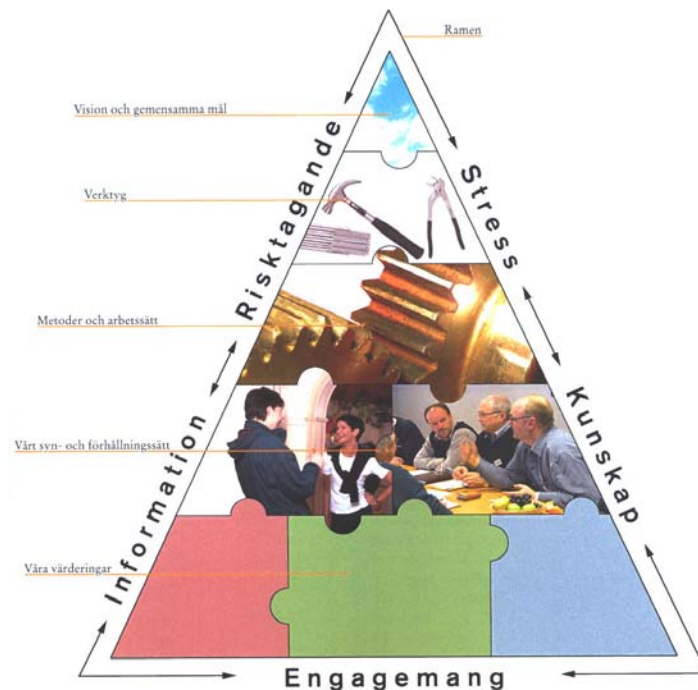


# Rapport

## En enkätundersökning gällande projektet ”Kvalitet i alla led” och dess resultat

### Kvalitetsmodellen



## **Sammanfattning**

Projektet ”Kvalitet i alla led”, som har varit ett samverkansprojekt mellan Lulebo AB, konsulter och entreprenörer inom bygg- och fastighetsbranschen, startade i januari 2004 med en kick-off som följdes av ett antal grupparbeten och slutligen ett samlat uppföljningsmöte i slutet av mars där resultatet redovisades.

Bakgrund till att projektet startade var att antalet projekteringsfel och besiktningssmärkningar inom byggbranschen i Luleå ligger på en icke acceptabel nivå i jämförelse med övriga branscher. Vidare finns det en generell tendens inom branschen att inte hålla projekterings- och byggtider. Dessutom genomförs byggprojekten till övervägande del med kvarboende hyresgäster vilket kräver ökat servicetänkande.

En enkätundersökning genomfördes för att kunna utläsa projektets resultat. Utifrån de svar som inkommit verkar projektet varit lyckat och projektets målsättning uppnått.

Rapporten bygger på ett frågeformulär som skickades ut till 183 st deltagare av projektet. Formuläret är indelat i fem delar, del A behandlar allmänna frågor, del B handlar om projektets måluppfyllelse, del C omfattar projektets metoder och arbetssätt, del D tar upp projektets resultat och del E den fortsatta processen.

## Innehåll

Sammanfattning .....	2
1 INLEDNING .....	2
1.1 Bakgrund .....	2
1.2 Syfte .....	2
2 METOD .....	2
2.1 Undersökningsmetod .....	2
2.2 Enkätens utformning .....	3
2.2.1 Del A, Allmänna frågor .....	3
2.2.2 Del B, projektets måluppfyllelse .....	3
2.2.3 Del C, Projektets metoder och arbetssätt .....	4
2.2.4 Del D, Projektets resultat .....	4
2.2.5 Del E, Den fortsatta processen .....	5
3 RESULTAT .....	6
3.1 Grunden för rapporten .....	6
3.2 Projektets måluppfyllelse .....	6
3.2.1 Leverera utlovad kvalitet till kunderna .....	6
3.2.2 Samverkan och förståelse .....	7
3.3 Kick-offen .....	8
3.3.1 Upplägget av Kick-Offen .....	8
3.4 Föreläsare .....	8
3.4.1 Anna Sjädahls föreläsning .....	8
3.4.2 Rune Rennemarks föreläsning .....	9
3.5 Grupparbeterna .....	9
3.5.1 Grupparbetenas upplägg .....	9
3.5.2 Grupparbetenas fokusering .....	10
3.6 Resultatet .....	10
3.6.1 Redovisningen av projektets resultat .....	10
3.6.2 Gemensamma värderingar .....	11
3.6.3 Vårt syn- och förhållningssätt .....	11
3.6.4 Metoder och arbetssätt .....	12
3.6.5 Vision och gemensamma mål .....	12
3.7 Analys och slutsatser .....	13
3.3.1 Projektets måluppfyllelse .....	13
3.3.2 Projektets metoder och arbetssätt .....	13
3.3.3 Projektets resultat .....	13
3.3.4 Den fortsatta processen .....	13
Bilaga 1 - Statistik .....	15
Bilaga 2 - Frågeformulär .....	31

## **1 INLEDNING**

I kapitlet presenteras bakgrunden till rapporten tillsammans med syftet för rapporten.

### **1.1 Bakgrund**

Projektet ”kvalitet i alla led” har genomförts som ett samverkans projekt mellan Lulebo AB, som initiativ tagare, och närmare åttiotalet leverantörer. Resultatet från projektet finns samlat i ett dokument ”Kvalitet i alla led – en vision om kundservice”.

### **1.2 Syfte**

Enkätundersökningen och denna rapport har i första hand till syfte att avläsa projektets resultat. Rapporten kan även med fördel användas som ett stöd till de deltagande företagen då ett antal frågor och svar på dessa ger tips och idéer på exempelvis vilka åtgärder man vidtagit och planerar att vidta i den fortsatta processen.

## **2 METOD**

I detta kapitel beskrivs tillvägagångssättet för rapporten, metoden som använts samt en kritisk diskussion kring den.

### **2.1 Undersökningsmetod**

#### **Brevenkäter**

För att samla information om vad projektdeltagarna tyckte om projektets genomförande och resultat sammanställdes ett frågeformulär. Formuläret var utformat så att respondenten fick välja olika alternativ och markera valet med ett kryss. Frågorna i E delen skilde sig från de övriga genom att vara öppna frågor som fokuserade på den fortsatta processen. Formuläret trycktes upp och lades i adresserade kuvert, frankerat svarskuvert följde med i utskicket för att det skulle vara enkelt och kostnadsfritt att returnera.

Formuläret skickades ut i 183 st exemplar till samtliga projektdeltagare. Uppdelningen i utskicket var, 35 utskick till beställaren – Lulebo AB, 45 till konsulter och 103 till entreprenörer.

Sista datum för inkomna svar sattes till två veckor efter att utskicket gått ut.

Endast de svar som kom in före stoppdatumet samt de som kom in fem dagar efter stoppdatumet togs med i rapporten, svar som kom senare kasserades. Felaktigt ifyllda enkäter sorterades bort medan de korrekt ifyllda fördes in i en databas. Materialet är sammanställt, analyserat och resultatet har sammanfattats i rapporten.

## 2.2 Enkätens utformning

För att läsaren ska få en fördjupad insikt i rapporten, beskrivs syftet och användningsområdet för varje fråga.

### 2.2.1 Del A, Allmänna frågor

Denna del av frågeformuläret är utformat så att projektdeltagarna indelas i tre kategorier samt närvaro av projektet.

#### **Fråga A1 Jag jobbar som beställare, konsult eller entreprenör.**

Den här frågan är viktig för att få insyn i fördelningen av de olika kategoriernas inkomna svar. Frågan är även intressant för att kunna mäta vilka attityder och åsikter respondenter har beroende på kategori.

#### **Fråga A2 Jag har deltagit vid (flera alternativ kan anges) Kick-offen, grupparbetena, redovisningen eller samtliga ovan.**

Syftet med den här frågan är att se om närvarofrågan spelar roll för hur man tycker att projektets resultat uppnåts.

### 2.2.2 Del B, projektets måluppfyllelse

#### **Fråga B1 Upplever du att projektets resultat har skapat förutsättningar så att det förväntade resultatet kan uppnås?**

Respondenten fick i uppgift att bedöma om projektets resultat har skapat de rätta förutsättningarna så att det förväntade resultatet kan uppnås på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet. Detta är en viktig fråga eftersom den ger svar på huruvida ett av projektets delmål uppnåts samt om projektets syfte och det förväntade resultatet kan uppnås.

#### **Fråga B2 Upplever du att projektet och projektets resultat har skapat förutsättningar så att en ökad samverkan och förståelse kan ske mellan samtliga parter?**

Respondenten fick i uppgift att bedöma om projektets resultat har skapat de rätta förutsättningarna för att öka samverkan och förståelse mellan samtliga parter på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet. Detta är en viktig fråga eftersom den ger svar på huruvida det andra delmålet uppnåts men även om projektets syfte och det förväntade resultatet kan uppnås.

### 2.2.3 Del C, Projektets metoder och arbetssätt

#### **Kick-offen**

**Fråga C1 Var du nöjd med upplägget av projektets Kick-off, den 14 januari 2004?**

**(Arrangemang, tiden, bensträckare, Lunch m.m.)**

Frågan ger svar på hur upplägget av projektets Kick-off var gällande arrangemanget av tider, bensträckare, lunch m.m. var på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet.

**Fråga C2 Vad tyckte du om Anna Sjädahls föreläsning?**

**Fråga C3 Vad tyckte du om Rune Rennemarks föreläsning?**

Frågorna ger svar på hur inspirerande föreläsningarna var på en skala från ett till fem där ett är Oinspirerande och fem inspirerande. Frågan är viktig när syftet med valet av föreläsare var att inspirera projektmedlemmarna för projektets fortsättning.

#### **Grupparbetena**

**Fråga C4 Var du nöjd med upplägget av halvdagarna för grupparbetena, den 18 och 25 februari 2004?**

**(Arrangemang, tiden, bensträckare m.m.)**

Frågan ger svar på hur upplägget av grupparbetena var gällande arrangemanget av tider, bensträckare m.m. var på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet.

**Fråga C5 Fokuserade grupparbetena på rätt saker?**

Frågan ger svar på hur Lulebo AB:s interna arbetsgruppens utformning av grupparbetsfrågorna varit fokuserade på rätt saker/brister inom branschen på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet.

### 2.2.4 Del D, Projektets resultat

**Fråga D1 Var du nöjd med presentationen av projektets resultat, den 31 mars 2004?**

Frågan ger svar på hur man upplevde att projektets resultat redovisades på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet.

**Fråga D2 Var du nöjd med projektets resultat gällande de gemensamma värderingarna och deras innebörd?**

**Fråga D3 Var du nöjd med projektets resultat gällande vårt syn- och förhållningssätt och deras innebörd?**

**Fråga D4 Var du nöjd med projektets resultat gällande metoder och arbetssätt och de föreslagna förbättringsåtgärderna?**

**Fråga D5 Var du nöjd med projektets resultat gällande Vision och gemensamma mål?**

Frågorna D2-D5 ger svar på hur man upplevde att projektets resultat gällande våra grundläggande värderingar, vårt syn- och förhållningssätt, metoder och arbetssätt samt vår

vision och gemensamma mål var på en skala från ett till fem där ett är inte alls och fem helt och hållet.

#### 2.2.5 Del E, Den fortsatta processen

Alla frågor under Del E är öppna frågor.

**Fråga E1 Vad tycker du är viktigt att diskutera på det planerade uppföljningsmötet till hösten 2004.**

**Fråga E2 Vilka möjligheter ser du i den fortsatta processen?**

**Fråga E3 Vilka hot ser du i den fortsatta processen?**

Frågorna E1-E3 är väldigt viktiga för att få in synpunkter och förslag på saker som vi måste diskutera på det planerade uppföljningsmötet till hösten 2004.

**Fråga E4 Vilka åtgärder har ni vidtagit för att inarbeta "Kvalitet i alla led" i er organisation?**

**Fråga E5 Vilka åtgärder planerar ni att vidtaga för att inarbeta "Kvalitet i alla led" i er organisation?**

Fråga E4 och E5 dessa frågors svar kan inspirera, ge tips och idéer för att hjälpa andra företag att inarbeta "kvalitet i alla led" i sina organisationer.

### 3 RESULTAT

I denna del av rapporten redovisas resultatet av enkätundersökningen.

#### 3.1 Grunden för rapporten

61 % av 183 utskick som gjordes blev besvarade. Av svaren var alla projektdeltagares kategorier representerade i proportion till utskicket (se diagram 1). För att kunna läsa av mönster delas respondenterna in i tre kategorier, kategori 1 beställaren (Lulebo AB) samt kategori 2 konsulter och kategori 3 entreprenörer. Av de svarande hade övervägande varit med vid samtliga tillfällen (se diagram 2). Undantaget är på beställaren där bl.a. hela ledningsgruppen inbjudits till Kick-offen och redovisningen vara av resultatet.

