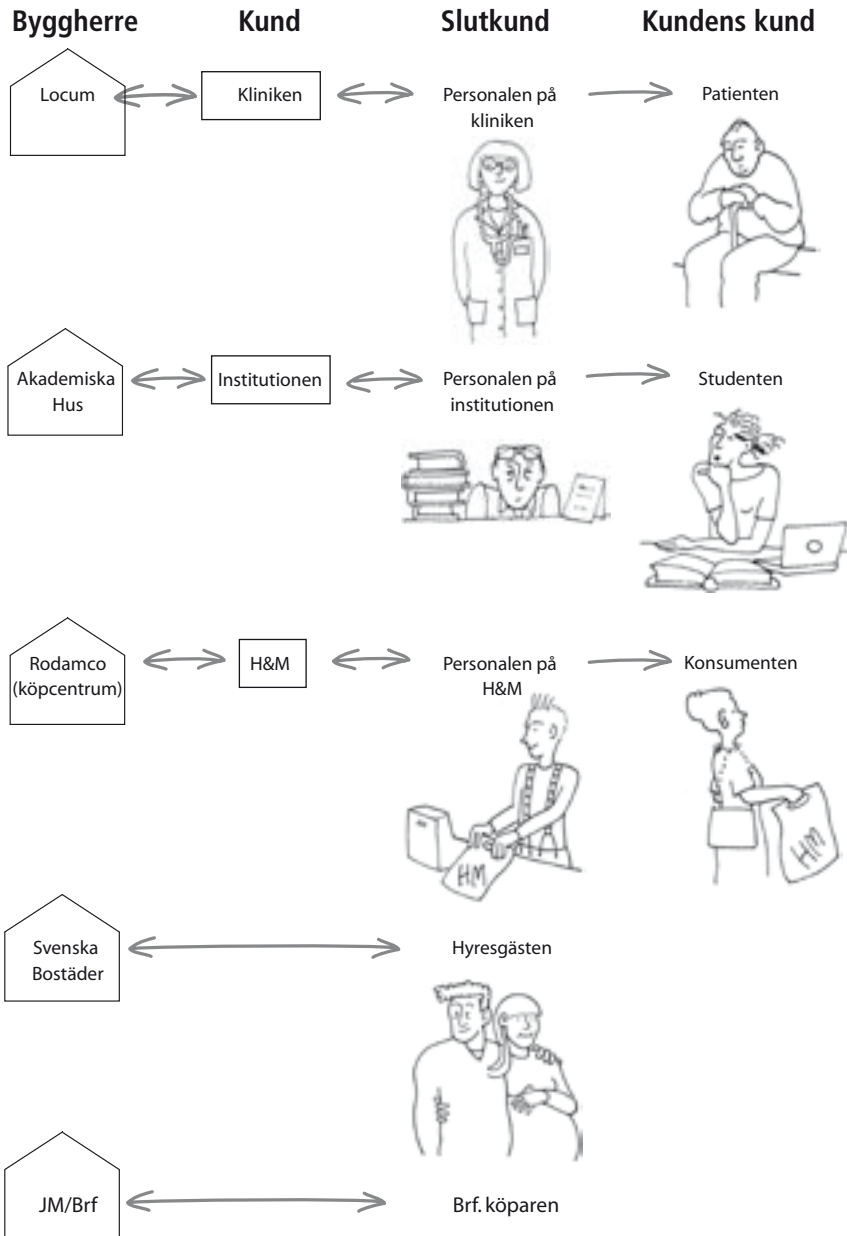
Under intervjuerna har man haft olika uppfattningar om vem som är kund, slutkund och brukare. Kundbegreppet är komplext och därmed svårt att entydigt definiera. Under intervjuerna användes även ett begrepp ”kundens kund”.

Exempel på kundkedja inom byggnäringen



Kännetecknande för kundkedjan inom byggnäringen är att de flesta aktörer har dubbla roller – både kund och leverantör. Detta bidrar till att skapa otydlighet kring begreppen "kund" och "slutkund".

Exempel på kundkedjor inom fastighetsbranschen

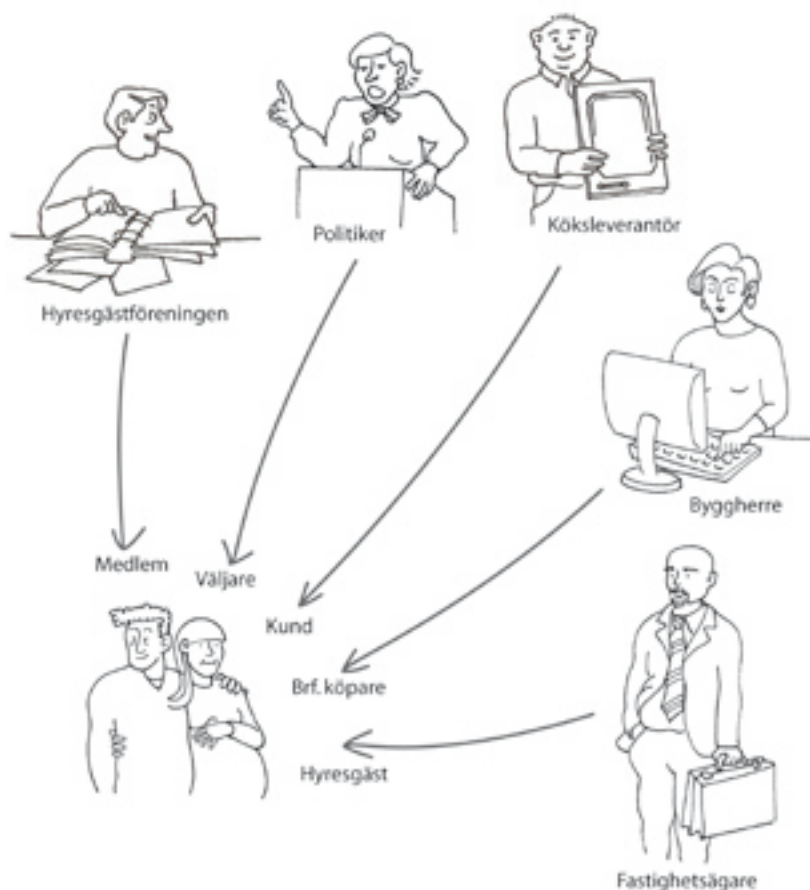


Kännetecknande för en kundkedja inom fastighetsbranschen är att aktörerna har en tydlig roll vilket innebär att begreppen "kund" och "slutkund" är enklare att definiera.