Diagram 1

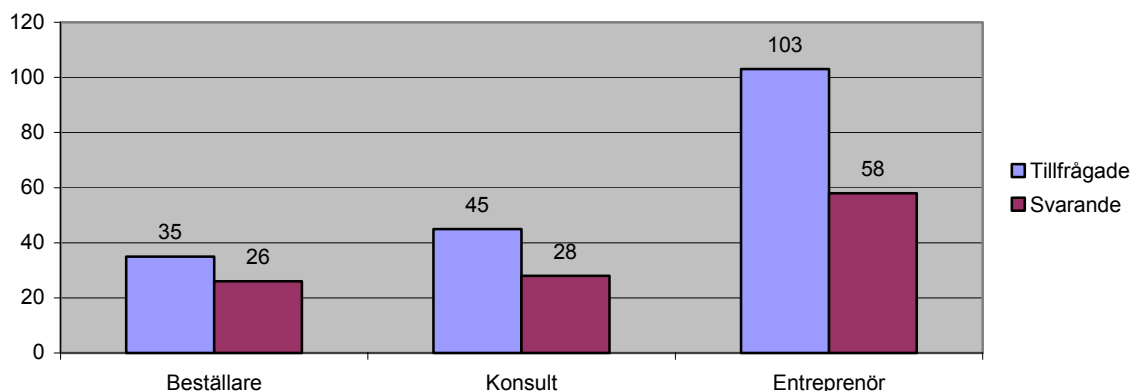
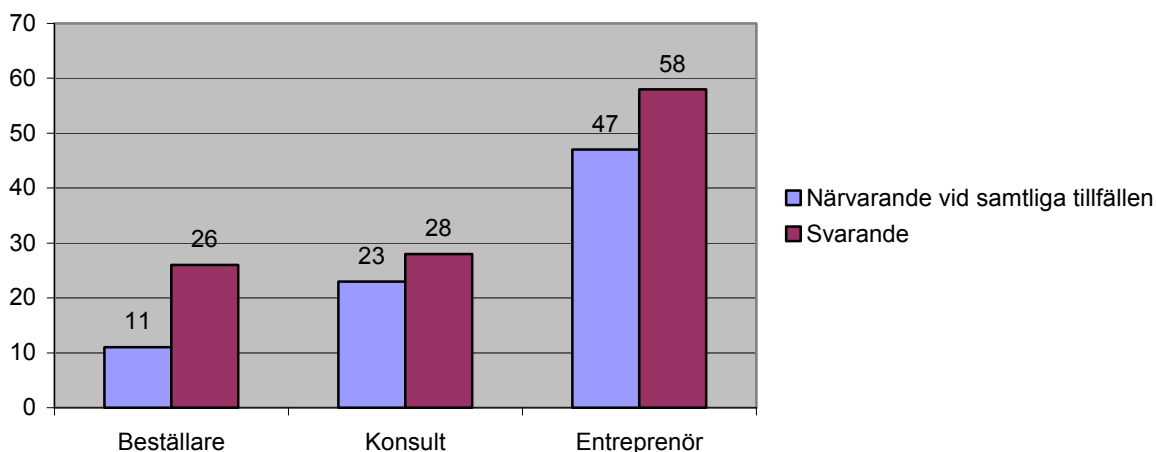


Diagram 2



#### 3.2 Projektets måluppfyllelse

##### 3.2.1 Leverera utlovad kvalitet till kunderna

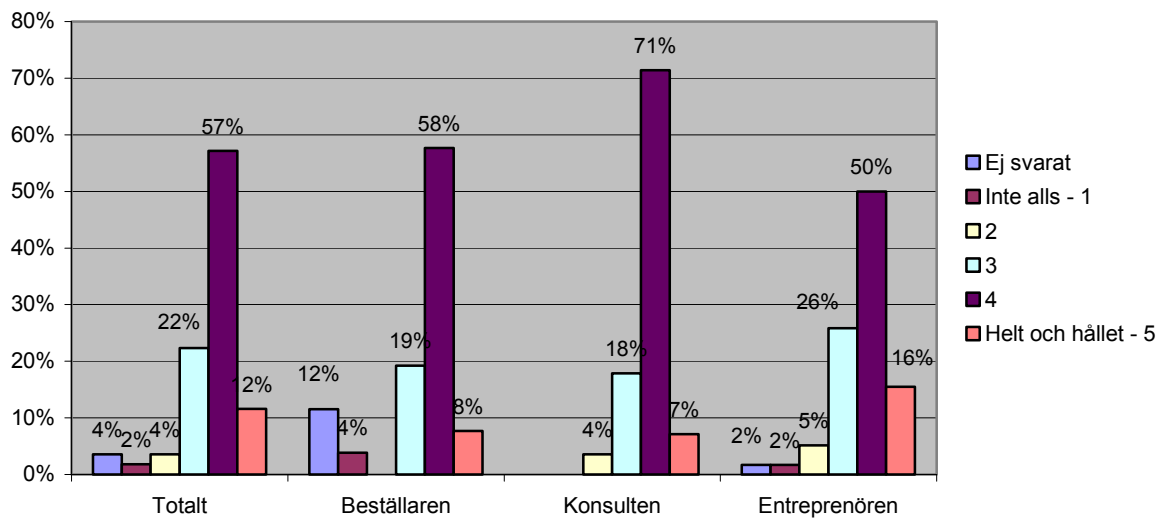
Projektet hade ju som målsättning att skapa förutsättningar så att det förväntade resultatet kunde uppnås, vilket var att;

Lulebo i alla sina byggprojekt skall kunna leverera utlovad kvalitet till kunderna, vilket innebär;

- rätt produkt
- rätt pris
- rätt tid

Hela 69 % av respondenterna svarade på den övre delen skalan och tyckte därmed att projektet skapat goda förutsättningar för att ovanstående skulle kunna uppnås.

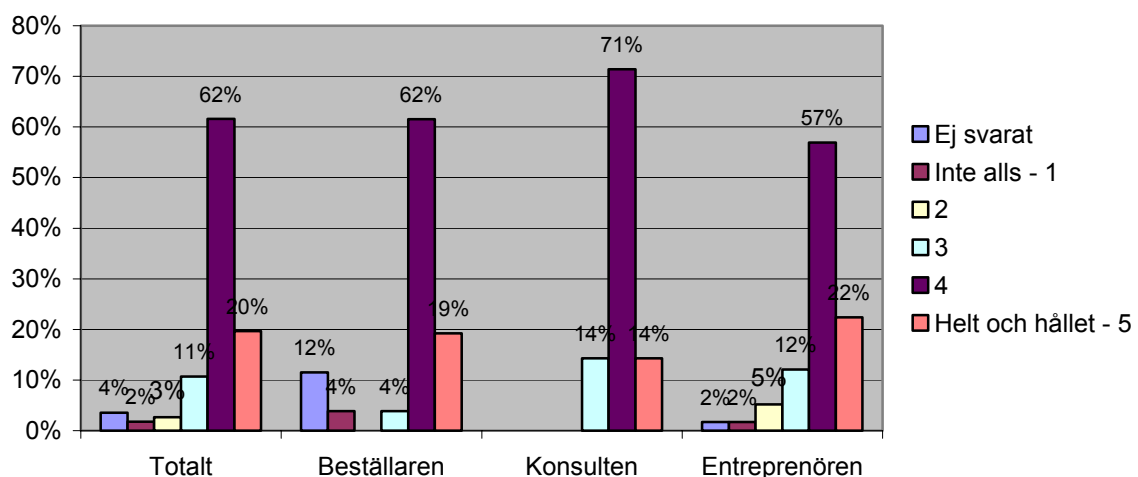
Diagram 3



### 3.2.2 Samverkan och förståelse

Projekt skulle också leda till ökad samverkan och förståelse mellan samtliga parter. På denna fråga så svarade också de flesta att projektet hade skapat förutsättningar till ökad samverkan och förståelse mellan parterna i de olika projekten.

Diagram 4



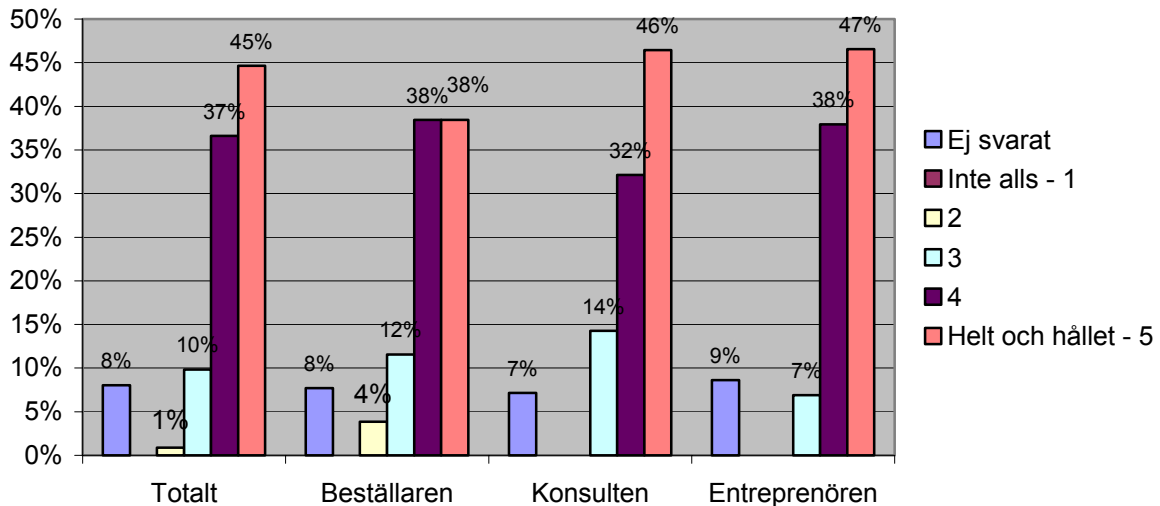
### 3.3 Kick-offen

Syftet med projektets Kick-off var bl.a. att inspirera deltagarna och lägga grunden för att kunna uppnå projektets målsättning.

#### 3.3.1 Upplägget av Kick-Offen

På frågan hur nöjd man hade varit med Kick-offens upplägg gällande arrangemang, tider, bensträckare och lunch m.m. så svarade hela 82 % på den övre delen av skalan.

Diagram 5

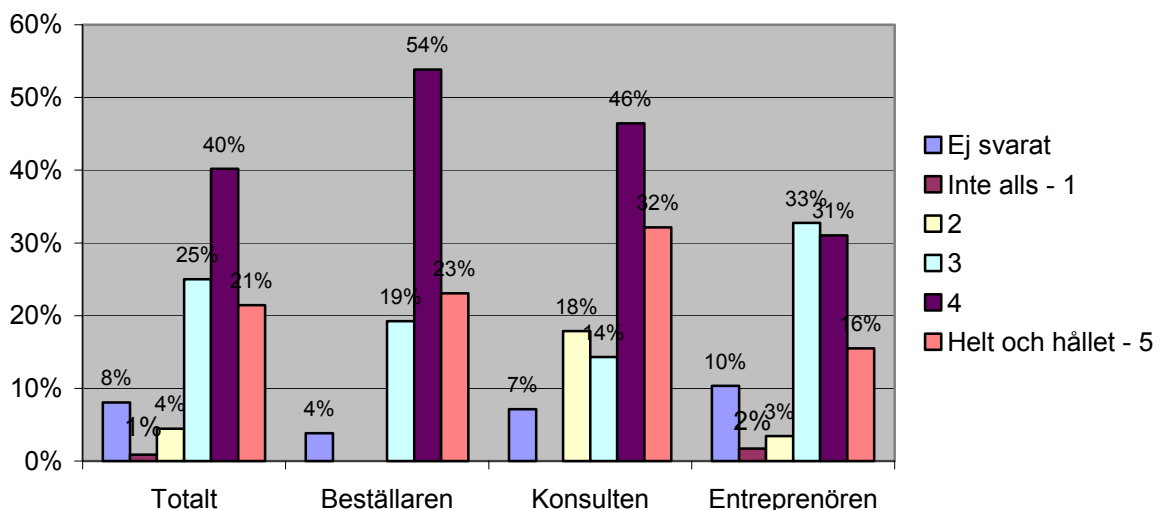


### 3.4 Föreläsare

#### 3.4.1 Anna Sjädahls föreläsning

Anna Sjädahl, Director quality and environment på Scania i Södertälje, pratade bl a om krävande kunder och de kärnvärden som ligger till grund för allt arbete inom företaget. Frågan vi ställde oss var; Är vår bransch så olik exempelvis lastbilsbranschen? De flest respondenter tyckte att Annas föreläsning var inspirerande.

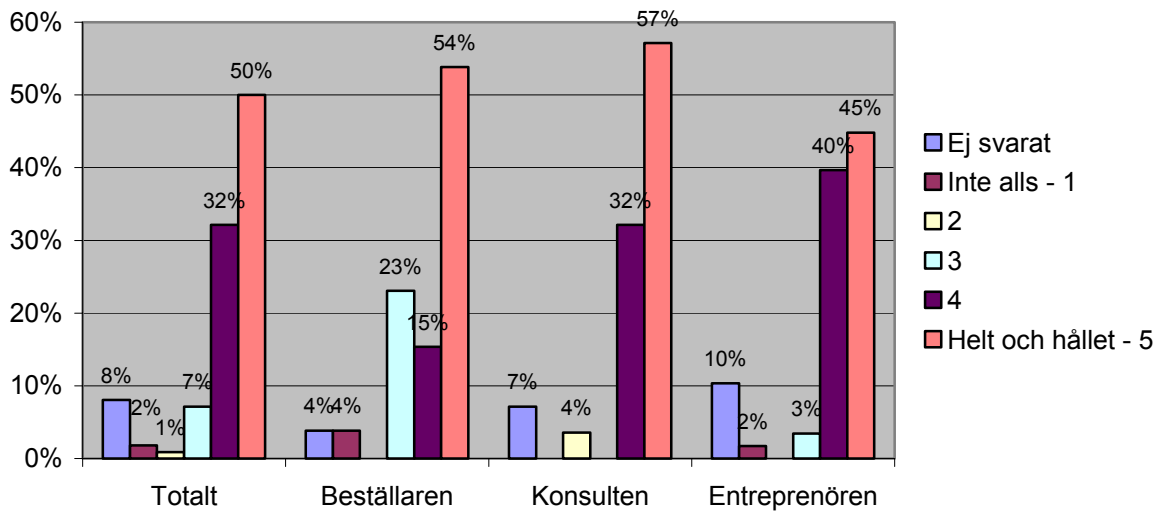
Diagram 6



### 3.4.2 Rune Rennemarks föreläsning

Rune Rennemark lockade fram många skratt och igenkännanden när han föreläste om att sätta kunden i centrum. Kan man sätta sig in i kundens situation blir det ofta självklart vad som är god service. Det handlar om inställning och attityder. Alla har det inom sig men långt ifrån alla tar fram det i sin yrkesroll. Även Runes föreläsning verkade ha inspirerat de flesta av respondenterna.

Diagram 7

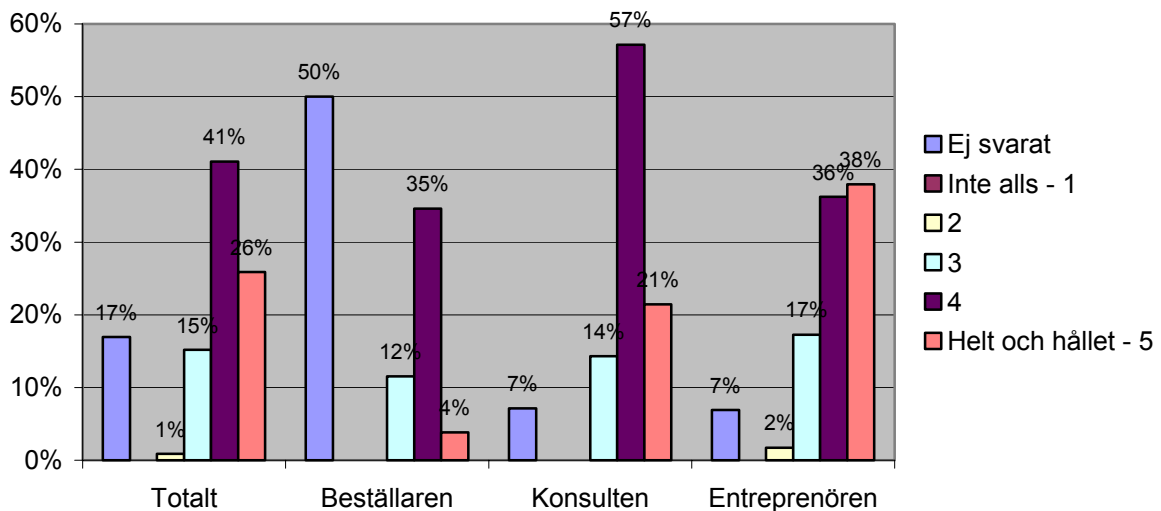


### 3.5 Grupparbeterna

#### 3.5.1 Grupparbetenas upplägg

På frågan hur nöjd man hade varit med grupparbetenas upplägg gällande arrangemang, tider och bensträckare m.m. så svarade hela 72 % på den övre delen av skalan. Grupparbetena genomfördes under två halvdagar, en med beställarrepresentanter och konsulter den andra med beställarrepresentanter och entreprenörer.

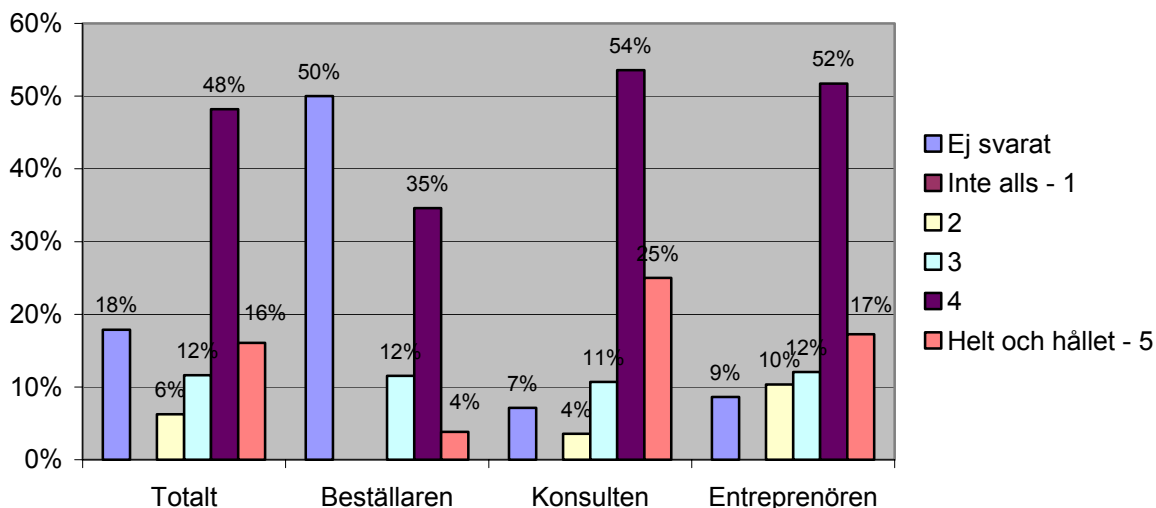
Diagram 8



### 3.5.2 Grupparbetenas fokusering

Grupparbetsfrågorna som tagits fram av Lulebo AB:s interna arbetsgrupp var baserade på en rapport av Chalmers, Kvalitetsfelkostnader på 90-talet – en studie av sju byggprojekt, och utgjorde alltså grunden för större delen av grupparbetsfrågorna. På frågan om grupparbetena hade fokuserat på rätt saker svarade 64 % på den övre delen av skalan.

Diagram 9

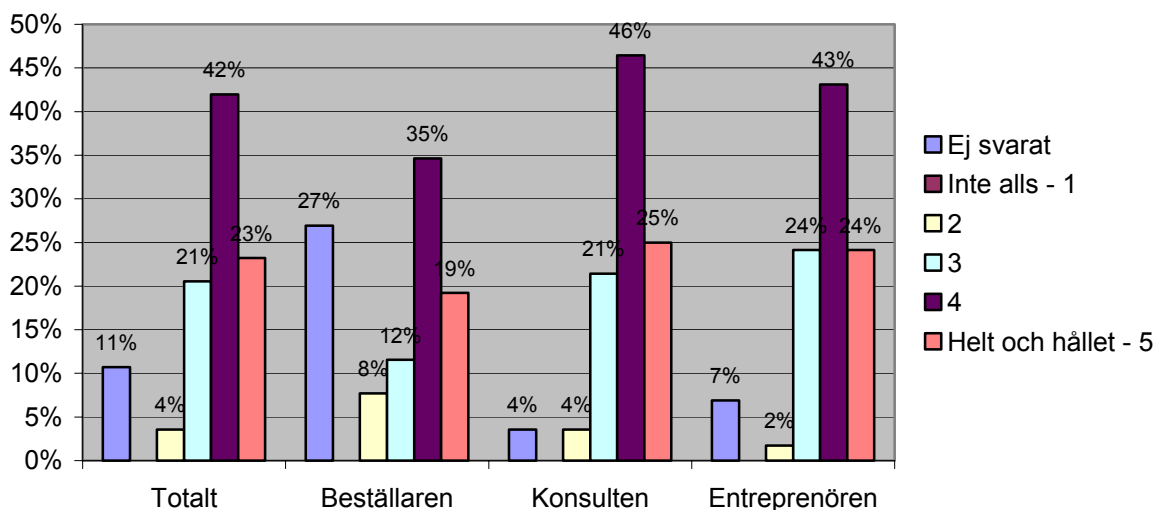


### 3.6 Resultatet

#### 3.6.1 Redovisningen av projektets resultat

Den 31 mars 2004 så redovisades de resultat som framkommit utifrån de olika grupparbetena, totalt 21 st grupper, på frågan gällande presentationen av resultatet så svarade hela 65 % av respondenterna på den övre skalan.

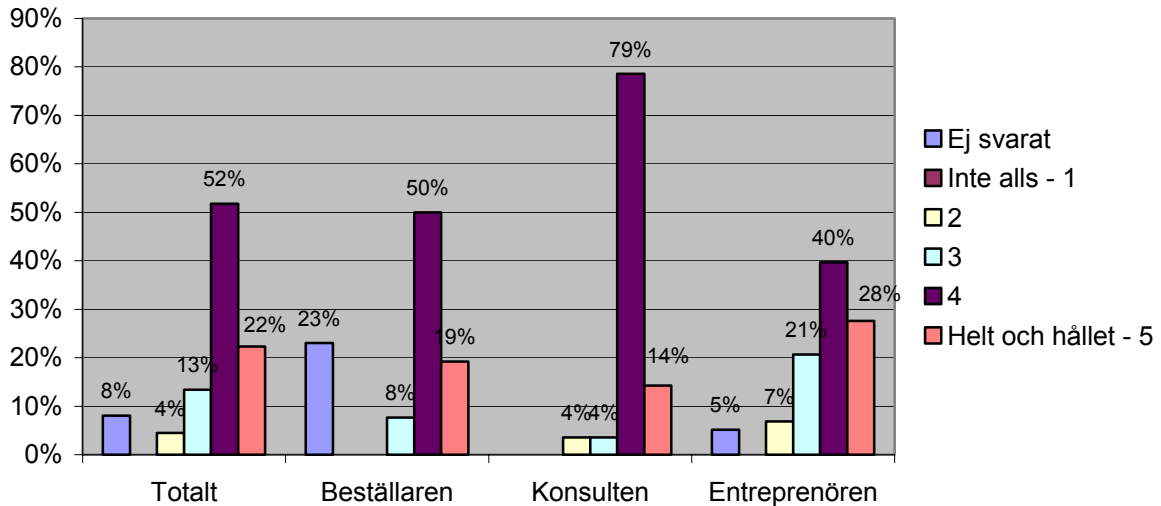
Diagram 10



### 3.6.2 Gemensamma värderingar

Tre grundläggande värderingar ”Respekt för individen”, ”Kunden först” och ”Kvalitet i alla led” utgör basen för projektets kvalitetsmodell. På frågan om man var nöjd med dessa och deras förklaringar så svarade hela 74 % av respondenterna på den övre skalan.