↔ Avtal finns mellan parterna. → Avtal finns inte mellan parterna.

Olika aktörer inom samhällsbyggnadssektorn uppfattar kunden i olika roller utgående från sina egna syften och sin egen verksamhet. Det innebär att kunden ges olika benämningar i olika sammanhang vilket bidrar till otydlighet i kundbegreppet. Risken finns då att man inte förstår kundens önskemål och krav och därmed missar kundtillfredsställelsen.

Exempel på "leverantörer" som har olika relationer och benämningar på "kunden".



Kunden ses i olika roller beroende på vem betraktaren är.

Vilka och vad påverkar kvaliteten?

UTGÅNGSPUNKT

I intervjuerna fick man även göra en bedömning i en matris vilken aktör som man tycker har mest påverkan på byggkvaliteten och denna aktörs närhet till kunden. De aktörer som de intervjuade fick placera in var:

- regering/riksdag
- kommunpolitiker
- byggherre
- byggentreprenör (utförandeentreprenad)
- materialeleverantör

Tanken var att få en grov bedömning av vilken aktör som har mest påverkan på kvaliteten och om man kan se något samband mellan påverkan på kvalitet och närhet till kund.

SLUTSATS

I intervjuerna framkom vissa tendenser men underlaget medger inte att man kan dra några långtgående slutsatser. Det finns stor variation i åsikterna om vem eller vilka som faktiskt har stor påverkan och hur långt från brukaren dessa befinner sig. Alla placerar in de fem föreslagna aktörerna och i vissa fall egna förslag på olika sätt, med ett undantag! En viktig samsyn som går att utläsa och säkerställa av svaren är att så gott som alla placerar *byggherren* i rutan för ”stor påverkan” och ”kort avstånd”.

Det här är intressant med tanke på att många i intervjuerna säger att byggherrens roll är att upprätta bygghandlingar och driva på kvalitetsarbetet samtidigt som man säger att de större byggherrarna har förlorat mycket kompetens (kunskap och erfarenhet) inom detta område under senare år och att de mindre byggherrarna och ”sällanbyggherrarna” har låg kompetensnivå.

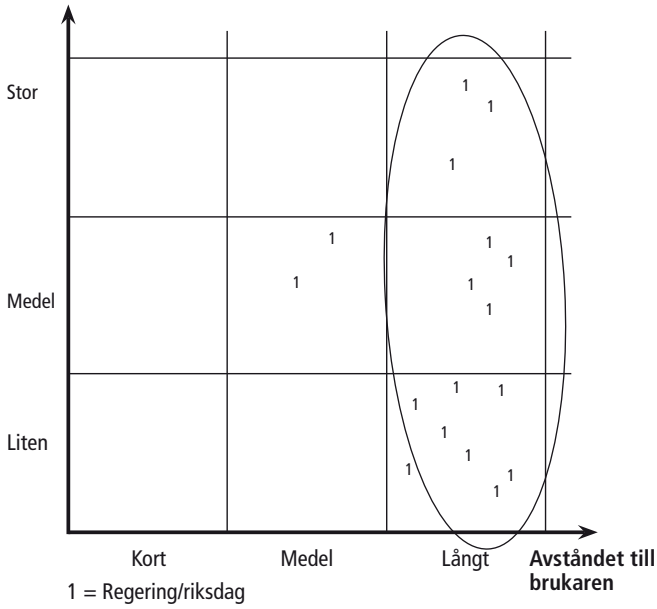
Påverkan på byggkvaliteten

Stor	3 3 3 3	3 3 3		
	3 3			
	3 3	3		
Medel				
Liten				
	Kort	Medel	Långt	Avståndet till brukaren

3 = Byggherren

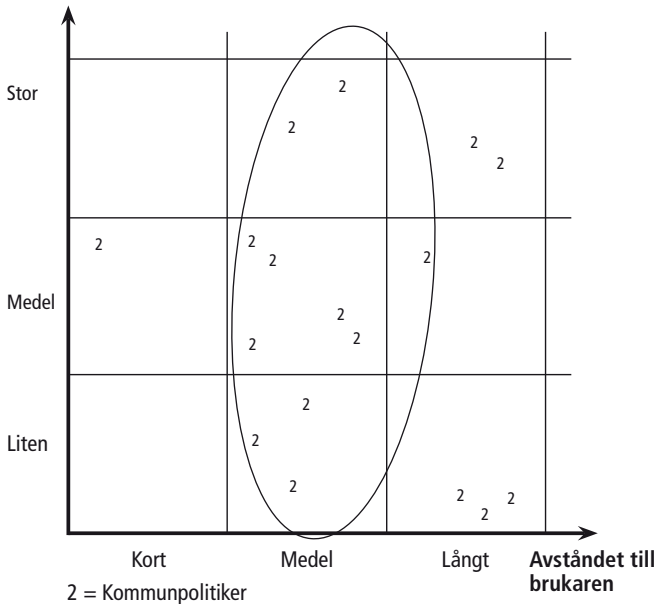
Au matrisen framgår att så gott som alla intervjuade anser att byggherren har stor påverkan på kvaliteten och befinner sig på kort avstånd från brukaren.