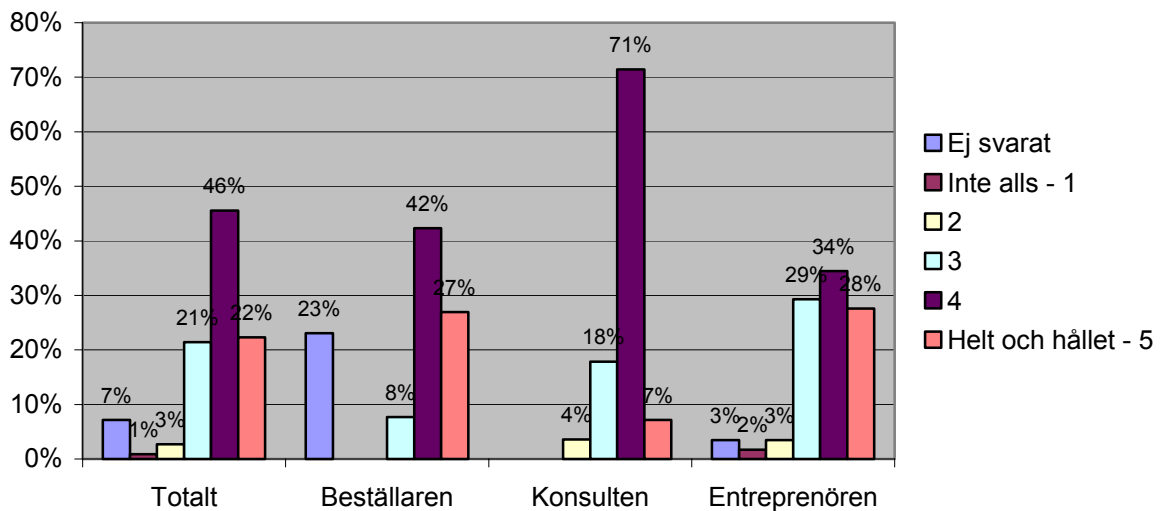
Diagram 11



### 3.6.3 Vårt syn- och förhållningssätt

Respondenternas svar gällande vårt syn- och förhållningssätt, mellan varandra och mot kunden, blev också övervägande positivt hela 68 % av svaren låg på den övre skalan.

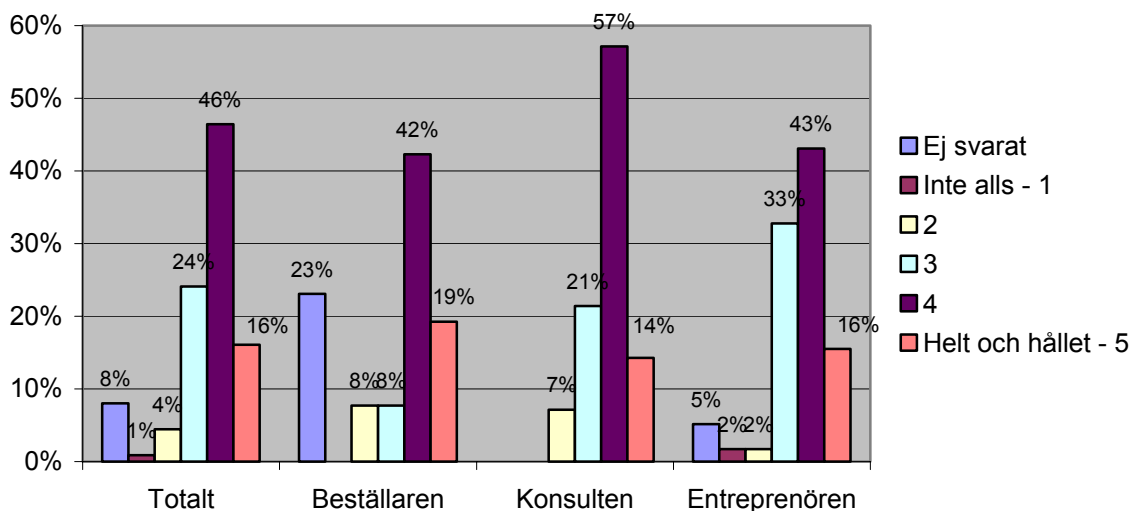
Diagram 12



### 3.6.4 Metoder och arbetssätt

Respondenternas svar gällande resultatet av metoder och arbetssätt hamnade också högt 62 % av svaren låg på den övre skalan.

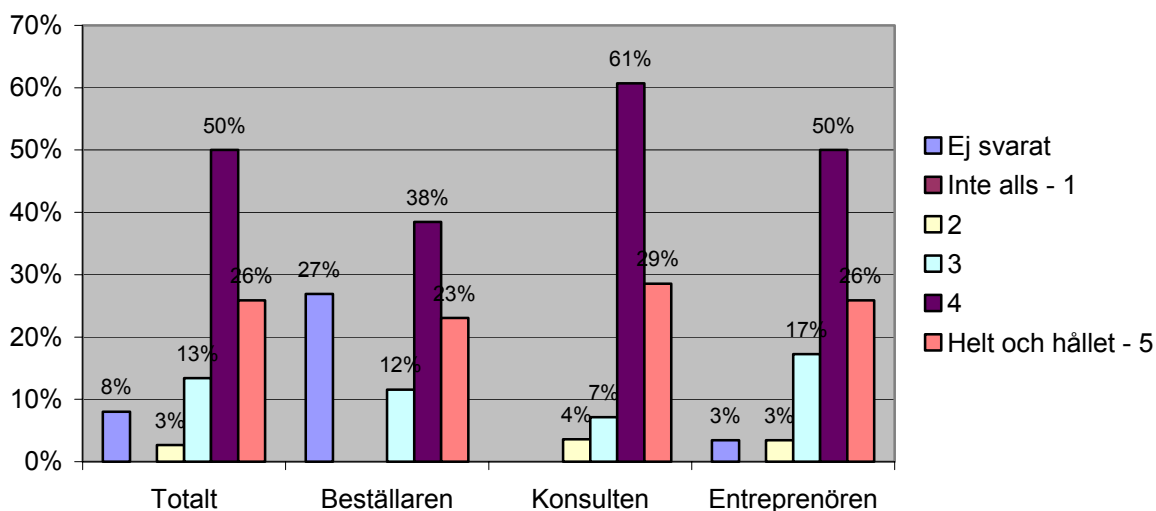
Diagram 13



### 3.6.5 Vision och gemensamma mål

Även respondenternas svar gällande vision och gemensamma mål hamnade högt hela 76 % av svaren låg på den övre skalan.

Diagram 14



### 3.7 Analys och slutsatser

Detta är det avslutande kapitlet vilket innehåller analys och slutsatser som kan dras utifrån resultatet.

#### 3.3.1 Projektets måluppfyllelse

Utifrån dels den höga svars frekvens och att hela 77 % hade svarat att man tyckte att projektet hade skapat mycket goda förutsättningar så att det förväntade resultatet kan uppnås så kan slutsats dras att projektet har varit lyckat och att projektets mål uppnåtts.

#### 3.3.2 Projektets metoder och arbetssätt

Projektets olika faser med start i form av en Kick-off där respondenterna svarade på frågan hur nöjd man hade varit med Kick-offens upplägg så svarade hela 82 % att man varit väldigt nöjda. Gällande nästa fas som var projektets metod för grupparbetena så var 72 % väldigt nöjda och gällande redovisningen av projektets resultat, 65 % väldigt nöjda. Utifrån detta kan man dra slutsatsen att även projektets metodik varit till full belåtenhet.

#### 3.3.3 Projektets resultat

En kvalitetsmodell växten fram under projektiden denna med syfte att bl.a. på ett enkelt sätt, med en bild, kunna synliggöra projektets resultat. Tre grundläggande värderingar ”Respekt för individen”, ”Kunden först” och ”Kvalitet i alla led” utgör basen för projektets kvalitetsmodell. På frågan om man var nöjd med dessa och deras förklaringar så svarade hela 74 % av respondenterna på den övre skalan. Respondenternas svar gällande vårt syn- och förhållningssätt, mellan varandra och mot kunden, blev också övervägande positivt hela 68 % av svaren låg på den övre skalan. Respondenternas svar gällande resultatet av metoder och arbetssätt hamnade också högt 62 % av svaren låg på den övre skalan. Även respondenternas svar gällande vision och gemensamma mål hamnade högt hela 76 % av svaren låg på den övre skalan. Vi drar slutsatsen att projektets resultat varit väldigt lyckat och att stora förhoppningar finns att vi tillsammans ska kunna uppnå vår vision och de gemensamma målen inom avsatt tid.

#### 3.3.4 Den fortsatta processen

Del E i enkäten bestod av fem stycken öppna frågor, svaren i sin helhet finner läsaren i bilaga 1 Statistik. Nedan följer en sammanfattning av dessa.

*På frågan vad man tyckte var viktigt att diskutera på det planerade uppföljningsmötet till hösten 2004 så sammanfattas svaren enligt följande:*

Hur har andra företag gått vidare? Hur har implementeringen skett och hur har man fått ut arbetet till samtliga medarbetare? Kan man dela med sig av sina erfarenheter? Olika strategier för att nå målet så att man kan få idéer och tips. Om metoder och arbetssätt fortfarande är rätt?

Hur är läget nu? Var står vi nu? Har det skett någon förändring under det senaste halvåret? Hur det är tänkt att mätningarna av felen ska ske. Om Lulebo har något projekt att redovisa där man har märkt någon förbättring.

Hur vi skall hålla liv i detta arbete, inte tappa tempo?

Det fortsatta arbetet om informationen inom projektet kvalitet i alla led.

*På frågan vilka **möjligheter** ser du i den fortsatta processen så sammanfattas svaren enligt följande:*

Genom förbättrad kvalitet så får vi nöjdare kunder och motiverade medarbetare.

Projektet har skapat förutsättningar för ett bättre klimat och ökad förståelse mellan samtliga aktörer i projekten. Ett gott arbetsklimat skapar dessutom bra arbeten och minskade störningar och därav färre kundklagomål. Genom återföring av utförda lösningar så minimeras också antalet fel i processen.

Om samtliga vill nå de uppsatta målen så kommer detta att bli ett föredöme för hur projekt skall drivas och slutprodukten blir 100 %.

Troligtvis skapas även bättre ekonomisk lönsamhet i hela projekten.

*På frågan vilka **hot** ser du i den fortsatta processen så sammanfattas svaren enligt följande:*

Att företagen inte involverar samtliga medarbetare i arbetet. Även tiden för genomförandet av processen såg man som ett hot. Att orka hålla processen levande, det är lättare att dra igång än att slutföra, annars blir det lätt att man hamnar i gamla mönster och hjulspår.

Värderingar och mål, sakta glöms bort med tiden.

Bristande erfarenhetsåterföring och engagemang, dialogen tystnar och uppföljning uteblir.

*På frågorna Vilka åtgärder har ni vidtagit och vilka åtgärder planerar ni att vidtaga för att inarbeta "Kvalitet i alla led" i er organisation så var svaren väldigt omfattande och varierande varför inget urval gjorts, svaren i sin helhet finner läsaren i bilaga 1 Statistik.*

I den allra sista frågan i enkätundersökningen frågade vi om man kunde tänka sig att redovisa hur företag avser att inarbeta "Kvalitet i alla led" i sitt företag på uppföljningsmötet till hösten 2004, intresset var stort och ca 20 st företag hade svarat ja på den frågan.

## Bilaga 1 - Statistik

Fråga A1 Jag jobbar som beställare, konsult eller entreprenör.

	Tillfrågade	Svarande	Svarsprocent
Beställare	35	26	74%
Konsult	45	28	62%
Entreprenör	103	58	56%
	183	112	61%

Fråga A2 Jag har deltagit vid (flera alternativ kan anges) Kick-offen, grupparbetena, redovisningen eller samtliga ovan.

	Närvarande vid samtliga tillfällen	Svarande
Beställare	11	26
Konsult	23	28
Entreprenör	47	58

Fråga B1 Upplever du att projektets resultat har skapat förutsättningar så att det förväntade resultatet kan uppnås?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		4	3	0	1
Inte alls - 1		2	1	0	1
	2	4	0	1	3
	3	25	5	5	15
	4	64	15	20	29
Helt och hållet - 5		13	2	2	9

Fråga B2 Upplever du att projektet och projektets resultat har skapat förutsättningar så att en ökad samverkan och förståelse kan ske mellan samtliga parter?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		4	3	0	1
Inte alls - 1		2	1	0	1
	2	3	0	0	3
	3	12	1	4	7
	4	69	16	20	33
Helt och hållet - 5		22	5	4	13

Fråga C1 Var du nöjd med upplägget av projektets Kick-off, den 14 januari 2004? (Arrangemang, tiden, bensträckare, Lunch m.m.)