Påverkan på byggkvaliteten



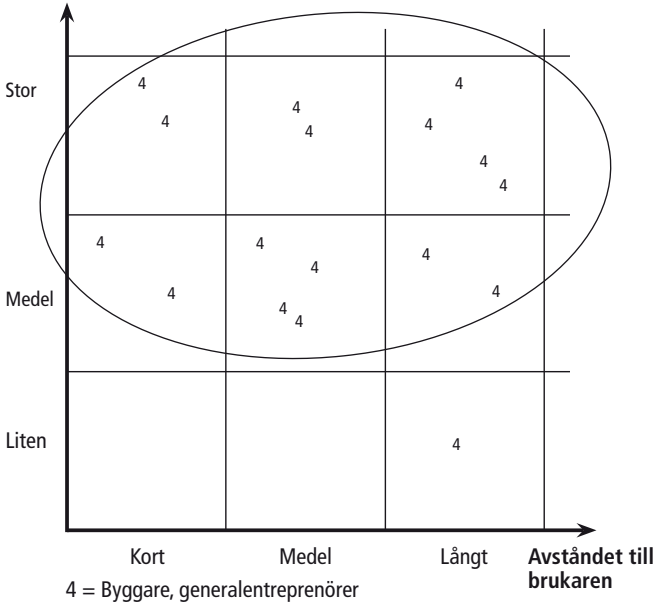
Av matrisen framgår att regering/riksdag är långt från brukaren men oklart vilken påverkan de har på kvaliteten.

Påverkan på byggkvaliteten



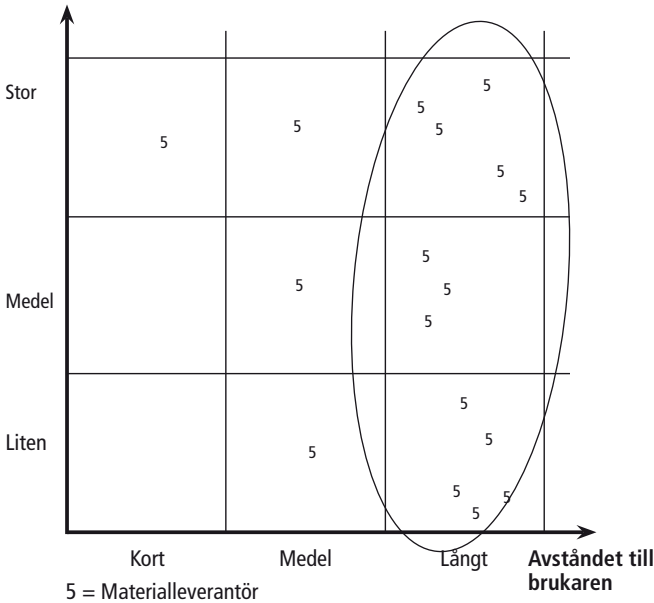
Av matrisen framgår att kommunpolitiker är närmare brukaren men även här är oklart vilken påverkan de har på kvaliteten.

Påverkan på byggkvaliteten



Av matrisen framgår att byggare, generalentreprenörer har relativt stor påverkan på kvaliteten men oklart var de befinner sig i förhållande till brukaren.

Påverkan på byggkvaliteten



Av matrisen framgår att materialleverantören är långt från brukaren men oklart vilken påverkan de har på kvaliteten.

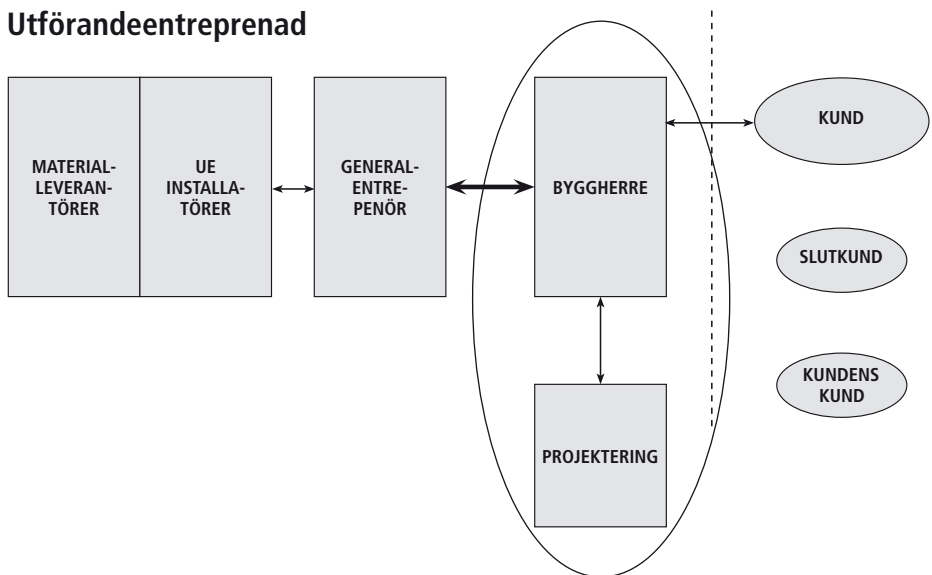
Entreprenadformen påverkar kvaliteten

Under intervjuerna framkom att byggherrens val av entreprenadform har stor påverkan på kvaliteten. Den övervägande åsikten är att utförandentreprenaden är den form som bäst säkerställer kvaliteten i ett projekt.

I utförandentreprenaden leder byggherren projekteringen och har därmed mycket stor påverkan på kvaliteten. I en totalentreprenad flyttas ledningen av projekteringen till totalentreprenören. Detta medför att byggherren endast kan granska projekteringen via totalentreprenören vilket medför risk för kvalitetsbrister.

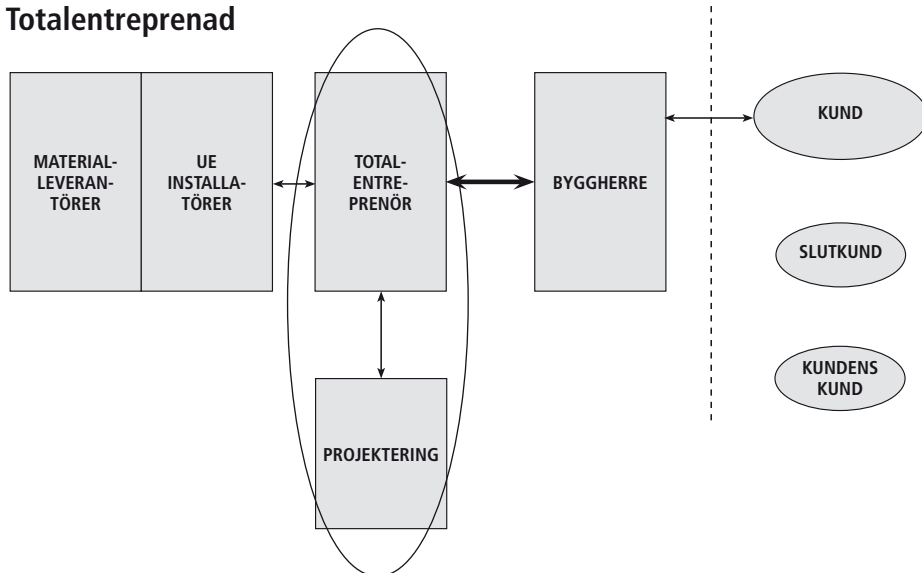
Vi har här valt att visa de vanligast förekommande entreprenadformerna.

Utförandentreprenad



Kännetecknande för utförarentreprenaden är att byggherren leder projekteringen.

Totalentreprenad



Kännetecknande för totalentreprenaden är att totalentreprenören leder projekteringen.

Vad är kvalitet?

UTGÅNGSPUNKT

Begreppet kvalitet har ofta olika innebörd för olika personer och under intervjuerna diskuterades begreppen beställd, levererad och upplevd kvalitet. Vilka erfarenheter som man hade av begreppen och vilka möjligheter och problem man såg med begreppen.

SLUTSATS

Beställd kvalitet är alla överens om att det är det som finns beskrivet i kontraktshandlingarna. Ansvar för beställd kvalitet ligger på byggherren.

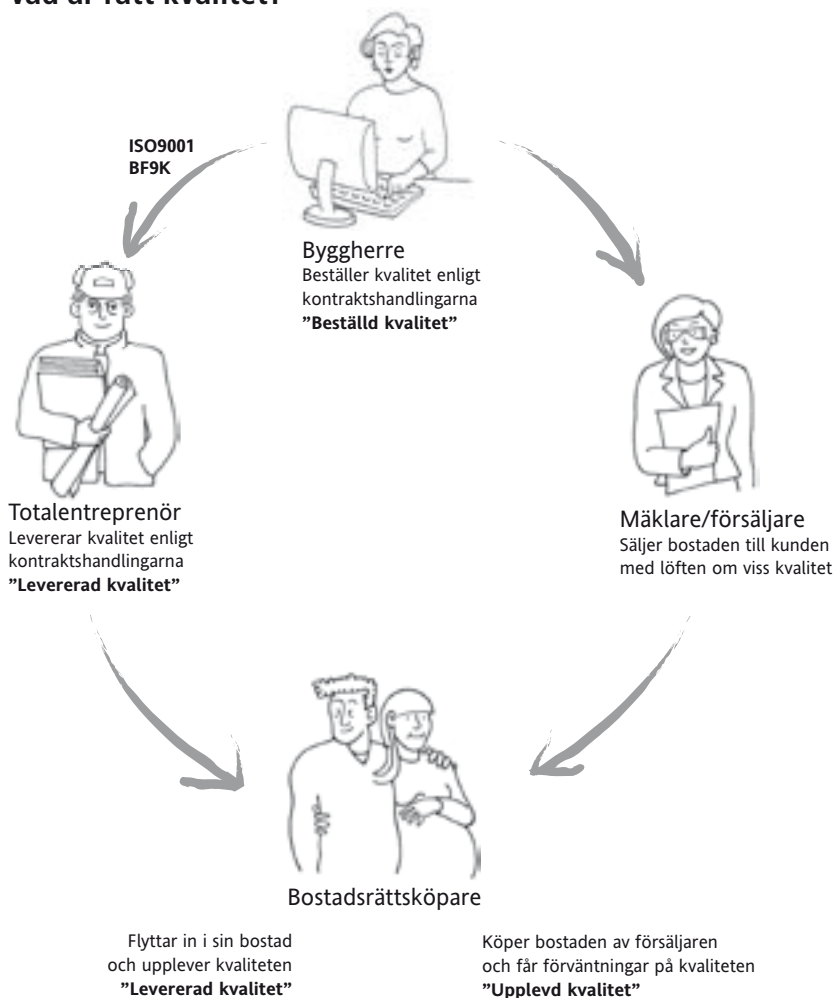
Levererad kvalitet är alla överens om att där ligger ansvaret på alla aktörer inom sina respektive led i processen. Men en stor samsyn finns om att det saknas en övergripande helhet som gör att den levererade kvaliteten blir lika med den beställda kvaliteten.

Upplevd kvalitet är ett begrepp som flertalet är överens om att det är en uppfattning som finns hos kunden/slutkunden/brukaren. Man är helt eniga om att den består av känslor och uppfattningar. Den upplevda kvaliteten är svår att mäta och det görs sällan. Här råder stor brist på kunskap. Den upplevda kvaliteten är en fråga om uppfyllda förväntningar.