**C1**

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		9	2	2	5
Inte alls - 1		0	0		0
	2	1	1		0
	3	11	3	4	4
	4	41	10	9	22
Helt och hållet - 5		50	10	13	27

Fråga C2 Vad tyckte du om Anna Sjödahls föreläsning?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		9	1	2	6
Oinspirerande - 1		1	0	0	1
2		5	0	5	2
3		28	5	4	19
4		45	14	13	18
Inspirerande - 5		24	6	9	9

Fråga C3 Vad tyckte du om Rune Rennemarks föreläsning?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		9	1	2	6
Oinspirerande - 1		2	1	0	1
2		1	0	1	0
3		8	6	0	2
4		36	4	9	23
Inspirerande - 5		56	14	16	26

Fråga C4 Var du nöjd med upplägget av halvdagarna för grupparbetena, den 18 och 25 februari 2004?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		19	13	2	4
Inte alls - 1		0	0	0	0
2		1	0	0	1
3		17	3	4	10
4		46	9	16	21
Helt och hållet - 5		29	1	6	22

Fråga C5 Fokuserade grupparbetena på rätt saker?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		20	13	2	5
Inte alls - 1		0	0	0	0
2		7	0	1	6
3		13	3	3	7
4		54	9	15	30
Helt och hållet - 5		18	1	7	10

Fråga D1 Var du nöjd med presentationen av projektets resultat, den 31 mars 2004?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		12	7	1	4
Inte alls - 1		0	0	0	0
2		4	2	1	1
3		23	3	6	14
4		47	9	13	25
Helt och hållet - 5		26	5	7	14

Fråga D2 Var du nöjd med projektets resultat gällande de gemensamma värderingarna och deras innebörd?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		9	6	0	3
Inte alls - 1		0	0	0	0
	2	5	0	1	4
	3	15	2	1	12
	4	58	13	22	23
Helt och hållet - 5		25	5	4	16

Fråga D3 Var du nöjd med projektets resultat gällande vårt syn- och förhållningssätt och deras innebörd?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		8	6	0	2
Inte alls - 1		1	0	0	1
	2	3	0	1	2
	3	24	2	5	17
	4	51	11	20	20
Helt och hållet - 5		25	7	2	16

Fråga D4 Var du nöjd med projektets resultat gällande metoder och arbetssätt och de föreslagna förbättringsåtgärderna?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		9	6	0	3
Inte alls - 1		1	0	0	1
	2	5	2	2	1
	3	27	2	6	19
	4	52	11	16	25
Helt och hållet - 5		18	5	4	9

Fråga D5 Var du nöjd med projektets resultat gällande Vision och gemensamma mål?

	Totalt	Beställaren	Konsulten	Entreprenören	
Ej svarat		9	7	0	2
Inte alls - 1		0	0	0	0
	2	3	0	1	2
	3	15	3	2	10
	4	56	10	17	29
Helt och hållet - 5		29	6	8	15

Öppna frågor:

Fråga E1 Vad tycker du är viktigt att diskutera på det planerade uppföljningsmötet till hösten 2004.

Totalt svarade 88st av respondenterna på den frågan.

Om vi alla har tagit till oss processen, eller om vi fallit tillbaka i gamla spår. Ser själv tendenser till det.
Hur vi skall gå tillväga för att närma oss de uppsatta målen. En gemensam Lulebostandard.
När objekt är upphandlade t.ex. av byggarna skall de tvingas att köpa upp u.e, så vi kan planera i god tid. U.e skall vara klara vid upphandling av objektet.
Generellt sett är allt bra - Lulebo:s roll i entreprenaden är mycket viktig bl.a. att alla i Lulebo agerar och arbetar på samma sätt. För oss gäller det också att vi arbetar efter en röd tråd. Besiktningar är viktigt - gradering av fel
Det fortsatta arbetet om informationen inom projektet kvalitet i alla led.

För att visionen skall bli verklighet, krävs att den hålls på en rimlig nivå.
Klara riktlinjer från beställaren vad man vill ha, standardkrav och liknande.
Att samtliga anställda inom företagen är delaktiga i detta kvalitetsarbete.
Hur man kommer vidare.
Samtala om erfarenheter från konkreta projekt som drivits med andemeningen kvalite i alla led.
Ett bättre samarbete mellan Beställare och Entreprenör. Lösa projekten tillsammans ej motarbete.
Att man inom beställarledet fokuserar på programarbete.
Metoder för att uppnå önskat resultat.
Tydlighet i beställning och orderhantering -service. Tydlighet i start-klart-kontroll etc - service. Entreprenadform i samband med fastprisjobb. Tidplane arb. vid entreprenader.
Vilka metoder har känts lyckosamma för att nå målen.
Utvärdera: Syn och förhållningssätt, gem. värderingar.
Hur långt alla har kommit. Info till alla led. Tror vi fortfarande på detta?
Samverkansform ev. entreprenörer emellan- beställare.
1. Hur har Lulebo förändrat sitt eget beteende gällande inköp, exempelvis: - Rätt krav i förfrågningar, utbildning av kvartersvärdar i entreprenadjuridik mm?
2. Har förfrågningsunderlagen blivit bättre, vad beror förlängda byggtider på etc?
Entreprenadformer, tycker inte om att vi handlas upp av en GE. Långsiktig kundrelation.
Att man delar upp D2, D3 och D4 i olika arbetsgrupper och fortsätter i mindre grupper.
Vikten att få ut budskapet och förståelsen till alla.
1. Entreprenörernas syn på förfrågan.
2. Slutmöte.
3. Projekteringsstandard, Lulebo.
Fysiska åtgärder/agerande.
Samverka - samverkansformer entreprenör emellan - beställare.
Vilken påverkan skall Kvalitet i alla led ha vid upprättandet av projekttidplaner.
Konkreta arbetsätt.
Hur möter man resultatet. Vad är avvikelser/fel? ändringar?
Viktigt att stämma av processen med täta avstämningar från beställaren, för att undvika att allt faller tillbaka i gamla spår.
Avstämning och uppföljning.
Konkreta åtgärder som Lulebo och deras leverantörer kan/bör vidta för att uppnå målen är arb. sätt, projektupplägg mm.
Hur man skall driva projekt i framtiden. Best, entr, konsult, samverkansprojekt.
Engagemang i projektet. Rätt kvalitet enligt Lulebostandard.
Kopplingen beställare - projektör - entreprenör hur arbetar vi tillsammans, över gränserna och drar nytta av varandras kompetens i alla skeden.
Att påpekade problemställningar verkligen följs upp.
Hur andra har gått vidare. Dela med sig av erfarenheter.
Konkret fortsättning.
Konkreta förändringar, vilka förutsättningar måste förändras för att möjliggöra kvalitet i alla led.
Hur skall samarbete/erfarenhets återföring mellan konsulter och entreprenörer bli bättre.
Hur samarbete och återkoppling mellan konsulter och entreprenörer skall fungera/ bli bättre.
Hur hålla intresset och ambitionerna vid liv för att uppnå målen.
Hur mätningarna görs om felen, samt om hyresgästerna redan nu är nöjdare än tidigare går det att se.
Fortsatt nära arbete med beställaren
Fortsatt nära samarbete med de berörda.
Lulebos kommande strategier.
Hur man skall få fram konkreta riktlinjer.
Att kolla av om uppställda mål har gett något resultat.

Att kolla av om uppställda mål har gett något resultat.
Jag har nybörjat och därmed ingen insikt i detta
1. Hur långt har de olika aktörerna kommit i kvalitetsarbetet. 2. Hur håller vi idéer runt kvalitet i alla led vid liv.
1. Resultat. 2. Kommunikationsform mellan Lulebo/resp. entreprenader alt. konsult.
Att samordna samtliga. Då ska även vi på Lulebo ta till oss.
Hur har det gått hemma? hur har förankringsprocessen fungerat, har budskapet nått fotfolket?
Hur vi skall implementera detta i samtliga företag. Hur informationen mellan beställare, projektörer och utförare skall ske och på vilket sätt en återkoppling kan ske så att misstag kan rättas till och kan användas och inte upprepas.
Fortsätta att förfina det som hittills har kommit fram under diskussionerna.
Om Lulebo har något projekt att redovisa där man har märkt någon förbättring.
Delmål som är mätbara.
Hur vi skall hålla liv i detta arbete, inte tappa tempo.
Hur företagen ev. har startat arbetet med kvalitet i alla led. Om metoder och arbetssätt fortfarande är rätt. Hur det, och om det kommit ut till fotfolket. Vision.
Bland annat hur vi skall göra för att inte se ner på varandra. Om alla parter får samma status, dvs. känner sig lika viktig för projektet, blir det nog lättare att samarbeta och vi slipper prata över huvudet på varandra.
Har vi en gemensam syn på om när målen är uppnådda eller ej? Har vi en fungerande kedja för feedback?
Olika strategier för att nå målet så att man kan få idéer och tips, erfarenhetsutbyte.
Fortsatta diskussioner att fullfölja de grupparbeten vi satt upp som mål.
Implementeringsfrågor. Handhavande av ovidkommande kundklagomål. Nya allmänna bestämmelser som er branschorganisation håller på att ta fram.
Tider, kostnader.
Arbetssätt och metoder för att hålla igång processen. Delmål och avstämningar.
Allt handlar om större entreprenader, men hur får vi bra funktion på små servicejobb?
Hur lyckas vi upprätthålla/skapa rätt kvalitetskänsla?
Att bland deltagarna få fram förslag på kvalitetsfrågor utöver den utredning som ligger som grund för projektet. Hur är läget nu?
Var står vi nu? Har det skett någon förändring under det senaste halvåret?
Implementeringsfrågor. Förbättring av beställningsrutiner, mera info från beställaren.
Samarbetet mellan entreprenörerna? Uppföljning av kvalitet i alla led?
Samordning mellan arbetsgrupper. Samordnade Tidplaner.
Informationssätt och vägar. Beställare - entreprenör. Hur informationen skall komma fram till entreprenörer och att beställaren är lyhörd för entreprenörens åsikter.
Samordning mellan yrkesgrupperna. Tidplaner, projektgenomgångar.
Praktisk handledning hur projektet implementeras i olika organisationer. Tidig upphandling.
Hur man skall nå fram med budskapet att alla medarbetare i entreprenadföretaget skall veta att kunden är hyresgästen, ej Lulebo.
Goda exempel vad har hänt! Hur går vi vidare.
Att visa på goda exempel. Försöka påvisa vilka förbättringar som har uppnåtts genom projektet. Plan, åtgärder för hur vi tillsammans går vidare.
Hur vi skall komma fram till Nollvision mellan entreprenörerna.

Tillvägagångssättet för att uppfylla målen.
Hur man skall kontrollera att man kan uppnå Noll vision.

Fråga E2 Vilka möjligheter ser du i den fortsatta processen?  
Totalt svarade 85st av respondenterna på den frågan.

Att verkligen skapa kvalitet i alla led.
Att oseriösa entreprenörer slås ut från marknaden.
Bra.
Möjligheten är att: är vi engagerade i företag och även våra UE i entreprenader så kommer vi att höja nivån vad gäller kvalitet, ordning och reda mm ytterligare.
Nöjda kunder och motiverade medarbetare. Ekonomiska fördelar.
Mindre seriöst arbetande entreprenörer torde bli utslagna, av detta följer att seriöst arbetande företag borde få större möjligheter.
Man får bättre spelregler.
Förbättrad kvalitet, nöjda slutkunder samt förhoppningsvis bättre lönsamhet.
Enbart positiva.
Möjlighet till ett bättre klimat i relationen beställare - konsult - entreprenör. Ett gott arbetsklimat skapar bra arbeten.
Goda.
En ökad integration mellan beställare/hyresgäst, konsult och entreprenör.
Större samverkan i projekt från ritning till färdig produkt.
Tydlighet från beställare vad avser produkt, kvalitet och väldefingerade kravspecifikationer ger oss entreprenörer möjlighet till förbättring och utveckling. Tänk då beställare utanför kommunen säga: Firman kommer från Luleå Toppen.
Förståelse mellan beställare och entreprenör.
En exempelvis förbättrad tidsplanering leder även till bättre trivsel på jobbet.
Att kunna utveckla mig samt mitt företag åt rätt håll.
Bättre samverkansformer - entreprenörer - beställare kunder i centrum.
Lulebos leverantörer har nog i de flesta fall fått upp ögonen för vikten av noll fel, vara färdig i tid etc., detta bäddar nog för att besiktningsmännen accepterar felfria entreprenader i fortsättningen och en positiv utveckling.
Möjligheterna är givetvis att förändra det som är fel.
Att samsynen mellan dem olika best, kund, entr osv. blir så lika som möjligt.
Stora möjligheter att påverka utförandet till slutkund.
Vid slutmöte tas alla synpunkter och aspekter upp, både tekniska och administrativa.
Flera möjligheter att komma till rätta med problemen, ett nytt synsätt kommer träda fram.
Bättre samverkansformer - entreprenörer -beställare. Kunden i centrum.
Att vi har kvalitetsmanualer som fungerar, som är enkla att använda, som underlättar arbetet, minimerar fel och gör att alla kan tjäna/spara pengar och att kunderna är nöjda och glada.
Bättre förståelse i alla led av byggprocessen. Återföring av utförda lösningar.
Att samarbetet för att nå ett positivt slutmål förbättras.
Förbättrar samarbetet.
Att utveckla arb. sätt, rutiner, styrinstrument för ett mer kvalitetsinriktat byggande.
Få ett bättre samarbete i alla led.
Målsättningen att minska störningar för kund. Minimera antalet fel i processen.
Gemensam förståelse för problemen. Lättare att få igenom viktiga krav i projekteringen.
Samordning i alla led.
Ser bara möjligheter, men vi måste börja på en gång medan allt fortfarande är nytt och aktuellt.
Något förändrat arbetssätt kan ge betydligt färre fel.
Ändrad syn inom hela byggprocessen, idag suboptimerar man sin egen insats utan hänsyn till beställarens åtaganden.

Företaget har alltid satsat på hög kvalitet i våra produkter och tjänster. Vi har idag certifierat vårt kvalitetsledningssystem enl. ISO 9001:2000. Det jag upplever är att certifierade företag inte belönas tillräckligt.
Att det kommer att värderas högre, den satsning vi gjort på att certifiera vårt kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001:2000 och vårt miljöledningssystem enligt ISO 14001.
Att tillfällen ges att samlat så fortsätta diskussioner mellan konsult, beställare, entreprenör.
Allt kan väl bara bli bättre för alla inblandade.
Ekonomi
Tydlighet i ansvarsfrågan i processen.
Främst förbättrat resultat vid servicearbeten, nöjdare kunder.
Ser enbart stora möjligheter, förutsatt att Ni från Er sida driver på processen.
Jag har nybörjat och därmed ingen insikt i detta
Om berörda parter arbetar i rätt anda kommer detta projekt att lyckas, stora möjligheter.
Att på sikt förändra attityden hos entreprenör och framför allt att konsulter börjar samarbeta med andra.
Om samtliga vill nå de uppsatta målen så kommer detta att bli ett föredöme för hur projekt skall drivas.
Bättre kvalitet i all entreprenad.
Om denna lyckas så borde slutprodukten bli 100%.
Goda, om de rätta människorna deltar.
Samarbete mellan alla inblandade, beställare, konsulter och entreprenörer. Lagarbete.
Allt blir 100% rätt
Med bättre samarbete talar alla samma språk. Dvs., det blir mindre revirtänkande och annat tjafs som är negativt för projekten.
Lär vi oss att ta bort de täta skotten mellan de olika grupperna på spelrådet, kan vi få en mer kunnig och lyhörd kår, vad gäller kundservice och kvalitet.
Ett bättre samarbete mellan olika entreprenörer.
Bättre kvalitet på utförda arbeten och förhoppningsvis mindre stökiga byggen. Mera delade entreprenader vore ett sätt för oss att kunna nå våra kvalitetsmål med blanka besiktningssprotokoll lättare.
Vi ska bli bättre mot kund. Sätta upp kvalitetsmål.
Nöjdare kunder.
Troligtvis bättre ekonomiska lönsamheter i projekten.
Gemensam planering av projektarbetet.
Att man uppnår en större samstämmighet och enighet mellan branschens olika aktörer så att vi tillsammans får bättre resultat och högre kvalitet.
Bättre samordning.
Ökad medvetenhet hos enskilda montörer/tjänstemän om vikten av bra kvalitet.
Att kvalitetsfrågorna ytterligare lyfts fram.
1. Viktigt att få ut engagemang.
2. Gör som du skulle gjort till dig själv.
Ökat deltagande från vår sida, mer engagemang.
Lägre kostnader för åtgärdande av fel. Nöjda slutkunder.
Snabbare utfört arbete, flera utförda på första besök, mindre återbesök, bättre ekonomi.
Mycket goda, tror på ett bättre samarbete.
Förbättrad samordning mellan alla yrkesgrupper.
Förbättrad samordning mellan entreprenörer och konsulter i projektet från början till slut.
Så länge det finns en öppen dialog har vi alla - alla möjligheter.
Med dialog kommer man långt.
Att samordning kommer att fungera mycket bättre, så att yrkesgrupper som är före oss har klart i tid.
Förbättrad samordning mellan projektörer och entreprenörer.
Bra möjligheter till bättre dialog yrkesgrupper sinsemellan.

Stora
Statshöjande synsätt på vilka vi är samt vår arbetsuppgift.
1. En bättre förståelse för alla inblandades verksamhet och vad som är viktigt för att det skall bli en bra slutprodukt. 2. Att vi får komma in tidigare i processen.
En bättre förståelse för varandras verklighet. Ett öppnare gemensamt arbetsklimat. Konstruktivare bemötande av förslag och idéer. Chans att få ta del i projekten tidigare.
Bara Bra.
Ökad förståelse för slutkunden.
Goda.

### Fråga E3 Vilka hot ser du i den fortsatta processen?

Totalt svarade 86st av respondenterna på frågan.

Att det bara blir tomma ord, ingen konkret handling.
Att det kan bli för höga krav vilket skulle resultera i att det inte skulle vara lönsamt att fortsätta vara entreprenör. Inga.
Hot från egna företaget finns knappast inte. Problem kan uppstå om inte Lulebos personal arbetar på samma sätt i alla led.
Att fortsätta informera medarbetare och utbilda dem på ett sådant sätt att motivationen ökas. Att kraven ökar/höjs så mycket att mindre entreprenörer ej har möjlighet att uppfylla kraven.
Val av konsult, värderingsgrunder, pris i förhållande till andra parametrar. Den som är billigast kan bli den dyraste både i produktions och förvaltningsskedet. Att företagen ej involverar samtliga medarbetare i detta arbete.
Inget. Inga!
Tiden för genomförandet. Men med ett gott samarbete och vilja fungerar det. Smarta inköp som suboptimerar resultatet. Tidsplaner som inte ger möjlighet till alternativlösningar och eftertanke. Alla måste sopa framför sin egen dörr. Att man faller tillbaka i gamla mönster att arbeta. Bristande erfarenhetsåterföring. Rikstäckande bolag kanske ev. har svårt att få in lokala krav och engagemang. Att värderingar och mål, sakta glöms bort med tiden. Inga.
Lulebo har insett vikten av att ställa krav på sina leverantörer, men har man insett vikten av att utveckla sig själv, många entreprenörer har ju hunnit mycket längre i sitt kvalitetsarbete. Att man glömmet bort underentreprenörerna som säkert representerar halva byggkostnaden eller mer. Att det kan bli koloss på lerfötter. Att man inte tar detta till sig i alla led ute i organisationen. Att inte processen fortsätter, det är lättare att dra igång än att slutföra. Att man inte har nog uthållighet, börjar tumma på överenskomna åtgärder. Vad påverkar engagemang? Stora kvalitetstvistkostnader hör dithän, gå till grunden med detta.
Att man inom Lulebo inte lyssnar på vad alla säger. Att kvalité skall vara med från första tanken - hela vägen. Att projekt även fortsättningsvis körs enligt gamla rutiner. Inga hot alls. Att kvalitetsarbeten inom projekten blir så omfattande och tungrodda att arbetet blir för besvärligt. Risken är då att det här bara blir en liggande pappersprodukt. Att orka hålla processen levande, annars lätt att hamna i gamla hjulspår. Att hålla processen levande. Anders Svanberg - Vid ett flertal tillfällen klagade: De som inte deltar i detta arbete uppfattar vi som att de inte vill. Dvs., alla som inte är för är emot!

Vilken typ av entreprenadform som passar i alla led. Partnering?
Pris och tider.
Kan stoppas upp beroende på att det måste få kosta lite mer.
Att det stannar vid en pappersprodukt.
Ordbajseri. Har ingen praktisk betydelse. I slutändan bara pengar som räknas.
Att allt avstannar nu och ingen går vidare.
Respekt för individen är svårt men nödvändigt för att alla skall kunna öppna sig.
Konservativ bransch, juridiska processer, att ekonomiska medel inte avsätts för ett långsiktigt byggande. Att man inte tar hänsyn till livscykelekonomi vid upphandlingar.
Att inte kärnproblemen angrips.
Att man inte angriper kärnan i problemet utan fokuserar på den som är längst ut i kedjan.
Fortsatt pressade fasta priser. Fortsatt korta tider.
Att man fokuserar på fel saker och kanske inte alltid rätt sak.
Engagemang.
Kommer företag som arbetar enl. önskemål att ha någon fördel.
Att det rinner ut i sanden.
Ser för dagen inga hot i den fortsatta processen.
Att dialog tystnar, uppföljning uteblir.
Att flera är tända och senare slocknar lågan.
Svårigheten i att hålla budskapet levande.
Att inte alla ställer upp på de uppsatta målen och framförallt att informationen inte når alla i organisationen.
Orkar Lulebo få byggarna att ändra på sitt invanda synsätt vid byggen/ombyggnad. Lulebo får ej slappna av i att kontrollera byggarna.
Att hålla processen vid liv. Pris kontra kvalité, att priset har för stor inverkan vid utvärdering.
Att de rätta människorna ej deltar.
Att alla inte orkar fullfölja arbetet.
Att inte projektet dör ut och man inte faller tillbaka till det som var.
Att allt faller i glömska och allt fortsätter som vanligt.
Att målet skall nås allt för fort. Om någon part inte riktigt hinner med i loppet, kanske de lägger sig ner och struntar i allt.
Att det slutas elda under grytorna, ifall parterna inte ser någon substans i morötterna att delta i processen.
Att vissa företag/entreprenörer inte arbetar/deltar i processen och då drabbar det oss UE som inte ges en chans att få ett perfekt resultat på våra arbeten. Om tidsplanen inte hålls och om byggena inte hålls städade.
Att man inte följer upp det man satt som mål.
Implementeringen stannar av efter ett tag.
Tider, kostnader. Rätt information.
Att brist på snabba resultat gör att engagemanget går ur projektet.
Inget.
Att processen avstannar.
Att uppsatta mål är för höga.
Att den fortlöpande utvärderingen blir för svår att göra.
Kundklagomål, ej insatt i lagar, normer mm.
Tider
Kundklagomål - eftersom de inte har samma referensramar samt regelverk som aktörerna i byggbranschen, dvs. de kan ej reglerna vilket vi i och för sig inte kan kräva heller men förklara bättre.
Brist på engagemang, långbänk.
Inga.
Att man inte tar hänsyn till andra för att uppnå rätt resultat.
Man tar inte hänsyn till varandra utan fokuserar på sitt eget. Noll resultat.
Att projektet blir ett - mycket snack, lite gjort - projekt.
Bara prat och inte handling.

Inga hot, men att arbetena blir av högre kvalitet, bär även andra yrkesgrupper blir medvetna om vad som krävs av dem.
Korta projektider. Entreprenörer som ligger långt bak i produktionskedjan får ej tillräckligt med tid för prover, drifttagning och kontroll.
Att inte projektet förankras på golvnivå.
Negativa tankar.
Priset.
Lätt att bli kvar i gamla sätt att arbeta på.
Att ens egen eller andras kraft inte räcker till för att driva det goda projektet framåt.
Samarbetet entreprenörer emellan.
Att målen ej blir tydliga i utförandefasen.
Samarbetet entreprenörer emellan.

### Fråga E4 Vilka åtgärder har ni vidtagit för att inarbeta "Kvalitet i alla led" i er organisation?

Totalt svarade 87st av respondenterna på den frågan.

Inga större åtgärder är utförda eftersom vi sedan tidigare redan är både miljö och kvalitets certifierade enligt iso:900 och 9000-2000
Personal utb. angående kundens mål.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informationsmöte med all personal om betydelsen av att arbeta in kvalitet i alla led i organisationen.</li> <li>2. Informera om krav från Lulebo, diskutera i företaget och genomföra först och främst de viktigaste frågorna.</li> <li>3. Ev. en form av bonuslön till anställda</li> </ol>
Genomgripande information på tjänstemannasidan, som har lett till en öppen dialog/diskussion.
Eftersom vårt företag är såväl miljö- som kvalitetssäkrade, enligt iso 14001 samt iso 9001 arbetar vi sedan tidigare i princip med kvalitét i alla led.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Skärpa användning av våra checklistor.</li> <li>2. Påbörjat genomgång av checklistor för att se om det finns behov av komplettering med anledning av vad som framkommit i kvalitét i alla led.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information angående felorsaker.</li> <li>2. Syn, förhållningssätt mot kunden.</li> <li>3. Klarläggande och förtydligade av målsättningar.</li> <li>4. Samarbeta och informera varandra. Informationsskyldighet.</li> <li>5. Engagemang.</li> </ol>
Vi följer den interna kvalitetsplan vi har infört i vårt företag.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Värderingsgrunden är tydliggjord i vår handlingsplan.</li> <li>2. Samtliga medarbetare är informerade om vad som gäller för uppdrag mot Lulebo AB</li> </ol>
Vi går en miljö och kvalitét utbildning på Paragon, med möjlighet till certifiering.
Vi är certifierade på alla möjliga sätt, nu är inte det någon garanti men det är ett steg på vägen. Vi har ett ledningssystem som, om man följer det, tar upp de flesta kända fällor. Vår personal är erfaren och har lång erfarenhet av att driva projekt, de
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kvalitetschecklistor.</li> <li>2. Interna projektmöten.</li> <li>3. Broschyren följer med varje projekt.</li> </ol>
Vi jobbar internt med området och arbetet förbättrar för oss i företaget och mot kund.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Månatlig genomgång av servicereporter och avikseliggare.</li> <li>2. Alla i vår organisation är informerade och utbildade i LuleBo:s kravspecifikationer.</li> <li>3. Personalmöten.</li> <li>4. För</li> </ol>
Bjudit in Lulebo Anders. S. och Mats T. till en EM. hos oss. Redogör för våra servicemontörer hur vår kund ser på vårt sätt att jobba.