Så gott som alla pekar på en bristande kommunikation med byggherren, en dialog där man lyssnar av och diskuterar igenom beställningen så att förväntningarna är ”realistiska”. Överhuvudtaget är det en brist i kommunikationen med och informationen till kunden/brukaren där förväntningar skruvas upp i marknadsföringsskedet och där den upplevda kvaliteten då inte överensstämmer med förväntningarna i överlämningskedet.

Kvalitetssystem finns mellan de professionella aktörerna byggherre och entreprenör men i relationen mellan byggherre, mäklare och bostadsrättsköpare saknas kvalitetssystem vilket gör att det är svårt att peka på den egentliga skillnaden i uppfattningen mellan den levererade och den upplevda kvaliteten. Ett försök att illustrera detta samband finns på motstående sida.

Vad är rätt kvalitet?



En annan viktig orsak som framkommit under intervjuerna är att skillnaden mellan beställd kvalitet och upplevd kvalitet är den ofta förekommande muntliga beställningen från brukaren/konsumenten till byggaren/hantverkaren. Här upprättas sällan skriftliga beställningar och därför uppkommer ofta en väsentlig skillnad mellan det kunden upplever sig ha beställt och det byggaren levererar.

Förutom fel och brister har beteenden, exempelvis hantverkare som kommer sent eller inte alls, stor påverkan på den upplevda kvaliteten. Detta skapar en dålig image för hela byggnäringen.

7. Slutord

De två överensstämmande synpunkterna från omvärlden på ”byggsektorn” som framkom i rapporten ”Kan omvärlden ha rätt???” kan man efter våra intervjuer delvis säga att de stämmer. Sammanfattningsvis kan man kommentera synpunkterna med följande:

- *Det finns en bristande insikt om kundens betydelse och vem kunden egentligen är.*

Inom *byggnäringen* har man dålig eller begränsad kunskap om vilka önskemål och krav slutkunden/brukaren har. Inom *fastighetsbranschen* har man däremot bättre kunskap om vad kund och slutkund/brukare samt även konsument tycker, tänker och vilka krav och önskemål de har.

Flertalet intervjuade anser att det är fastighetsägaren/byggherren som ska ha fokus på slutkunden/brukarens önskemål och krav och att man i byggnäringen ska ha fokus på sin kunds, fastighetsägaren/byggherrens, önskemål och krav.

- *Byggandet har generellt ett dåligt rykte där behovet av åtgärder som stärker dess image i omvärlden är stort men där ingen idag driver en önskad bild av sektorn.*

Under intervjuerna framkommer att man deltar i ett viktigt samhällsbyggande som är tekniskt och upplevelsemässigt utvecklande och framåtskridande – 99% är bra, 1% är problem. Det är de 99% som är bra som har svårt att uppmärksammas internt inom näringen eller externt i omvärlden. Det är de 1% problemen och felen som man inte kan hantera gentemot omvärlden och framförallt till media.

Så gott som alla intervjuade pekar på bristande kommunikation med omvärlden som en stor orsak till den dåliga imagen.

Bilaga 1. Hur olika organisationer definierar sitt uppdrag och vilken målsättning de har

Inledning

Syftet med denna sammanställning är att tydliggöra hur olika organisationer inom samhällsbyggnadssektorn beskriver sitt uppdrag. De undersökta organisationerna arbetar visserligen utifrån vitt skilda förutsättningar och med vitt skilda uppdrag. Högskolor, statliga verk, konsultfirmor, byggföretag och intresseföreningar ser naturligt nog olika på sin verksamhet och kan påverka omgivningen på olika sätt. Samtidigt finns det önskemål från dem utanför samhällsbyggnadssektorn att organisationer ska se sig som en del av en helhet så att man kan samverka bättre inom sektorn.

Information har hämtats från en rad organisationers hemsidor hur de definierar sitt uppdrag och sin målsättning/vision/politik. Information har också sökts om hur de definierar/använder ordet samhällsbyggnad.

Slutsatser

Slutsatsen är att många organisationer ser sig som en aktiv del av samhällsbyggnadssektorn om man med den menar planering, projektering, byggande och förvaltning av infrastruktur (t.ex. väg och järnväg) och av bebyggelse (t.ex. bostäder och industri).

Organisationerna har delats in i två huvudgrupper: dels de som tillhör samhälls-

byggnadssektorn och dels de som ingår i övriga samhället, omvärlden. Samhällsbyggnadssektorn har delats in i två undergrupper: dels organisationer som medvetet och tydligt markerar att de är en del av sektorn och dels de som inte gör det.

- Samhällsbyggnadssektorn – medvetet: Organisationen anger att de ser sig som en del av samhällsbyggnadssektorn. Det görs genom att uppge att man arbetar för bättre samhällsbyggnad eller uppger att man t.ex. arbetar för bättre samhälls-, trafik- och stadsplanering.
- Samhällsbyggnadssektorn – omedvetet: Organisationen är en del av samhällsbyggnadssektorn men definierar inte tydligt sitt uppdrag så att man ser sig som en del av en helhet.
- Övriga samhället, omvärlden. Dessutom finns organisationer som starkt påverkar samhällsbyggnadssektorn men samtidigt inte är en del av den. Politiska partier och dagstidningar är sådana exempel som har ett väsentlig bredare perspektiv än bara samhällsbyggnadssektorn.

Grupp: Samhällsbyggnadssektorn – medvetet

Organisationen anger att de ser sig som en del av samhällsbyggnadssektorn. Det görs

genom att uppge att man arbetar för bättre samhällsbyggnad eller uppger att man t.ex. arbetar för bättre samhälls-, trafik- och stadsplanering.

Om man läser organisationernas beskrivningar får man en bild av samhällsbyggnadssektorns breda innehåll.