<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Arbetsmöten där vi uttryckt våra specifika synpunkter för ett förbättrat resultat.</li> <li>2. Kräver bättre tidsplanering av våra beställare och kollegor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tagits upp på möten.</li> <li>2. Redovisat träffarna internt.</li> <li>3. Skall ha info från Lulebo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kvalitet - nöjda kunder - hyresgäster.</li> <li>2. Kontroll före leverans av utfört arbete.</li> <li>3. Kontroll av levererat material.</li> </ul>
<p>1. Samtliga arbetsledare har i sina medarbetarsamtal fått målsättningar att med aktuella arbetslag arbeta in detta. Exempelvis: Ha veckovis planeringsmöten med avstämning, tidplaner, genomgång av kundens krav, genomgång av ev. kundklagomål, avvikelser, sa</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Muntlig redogörelse av krav och förväntningar av en kund som Lulebo.</li> <li>2. Ökat engagemang från personal. Mer resurser vid uppstart och avslutning av entreprenad med Lulebo som kund.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Redogjort innehållet från våra möten.</li> <li>2. Diskuterat vem som egentligen är kunden.</li> <li>3. Hur vi skall redovisa våra arb. uppgifter vi utför.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informera.</li> <li>2. Propagera.</li> <li>3. Följa upp.</li> <li>4. Vara i verkligheten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kvalitet i alla led tas med i varje uppdrag.</li> <li>2. Kvalitetsaspekter upprättas.</li> <li>3. Interna projektmöten hålls.</li> </ul>
<p>Informerat medarbetarna om seminarierna och vad man kommit överens om.</p>
<p>Inget - ännu.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kvalité - nöjda kunder.</li> <li>2. Kontroll av utfört arb. före leverans.</li> <li>3. Kontroll lev. material.</li> </ul>
<p>Mer tid avsätts för varje uppdrag.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hårdare krav på de som utför arbetet.</li> <li>2. Kvalitetskontroll oftare.</li> </ul>
<p>Ingen ännu. Planering för omarbetning av kvalités dokument är dock gjort.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Genomgång på avdelningen samt uppföljning i projekten.</li> <li>2. Önskar rapportering från Lulebo på avvikelser.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Vi har anställt en KMA ledare, Kvalité miljö och arbetsmiljö inom avdelningen.</li> <li>2. Större fokusering på kvalitetsmålen i alla led.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Anställt en kvalitetsledare, KMA.</li> <li>2. Större fokusering på att sätta tydliga kvalitetsmål i projektplanen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Intern information och diskussion om ämnet kvalitet i alla led.</li> <li>2. Genomgång av vårt eget kvalitetssystem överensstämmelse mot kvalitet i alla led.</li> </ul>
<p>Processen påbörjad med rutiner mm.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Genom att vårt företag och vi är certifierade jobbar vi efter en arbetsmodell.</li> <li>2. Tydligare uppdragsbekaftelser i uppdragen.</li> <li>3. Information till övriga anställda även om de inte arbetar med Lulebo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Vi har med all personal gått igenom samma saker vid 2 tillfällen.</li> <li>2. Vi ska styra upp kvalitetsarbetet med inriktning mot de specifika problempunkterna som har kommit fram.</li> <li>3. Vi ska ha tätare, korta kvalitetsträffar för ett effektivare och mer engagemang</li> </ul>
<p>Genomgång på kontoret.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dragit för samtliga medarbetare vad som framkommit vid 3 st kvalitetsmöten. Dessa har resulterat i div. diskussioner hur vi kan baka in detta i vårt kvalitetssystem.</li> <li>2. Vi har lovat varandra att verkligen jobba utifrån detta och inte bara i lulebo-jobb</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Startmöte.</li> <li>2. Fördjupat arbete med egna systemen.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Företaget har dokumenterade kvalitetsdokument.</li> <li>2. Företaget har kontinuerlig information om kvalitet och kunskapsåterföring.</li> <li>3. Beställarens kvalitetskrav informeras till respektive anställd som arbetar med det konkreta projektet.</li> </ol>
<p>Vi har ett certifierat kvalitetsledningssystem enl. ISO 9001:2000. Vi arbetar aktivt i detta system för att bli ännu bättre.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vi arbetar aktivt med vårt kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001:2000 för att ständigt bli bättre.</li> <li>2. Vi har ett fungerande avvikelserapportering som vi hela tiden följer upp.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information till anställda via vi som deltagit i mötena.</li> <li>2. Håller på att utforma en handlingsplan.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Egen kontrollplan.</li> <li>2. Kvalitetsdokumentation.</li> <li>3. Bättre genomgång av jobben så att den anställda känner sig mer delaktig och tar större ansvar.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Egen kontrollplan.</li> <li>2. Kvalitetsdokumentation.</li> <li>3. Ordentlig genomgång med anställda om objekten.</li> </ol>
<p>Inga än så länge.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information till övriga tjänstemän.</li> <li>2. Diskussion om tillvägagångssätt för hur vi ska inarbeta detta i vår organisation.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utföra entreprenader som är av sådan kvalitet att de överstämmer med kundens förväntningar.</li> <li>2. Följa upp resultatet av vårt kvalitetsarbete.</li> <li>3. Leverera våra tjänster på avtalad tid.</li> <li>4. Kvalité och tillförlitlighet skall i alla avseenden vara sådana</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utföra entreprenader som är av sådan kvalitet att de överstämmer med kundens förväntningar.</li> <li>2. Följa upp resultatet av kvalitetsarbete.</li> <li>3. Leverera våra tjänster på avtalad tid.</li> <li>4. Kvalité och tillförlitlighet skall i alla avseenden vara sådana att d</li> </ol>
<p>Jag har nybörjat och därmed ingen insikt i detta</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genom ISO 9001 arbetar vi med kvalitetsutveckling.</li> <li>2. Följer branschens miljöutveckling genom vårt arbete med ISO 14001.</li> <li>3. Program för personalutveckling genom personlig utbildning av projektledare att bli certifierad som certifierad projektledare.</li> </ol>
<p>Info, till personalen.</p>
<p>Information till berörd personal vid våra arbetsträffar.</p>
<p>Inga ännu.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribution av framtaget material.</li> <li>2. Presentation av projekt från Lulebo.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information till berörda inom organisationen vid ett möte 12/5-04</li> <li>2. Då vi redan arbetat under lång tid med kvalité så anser jag att vi har nått mycket långt med detta, vår personal har fått utbildning om hur viktigt det är med information, feedback</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gemensam genomgång av materialet med övrig personal.</li> <li>2. Jämfört vårt arbetssätt och våra rutiner med resultatet/materialet för att se om vi behöver ändra våra rutiner mm.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gemensam genomgång av kursmaterial och personliga anteckningar med övriga på jobbet.</li> <li>2. Allmän diskussion om ämnet kvalité i alla led, är det något vi tror att vi redan lever efter.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vi har informerat personalen om det.</li> <li>2. Vi har skickat ut en medarbetarenkät för att ta reda på de anställdas syn på detta arbete och kanske få ta del av deras idéer för att komma vidare i processen.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vi är med i pågående kurs paragon ISO 9001:2000 och ISO 14001. Där vi går igenom kvalité och miljö.</li> </ol>

En stor del av de metoder och arbetssätt som projektet utmynnade i har vi redan tidigare implementerat, bland annat:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projektanpassad checklista som delges alla inblandade, förhindrar glömska.</li> <li>2. Detaljerade tidplaner som avstäms.</li> <li>3. Detaljstudier av</li> </ol>
Vi är miljö och kvalitetscertifierade enligt ISO. Intern information från Lulebo till våra medarbetare.
Vi har påbörjat en genomgång av vårt eget kvalitetssystem för att se vilka likheter och olikheter som finns mellan det och projektet. Vi gör det ur ett totalt perspektiv både vad gäller vår interna organisation och vår projektorganisation, uppdragsverksam
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redovisat arbetet för kollektivsidan.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deltagit vid sammankomst där Lulebo informerade om Kvalitet i alla led för ledande montörer.</li> </ol>
Montörer har deltagit i information från Lulebo.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Träffar med personal.</li> <li>2. Engagemang.</li> <li>3. Beredning, planering.</li> <li>4. Trivsel, kundbemötande, information.</li> <li>5. Tider, vad är lovat, rimligt, orimligt.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informerat.</li> <li>2. Personalträff.</li> <li>3. Ökat vikten av planering och beredning.</li> <li>4. Granskat kalkyler på objekten mer med avseende på tider för projektets genomförande.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projektanpassade checklista.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personalmöte med information om kvalitet i alla led. Diskussion om förbättringar.</li> <li>2. Morgonmöten. Diskussion om aktuella händelser.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olika slags diskussioner bland annat, kunden har alltid rätt.</li> <li>2. Vi har varit med i Mål 1. Mål 1 var ganska likt kvalitet i alla led.</li> </ol>
Att arbeta efter certifiering.
Diskuterat inom gruppen att arbeta på rätt sätt.
Tänket ingår i stor del i vårt kvalitetssystem. Varför inte några speciella åtgärder är vidtagna ännu.
Företaget har alla erf. Kvalitetssystem, ex. PAUS Projekt-Anläggning-Underhåll-Service
Vi har påbörjat arbetet med ISO 14001 och har revision i början av Juni.
Informerat personalen angående Lulebos kvalitetsarbete
Certifiering och uppföljning.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informerat berörd personal.</li> <li>2. Interna byggstartmöten.</li> <li>3. Försöker hitta sidoanbud som gör ett mervärde åt Lulebo vid kalkylarbetet.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informerat vår organisation om arbetet.</li> <li>2. I våra interna projektstartmöten i våra Luleboprojekt ha med sig detta dokument.</li> <li>3. Arbetar med att försöka finna ett mervärde för Lulebo, i varje ny förfrågan, med en mer optimerad lösning.</li> </ol>
Vi har regelbunden information på våra möten.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information.</li> <li>2. Förbättrat egna kvalité och miljöarbeten mm.</li> </ol>
Information på våra månadsmöten.

### Fråga E5 Vilka åtgärder planerar ni att vidtaga för att inarbeta "Kvalitet i alla led" i er organisation?

Totalt svarade 75st av respondenterna på den frågan.