Ex 1 Ur Formas uppdragsbeskrivning

Forskningsrådet Formas stödjer grundforskning och behovsstyrd forskning inom områdena miljö, areella näringar och samhällsbyggande.

Ex 2 Ur Sveriges kommuner och Landsting målbeskrivning

Inom verksamhetsområdet tillväxt och samhällsbyggnad sorterar en mängd frågor som har med vår dagliga välfärd att göra. Tillväxt, lokal och regional utveckling, infrastruktur, miljö och energi, trygghet och säkerhet, planering och byggande, kultur, fritid, fastighets- och trafikfrågor, samt strategiska frågor kring informations- och kommunikationsteknologi.

Ex 3 Ur IVA – Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademien organisationsbeskrivning

De invalda ledamöterna är indelade i tolv avdelningar med regelbundna möten och egen programverksamhet: Maskinteknik, Elektroteknik, Samhällsbyggnadsteknik, Kemiteknik, Bergs- och materialteknik, Företagande och arbetsliv, Teknikens grunder och gränsområden, Skogsnäringens teknik, Ekonomi, Bioteknik, Utbildning och forskning, Informationsteknik.

Ex 4 Ur FIA:s (Förnyelse I Anläggningsbranschen) vision

”Anläggningssektorn är, och upplevs som, en viktig och respekterad samhällsbyggare, vilken i en gemensam, innovativ och lärande process, på ett kostnadseffektivt sätt utvecklar väg- och baninfrastrukturen för att tillfredsställa samhälls- och (slut)kundbehoven. Anläggningsbranschen har jämfört med dagens situation uppnått dels markant höjd effektivitet, dels kraftigt minskad felfrekvens”.

Ex 5 Sveriges byggindustriers målbeskrivning

Bl:s verksamhet ska inriktas på opinionsbildning och åtgärder som gör att branschen blir medarbetarutvecklande och utvecklingsorienterad samt ökar branschens kvalitets- och miljömedvetenhet. Målet är att byggindustrin uppfattas som seriös och kompetent.

Strategien är bl.a. att delta i samhällsdebatten.

Ex 6 WSP Samhällsbyggnad organisationsbeskrivning

WSP Samhällsbyggnad har en bred inriktning inom hela samhällsbyggnadssektorn - från vägar, järnvägar, hamnar och ledningar till bostäder, kontor och industri - i alla faser som utredning, planering, projektering, byggande och förvaltning, med stora resurser och en bred geografisk spridning. Förutom teknik är värden såsom etik, humanism och ekologi viktiga för oss alla.

Ex 7 Ur Rambölls affärsidé

Vi arbetar inom områdena bygg- och anläggningsteknik, miljö och management i ett internationellt sammanhang. Baserat på erfarenhet, kompetens, innovation, enhetliga arbetsmetoder och samarbete erbjuder vi kunskapstjänster. Vi levererar lösningar som kännetecknas av kvalitet och bestående värde för våra kunder. Vi strävar alltid efter att skapa lösningar som tillför ökad levnadsstandard och bättre arbetsvillkor samt en hållbar utveckling för samhället.

Ex 8 Ur Vägverkets beskrivning av sitt sektorsansvar

Det övergripande målet för Vägverket är att säkerställa en samhällsekonomiskt effektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgarna och näringslivet i hela landet.

Ex 9 Ur BQR:s uppdragsbeskrivning

Rådet för byggkvalitet, BQR, bildades på regeringens initiativ, i maj 2001 med uppgift att främja samverkan, stärka kvalitetsutvecklingen och verka för ett ökat engagemang för kvalitetsfrågor inom bygg- och fastighetssektorn.

BQR är ett forum för samverkan mellan sektorns samtliga aktörsgupper där kvalitetsfrågor av övergripande karaktär kan behandlas i en kreativ miljö. BQRs verksamhetsidé är att utifrån gemensam helhetssyn och grundläggande värderingar utvärdera och påverka hela sektorns kvalitetsutveckling i riktning mot noll fel, nöjda kunder och ändamålsenliga produkter samt ökad lönsamhet.

Ex 10 Ur SVR:s organisationsbeskrivning

Våra medlemmar är Väg- och vattenbyggare, dvs. civilingenjörer V och S, vilket innebär att de har examen från utbildningslinje för Väg- och vattenbyggnad eller samhällsbyggnad vid teknisk högskola. V-byggaren arbetar inom planerings-, projekterings- och produktionsfasen av så väl husbyggnader som anläggningar samt med samhällsplanering och miljövård. Insatserna görs i alla skeden från första idé till förvaltning.

Ex 11 Ur beskrivning av KTH – Skolan för arkitektur och samhällsbyggnad

Verksamheten omfattar arkitektur, samhällsbyggnad och miljöteknik i en vid bemärkelse. Där ingår en syn på gestaltning, teknisk och ekonomisk kunskap till en systemsyn på den byggda miljön, bostäderna och naturresurserna. Forskning och undervisning syftar till att skapa bästa möjliga förutsättningar för ett uthålligt samhälle. Strategisk planering, skapande och underhåll av infrastrukturer för transport, vatten och andra försörjningssystem utgör centrala delar.

EX 12 Ur beskrivning av LUTH – Institutionen för samhällsbyggnad

Institutionen för Samhällsbyggnad och är en sammanslagning av de tidigare institutionerna för Väg och Vatten samt samhällsbyggnadsteknik. Vi har funnits på LTU från 1972.

Aktuella utbildningsprogram:

Civilingenjör Arkitektur

Civilingenjör Väg- och Vatten

Högskoleingenjör Bergteknik
Brandingenjör
Arena risk och säkerhet
Magister i teknisk miljövård (eng)
Magister i jord- och bergbyggnad (eng)
Högskoleexamen bygg & anläggning
Högskoleexamen bergmaterial

Ex 13: NCC målbeskrivning

”NCC är det ledande företaget i utvecklingen av framtidens miljöer för arbete, boende och kommunikation.”

Ex 14: Ur Swecos affärsidé

SWECOs affärsidé är att skapa värden för kunder, aktieägare och medarbetare genom att leverera kvalificerade tjänster med högt kunskapsinnehåll till näringsliv och samhälle.

SWECOs vision är att vara ett av Europas ledande kunskapsföretag inom teknik, miljö och arkitektur.

Ex 15: Ur ÅF Samhällsbyggnads uppdragsbeskrivning

ÅF Samhällsbyggnad arbetar med att skapa ett helhetsperspektiv i infrastrukturplaneringen. Vi arbetar med samhällsplanering, väg- och järnvägsprojektering, säkerhet samt drift och management inom transportsektorn, såväl i Sverige som i norra Europa.

Ex 16: Ur Boverkets uppdragsbeskrivning

Boverket är den nationella myndigheten för frågor om samhällsplanering, stads- och bebyggelseutveckling, byggande och förvaltning och för bostadsfrågor. Vi svarar

också för administrationen av statliga bostadsstöd i form av bidrag eller stöd till finansiering av bostäder.

Ex 17: Ur Byggnads uppdragsbeskrivning

Byggnads uppgift är att ta tillvara medlemmarnas intressen på arbetsmarknaden och i samhället i stort. Förbundet ska för övrigt verka för en samhällsutveckling på grundval av politisk, social och ekonomisk demokrati.

Ex 18: Ur Carl Bros organisationsbeskrivning

Vi är erfarna samhällsbyggare med stort engagemang. Vi erbjuder både helhetslösningar och specifika lösningar inom väg och trafik, järnväg, landskapsarkitektur, geoteknik, VA- och ledningsteknik, miljökonsekvensbeskrivningar, avfallsteknik samt GIS.

Ex 19: Ur Banverkets beskrivning av sitt sektorsansvar

Järnvägssektorn ska – i samverkan med andra transportslag – erbjuda resenärer och godtransportkunder prisvärda, pålitliga och miljöanpassade transporter.

Banverket har ett sektorsansvar för järnvägssektorn och järnvägens samverkan med andra transportslag.

Sektorsansvaret innebär att Banverket har ett samlat ansvar för att järnvägssektorn (inklusive tunnelbana och spårväg) utvecklas i enlighet med de transportpolitiska målen. Banverket ska inom ramen för sektorsansvaret vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter.

Grupp Samhällsbyggnadssektorn - omedvetet

Organisationen är en del av samhällsbyggnadssektorn men definierar inte tydligt sitt uppdrag så att man ser sig som en del av en helhet.

Ex 1: Ur VVS Tekniska föreningen uppdragsbeskrivning

Grunden för vårt arbete är: kompetensutveckling, nätverksbyggande och informationsspridning.

Ex 2: Ur Skanska Sveriges AB beskrivning

Vi arbetar med byggverksamhet samt byggrelaterade specialtjänster och produkter. Vi är verksamma med att utveckla, bygga och underhålla den fysiska miljön för att bo, resa och arbeta.

Ex 3: Ur STD:s uppdragsbeskrivning

Svensk Teknik och Design ska genom att synliggöra branschen, genom att aktivt påverka dess villkor och genom service till medlemsföretagen bidra till lönsamhet och utveckling i dessa företag.

Ex 4: Peabs affärsidé

Peab är ett bygg- och anläggningsföretag, vars främsta ledstjärna är total kvalitet i alla led av byggprocessen. Genom nytänkande, kombinerat med gedigen yrkesskicklighet, skall vi göra kundens intresse till vårt och därmed alltid bygga för framtiden".

Ex 5: Ur Arconas uppdragsbeskrivning

Arcona genomför bygguppdrag; nybyggnader, ombyggnader och hyresgästpassningar med ansvar för kostnad, kvalitet och tid åt utvalda kunder. Arcona utvecklar och arbetar efter ett eget industriellt byggkoncept.

Ex 6: Ur Hyresgästföreningens målbekrivning

Vårt grundläggande mål är allas rätt till en god bostad till rimlig kostnad. Dessutom ska alla hyresgäster garanteras ett boende med trygghet, inflytande och gemenskap.

Ex 7: Fastighetsägarnas vision

En väl fungerande fastighetsmarknad, där organisationens medlemmar är framgångsrika och väl ansedda.

Ex 8: Ur SABO:s vision

Sverige Allmännyttiga Bostadsföretag SABO ska vara en intresseorganisation som med effektivitet och hög kompetens bistår de allmännyttiga bostadsföretagen att möta de krav som de ställs inför på en bostadsmarknad i ständig förändring. Detta uppnås genom att SABO bidrar till att skapa långsiktig nytta för sina medlemmar. All verksamhet på SABO styrs av tydliga mål till nytta för medlemsföretagen.

Ex 9: Ur Byggekostnadsforums målbekrivning

Byggekostnadsforum fick som mål att stimulera och informera kring byggandet av hyresbostäder av god kvalitet till låga kostnader.

I uppdraget ingår även att Byggekostnadsforum ska fungera som en kunskaps- och idébank för alla parter i branschen. Slutmålet är att hushåll med vanliga inkomster har råd att flytta till en nyproducerad hyreslägenhet.

Ex 10 Utdrag ur förteckning över LTH institutioner

LTH har **20 institutioner** och ca 75 ämnesområden. Se förteckning nedan.