Inga större åtgärder är utförda eftersom vi sedan tidigare redan är både miljö och kvalitets certifierade enligt iso:900 och 9000-2000

Kontinuerligt informera personalen om kundens mål. Miljö och kvalitetskontroller

<p>1. Informera om krav från Lulebo, diskutera i företaget och genomföra först och främst de viktigaste frågorna.  2. Ev. en form av bonuslön till anställda om vi klarar egna uppsatta mål.  3. Ständigt driva engagemangsfrågor.</p>
<p>1. Alla medarbetare skall informeras, utbildas i detta område. 2. Ett gott samarbete med Lulebo är en förutsättning för det fortsatta arbetet med kvaliteten i alla led.</p>
<p>Vidareutveckla vårt arbetssätt enl. pkt E4 (Eftersom vårt företag är såväl miljö- som kvalitetssäkrade, enligt iso 14001 samt iso 9001 arbetar vi sedan tidigare i princip med kvalitet i alla led.), samt få det ytterligare inplanerat hos alla anställda.</p>
<p>1. Genomgång av sammanställning av kvalitet i alla led med samtliga berörda.  2. Vi har anmält intresse för att representanter från Lulebo kommer och informerar.  3. Revidera vår mall för projekteringsmöten så att man fångar upp det som framkommit i projektet</p>
<p>Att begära hjälp av Lulebo:s kvalitetskonsulter.</p>
<p>1. Vi önskar att någon av er besöker oss för att tillsammans få utveckla projektet.</p>
<p>Utbildning.</p>
<p>Följa vårt lednings och kvalitetssystem.</p>
<p>Besök av personal från Lulebo som informerar alla berörda på arbetsplatsen.</p>
<p>Nya ISO 9000-2001 har stora krav i standarden vad avser kundnytta. Uppgraderade system till ISO 2001. Vi utbildar i vårt system. Delgett vår arbetsgivarorganisation E10 beställer krav. Arb. i styrelse.</p>
<p>Fortsatt uppföljning</p>
<p>1. Tydliga projttidsplaner.  2. Fullfölja alla synpunkter.  - aldrig chansa, våga kräva svar  - förbättrad checklista  - tydligare detaljer, mer sektioner  - feedback tidigare avvikelser  - mer samordningsmöten</p>
<p>1. Tagits upp på möten.  2. Redovisat träffarna internt.  3. Skall ha info från Lulebo</p>
<p>Eftersom vi redan jobbar enligt ISO 9001 sker kontinuerlig utbildning.</p>
<p>Uppföljning av uppsatta målsättningar som även är en del av grunden för lönesättningen</p>
<p>All personal som deltar i ett Luleboprojekt kommer att informeras och utbildas i krav från beställare</p>
<p>Införa kvalitet i alla led i agendan till våra interna möten.</p>
<p>1. Följa upp arbeten på plats.  2. Vara lyhörda.</p>
<p>Att en representant från Lulebo informerar samtliga av företagets medarbetare i Luleå.</p>
<p>Vid varje uppdragsstart i uppdrag åt Lulebo gå igenom resultatet från seminarierna ytterligare.  Bjuda in representant från Lulebo att prata med personalen i samband med kontorsmöte om de krav som Lulebo ställer.</p>
<p>Eftersom vi använder ISO 9001 sker kontinuerlig utbildning av personal.</p>
<p>Klargöra till personalen vilka krav beställaren ställer och vilka krav vi har som arbetsgivare.</p>
<p>1. Gå igenom våra kvalitetsdokument och revidera och komplettera med många viktiga aspekter som har framkommit i det här projektet.  2. Inarbete de krav som Lulebo har för att uppfylla dessa.</p>
<p>Önskar genomgång av Lulebo vid lämpligt tillfälle. Bl.a för att poängtera vikten av detta.</p>
<p>1. Att inarbete kvalitet och miljö i våra projektplaner.  2. Se till att alla berörda får information om kvalitetsarbetet.</p>
<p>1. Att inarbete kvalitet i alla led i vår projektplan.  2. Informera yrkesarbetarna.</p>
<p>Ev. ändring i vårt kvalitetssystem utifrån arbete enligt E4, punkt 2 (2. Genomgång av vårt eget kvalitetssystemets överensstämmelse mot kvalitet i alla led.).</p>
<p>Jag är ensam på mitt kontor.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tätare kontinuerliga kvalitetsträffar där kvalitet i alla led ligger till grund närmsta tiden.</li> <li>2. Se över vårt arbetssätt, kvalitetssystem och tankesätt - koppla detta till rutiner.</li> <li>3. I varje projekt arbeta stenhårt för att projektörerna inte ska bli lidande</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontinuerlig uppföljning av framkomna resultat.</li> <li>2. Tydligare medvetandegöra nyanställd personal.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ändra/komplettera rutiner för att överensstämna med det vi har kommit fram till.</li> </ol> <p>Det innebär att vi kommer att jobba på detta sätt i alla projekt inte bara i Lulebo-jobb.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se över projektstrukturen och arbetssätten.</li> <li>2. Förändra/förbättra kontrollarbetet, egen kontroll och granskning.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Företaget arbetar aktivt med kvalitetsplaner och kontrolldokument.</li> <li>2. Vi ser gärna att vi får delta i ett projekt tillsammans med Lulebo för att inarbeta och ge synpunkter så att vi tillsammans skapar kvalitet i alla led.</li> </ol>
<p>Fortsätta att arbeta med vårt kvalitetsledningssystem.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Förbättra, utveckla vårt kvalitetsledningssystem.</li> <li>2. Arbeta mer med hur vi kan ta åt oss kundsynpunkter.</li> </ol>
<p>Det får handlingsplanen som vi håller på med att utvisa. Ej klar ännu.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Egen kontrollplan.</li> <li>2. Kvalitetsdokumentation.</li> <li>3. Bättre genomgång av jobben så att den anställda känner sig mer delaktig och tar större ansvar</li> </ol>
<p>Personalmöten, täta kontakter.</p>
<p>Genomgång och vidareutbildning i alla processer.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortsatt diskussion, samt info till alla medarbetare.</li> <li>2. Kontakta Lulebo för träff/info om lulebostandarden mm.</li> <li>3. Arbeta fram handlingsplan.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personalutbildning för att säkra att våra medarbetare är kvalificerade att utföra de arbetsuppgifter som vi åtagit oss.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utbildningsdag med samtliga personal för att implementera arbetet kvalitet i alla led, där bland annat Anders Sandberg medverkar.</li> <li>2. Fortsatt arbete med den interna organisationen, kunskap kvalitét och miljö.</li> <li>3. Fokusera organisationen att jobba mot slut kunden</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Att i samband med varje projekt informera berörd personal.</li> <li>2. Bjuda in Lulebo till ett infomöte med personal. Eftersom vi under många år arbetat med service och underhåll anser vi att vi kommit långt i vårt kvalitetsarbete.</li> </ol>
<p>Inbjudan till Lulebo att komma och informera vår personal.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genomgång av och ev. justering av egen kvalitetspärm resultat från material och träffar.</li> <li>2. Prova i fall Scantias kvalitetsmodell kan genomföras på vår arbetsplats.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genomgång och justering av företagets kvalitetsplan med hänsyn tagen till det som kommit fram vid Lulebos träffar.</li> <li>2. Prova ifall Scantias kvalitetsmodell kan genomföras på våran arbetsplats.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vi kommer att be er från Lulebo att informera våra anställda.</li> <li>2. Vi kommer att ha en utvärdering och diskussion med de anställda av medarbetarenkäten.</li> <li>3. Vi kommer att sätta klara mål och införa någon typ av belöningsystem för blanka besiktningssprotokoll</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Att de på företaget får ta del av kvalitet i alla led.</li> <li>2. Vi har korta möten med personalen angående kunden i första hand.</li> <li>3. Hålla avtalen med beställaren.</li> </ol>
<p>Vi ska vidarekoppla vårt ledningssystem via utbildning som Norrbottens Handelskammare erbjuder, start aug-04. I detta vidareutvecklade ledningssystem kommer erfarenheterna från kvalitet i alla led att användas.</p>
<p>Se E4 (Vi är miljö och kvalitetscertifierade enligt ISO. Intern information från Lulebo till våra medarbetare.)</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vi gör det på redan formaliserat sätt, dvs. genom revision av vårt kvalitetsledningssystem.</li> <li>2. Vi kommer även behöva träffa er för att dels få en djupare förståelse/syn på er uppfattning samt att den kan kommuniceras till samtliga personal hos oss. Vi h</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I samband med ev. entreprenad kommer berörd personal att informeras.</li> </ol>

1. Informera vid möten. 2. Poängtera vikten av kvalitet i alla led.
1. Fortsatt information till samtliga medarbetare. 2. Att i tillämpliga delar inordna Lulebos krav i befintliga kvalitetssystem.
1. Fortsatt information. 2. Följa upp/avstämning. 3. Träff med beställare.
1. Lägga mer tyngd på tidsaspekten för projekten på samtliga personal. 2. Uppföljning - av projekten, återföring med beställare och egen personal.
Utbildning och kontinuerlig implementering via Norrbottens Handelskammare.
1. Personalmöten. Ny genomgång av kvalitet i alla led, samt diskussioner. 2. Morgonmöten.
Vi arbetar efter certifiering
Informera företagets alla berörda parter.
Vid projekt med Lulebo kommer projektspecifika genomgångar att ske med samtliga inblandade medarbetare.
Vi använder vårt system PAUS, där skall det vara genomgång samt alla kvitterar dokument efter mötet.
Vi utbildar oss hela tiden och avser att fortsätta med det. Vi arbetar med kvalitets och miljöledningssystem.
1. Möte med personalen kommer att ske under Maj, där info kommer att delges.
Se E4 (Certifiering och uppföljning.).
Återinföra projektberedning, förutsatt att projekt ej startar dag 2.
Skicka ut kundenkät och följ upp hur ni tycker att vi arbetar och vad vi måste förbättra.
Skicka ut och följ upp varje Luleboprojekt med en kundenkät.
Följ vår kvalitet och verksamhetsbok.
Seminarium, 3 st under hösten Sept-Nov.
Följ vår kvalitets och verksamhetsbok.

## Bilaga 2 - Frågeformulär



# Projektet "Kvalitet i alla led"

En enkätundersökning för att kunna avläsa projektets resultat.

I september 2003 beslutade Lulebo AB att starta ett utvecklingsprojekt med fokus på kundservice och kvalitet.

Projektperiod: september 2003 – maj 2004.

Projektets syfte var att i alla Lulebos byggprojekt (inkl. årsavtalsarbeten) genom "Kvalitet i alla led" öka kundtillfredsställelse hos slutkunden d.v.s. hyresgästen.

### **OBS!**

**Ditt svar behöver vi senast den 2004-05-14 i bifogat svarskuvert. Postas i postens gula brevlådor.**

Enkätens resultat kommer att publiceras under augusti/september 2004 på [www.lulebo.se](http://www.lulebo.se) under projektets hemsida.

Dina svar i enkätundersökningen kommer att behandlas konfidentiellt.

Frågeformulär  
A Allmänna frågor

**A1.** Jag jobbar som

- Beställare
- Konsult
- Entreprenör

**A2.** Jag har deltagit vid (flera alternativ kan anges)

- Kick-offen
- Grupparbetena
- Redovisningen
- Samtliga ovan

Du besvarar de frågor du kan utifrån din närvaro.

**B** Projektets måluppfyllelse

Projektets mål som var att genom projektet ”Kvalitet i alla led” tillsammans med Lulebos leverantörer skapa förutsättningar så att det förväntade resultatet kan uppnås. Projekt ska också leda till ökad samverkan och förståelse mellan samtliga parter.

Det förväntade resultatet var att;

Lulebo i alla sina byggprojekt skall kunna leverera utlovad kvalitet till kunderna, vilket innebär;

- rätt produkt
- rätt pris
- rätt tid

**B1.** Upplever du att projektets resultat har skapat förutsättningar så att det förväntade resultatet kan uppnås?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B2.** Upplever du att projektet och projektets resultat har skapat förutsättningar så att en ökad samverkan och förståelse kan ske mellan samtliga parter?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C Projektets metoder och arbetssätt

### Kick-offen

**C1.** Var du nöjd med upplägget av projektets Kick-off, den 14 januari 2004? (Arrangemang, tiden, bensträckare, Lunch m.m.)

<b>Inte alls</b>					<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C2.** Vad tyckte du om Anna Sjödahls föreläsning?

<b>Oinspirerande</b>					<b>Inspirerande</b>
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C3.** Vad tyckte du om Rune Rennemarks föreläsning?

<b>Oinspirerande</b>					<b>Inspirerande</b>
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Grupparbetena

**C4.** Var du nöjd med upplägget av halvdagarna för grupparbetena, den 18 och 25 februari 2004?

(Arrangemang, tiden, bensträckare m.m.)

<b>Inte alls</b>					<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C5.** Fokuserade grupparbetena på rätt saker?

<b>Inte alls</b>					<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D Projektets resultat

**D1.** Var du nöjd med presentationen av projektets resultat, den 31 mars 2004?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D2.** Var du nöjd med projektets resultat gällande de **gemensamma värderingarna** och deras innebörd?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D3.** Var du nöjd med projektets resultat gällande **vårt syn- och förhållningssätt** och deras innebörd?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D4.** Var du nöjd med projektets resultat gällande **metoder och arbetssätt** och de föreslagna förbättringsåtgärderna?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D5.** Var du nöjd med projektets resultat gällande **Vision och gemensamma mål**?

<b>Inte alls</b>				<b>Helt och hållet</b>
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E Den fortsatta processen

**E1.** Vad tycker du är viktigt att diskutera på det planerade uppföljningsmötet till hösten 2004.


**E2.** Vilka **möjligheter** ser du i den fortsatta processen?


**E3.** Vilka **hot** ser du i den fortsatta processen?


**E4.** Vilka åtgärder har ni vidtagit för att inarbeta ”**Kvalitet i alla led**” i er organisation?  
Redogör i punktform


**E5.** Vilka åtgärder planerar ni att vidtaga för att inarbeta ”Kvalitet i alla led” i er organisation?

Redogör i punktform


Kan ni tänka er att redovisa hur ert företag avser att inarbeta ”Kvalitet i alla led” på uppföljningsmötet till hösten 2004?

Om ja fyll i nedanstående uppgifter.

Företagets namn: \_\_\_\_\_

Kontaktperson: \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_

E-post adress: \_\_\_\_\_

***Tack för att du deltog i undersökningen!***