Arkitektur och byggd miljö

Arkitektur – byggnadsfunktion

Arkitekturhistoria

Bebyggelsevård

Boende och bostadsutveckling (på engelska)

Energi och byggnadsdesign

Formlära

Miljöpsykologi

Stadsbyggnad

Urbana studier

Utlandsbyggande (på engelska)

Bygg- och miljöteknologi

Brandteknik

Byggnadsfysik

Byggnadsmaterial

Installationsteknik

Konstruktionsteknik (*på engelska*)

Teknisk vattenresurslära

Byggvetenskaper

Byggnadsekonomi

Byggnadskonstruktion

Byggnadsmekanik

Hållfasthetslära

Projekteringsmetodik

Teknisk akustik

Teknik och samhälle

Fastighetsvetenskap

Miljö- och energisystem

Trafik och väg

Grupp: Övriga samhället

Politiska partier, tidningar m.fl. är viktiga delar av samhället men har ett bredare perspektiv än samhällsbyggnadssektorn. De uppger i sin vision uppger frågor om juridik, folkhälsa eller företagande som inte kan ingå bara i samhällsbyggnadssektorn. Det vill säga de har en för vid vision för att säga arbeta för att infrastruktur och bebyggelse, i faserna planering-projektering-byggande-förvaltning.

Nedan följer några exempel.

Ex 1 Politiska partier

KDS målsättning: Vi vill slå vakt om en trygg, medmänsklig och gemensamt finansierad omsorg för den enskilde patienten och anhöriga. Varje människas absoluta, lika och unika värde måste alltid vara vägläggande.

Familjen är stommen i samhället, den naturliga och grundläggande gemenskapen. Barn och föräldrar är olika. Stödet till barnen och familjerna ska ge valfrihet och handlingsfrihet. Därför säger vi exempelvis nej till alla försök att tvångsdelat föräldraförsäkring.

Det är genom ett blomstrande näringsliv som resurser för angelägna satsningar på

bland annat vård och omsorg skapas. Nya jobb skapas när enskilda människor finner det mödan värt att starta och utveckla ett företag. De hindrande trösklarna måste bort. Det är dags att minska krånglet för företag och företagande.

Socialdemokraternas vision: Vi socialdemokrater vill bygga vidare på den svenska modellen. Den bärs upp av dig och mig tillsammans genom eget ansvarstagande och omtanke om varandra. Och den fungerar!

Gemensamma problem löses bäst om vi hjälps åt. Den som förlorar sitt jobb eller blir sjuk ska inte lämnas i sticket - utan få snabb hjälp att komma tillbaka. Plånboken ska inte avgöra vem som får bra utbildning eller trygg vård och omsorg - det ska alla få. Och alla som kan och vill arbeta ska kunna säga; nu går jag till jobbet. För alla behövs. Vi har inte råd att lämna någon efter.

Ex 2 Verksamhetsbeskrivning tidningar

Dagens Nyheters vision

Dagens Nyheter ska vara Sveriges ledande, största och mest lästa dagstidning.

Göteborgspostens uppdrag

GP görs i tabloidformat och utkommer alla dagar i veckan. Tidningen görs i tre delar.

Del 1 har inrikes-, utrikes- och lokalbevakning samt annonsmarknader för varor, tjänster och meddelanden.

Del 2 har ekonomi-, politik- och sportnyheter samt annonsmarknader för varor, tjänster och meddelanden.

Del 3 innehåller kultur, resor och nöje samt motsvarande annonsmarknader.

Bilagan Bostad följer med tidningen på

måndagar och onsdagar.

Motorbilagan följer med tisdagstidningen och på torsdagar följer TV-tider med tidningen.

Helgtidningen Två Dagar finns i GP på lördag och på söndagar heter bilagan Jobb & Studier.

Ex 3 Andra organisationer

Svenskt Näringslivs uppdrag

Vårt uppdrag är att öka förståelsen för företagens verklighet och att verka för att alla företag i Sverige skall ha bästa möjliga villkor för att verka och växa.

IPF (institutet för personal och företagsutveckling) affärsidé: Vår affärsidé aktuell forskning till praktisk nytta för våra kunder i privata och offentliga organisationer. Här är vi unika och skiljer oss från den traditionella konsultbranschen. Vi arbetar på vetenskaplig grund. Det betyder bland annat att du möter nya perspektiv, intressanta forskningsresultat, aktuell litteratur och internationella jämförelser i våra aktiviteter.

Syftet med arbetet inom denna etapp av Arena Opinion och påverkan är att lägga grunden för ett fortsatt profilarbete för sektorn och därmed möjlighet att förbättra sektorns image i omvärlden. Detta gör vi genom att kartlägga identiteten inom näringslivsdelen av sektorn.

Arbetsgruppen har genomfört en omfattande genomgång av och sökningar i företags och organisationers hemsidor och trycksaker samt genomfört ett antal intervjuer med personer i ledande ställning inom sektorn för att få en bred genomlysning av idéerna i denna rapport.

Om vi som är verksamma inom näringslivet kan enas om hur vi ser ut, finns en möjlighet att även vår ”omvärld” kan förstå hur vi är organiserade. Tanken med ”kartbilden” som presenteras i rapporten är först och främst att alla som arbetar inom näringen ska kunna hitta sin placering för att förstå och acceptera helheten. Man ska också kunna se vilka andra aktörer som finns och hur det egna agerandet påverkar andra. Genom att vara överens om ”kartbilden” kan information och marknadskommunikation senare styras till rätt målgrupper.

Kartbilden har diskuterats under intervjuerna och den har byggts ”underifrån” och har successivt vuxit fram. Den har reviderats eller kompletterats efter så gott som varje intervju.

Rådet för byggkvalitet, BQR, är en ideell förening och ett samverkansforum för alla aktörer inom samhällsbyggnadssektorn med uppgift att driva kvalitetsfrågor. Här finns företrädare för ägare, byggherrar och förvaltare likväl som för entreprenörer, konsulter och materialtillverkare. Här finns också statliga myndigheter, kommuner, landsting och fackföreningar representerade. Det som gör rådet helt unikt är att det också är öppet för medverkan från slutkunder och brukare.

