



Stockholms stad

NKI

BLC Norra Djurgårdsstaden

Oktober 2019

Origo Group

Innehåll

Sammanfattning	2
Respondenterna	4
NKI och faktorresultat	6
Resultat	11
Fakta om undersökningen	27

A high-angle, slightly blurred photograph of a group of people sitting around a table, engaged in a collaborative work session. In the center, a laptop displays a colorful dashboard with various charts and graphs. Several sheets of paper with handwritten notes and diagrams are spread out on the table. A person's hand is visible, pointing at one of the papers. Another person's hand is holding a red pen, ready to write. The background is dark and out of focus, emphasizing the collaborative activity in the foreground.

Sammanfattning

Origo Group

Sammanfattning

Respondenterna

Antalet respondenter i 2019 års NKI uppgår till 38. Hälften av respondenterna tillhör detaljplanområde Brofästet. Tre av tio tillhör Gasverket.

Den största svarsgruppen är entreprenörer (fyra av tio).

Det är vanligast att ha kontakt med BLC flera gånger i veckan. Sju av tio har kontakt minst en gång i veckan.

NKI och faktorresultat

Nöjdheten har ökat kraftigt sedan förra undersökningen 2017 från NKI-värde 49 till 70. Få respondenter ger låga betyg (1-4 av 10). Index har ökat för alla tre NKI-frågor.

Index har också ökat för samtliga sju mätområden: Kommunikation och information från Stockholms stad, Kommunikation och information från BLC, Bastjänster, Tilläggstjänster, Området, Service från BLC och Effekten av NDS BLC.

Störst indexökning (förbättring av betyg) har det varit för mätområdet Kommunikation och information från BLC (från 44 till 69). Minst ökning har det varit för Tilläggstjänster (från 67 till 71).

Svag negativ utveckling

Tre frågeområden visar på något försämrat resultat jämfört med 2017. Dessa tre finns alla inom mätområdet Bastjänster. Den negativa utvecklingen är svag och gäller Korttidslagring på BLC, Avfallshantering samt Sommar och vinterväglaghållning.

Utvecklingsområden

Två frågeområden genererar lite mer missnöje än övriga med en fjärdedel missnöjda respondenter (betyg 1-4 av 10).

Dessa är Körgrindarnas tillförlitlighet/driftsäkerhet (Området) och Information gällande material inlagrat på BLCs lager (Bastjänster).

Origo Group

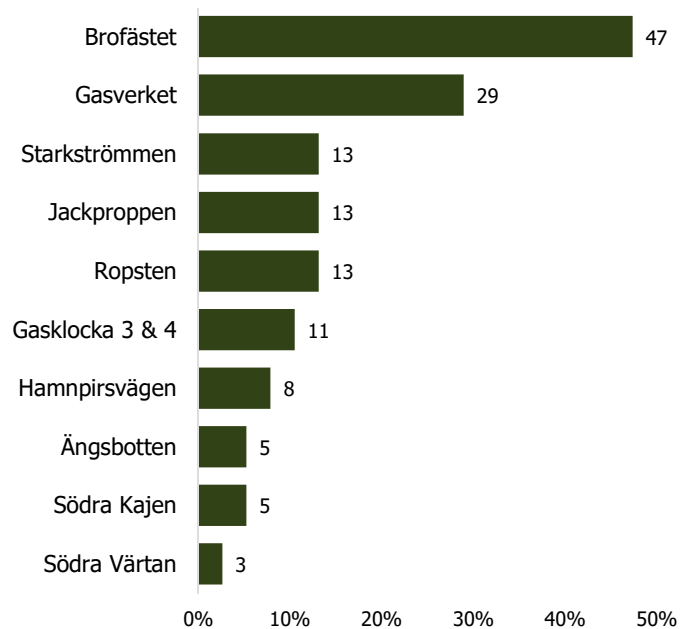
A high-angle, slightly blurred photograph of a group of people sitting around a table, engaged in a collaborative work session. In the center, a laptop displays a colorful dashboard with various charts and graphs. Several hands are visible, pointing at documents and the laptop screen. One person on the left holds a red pen over a document. The overall atmosphere is professional and focused. The text 'Respondenterna' is overlaid in white, bold font on the left side of the image, and 'Origo Group' is in the bottom right corner.

Respondenterna

Origo Group

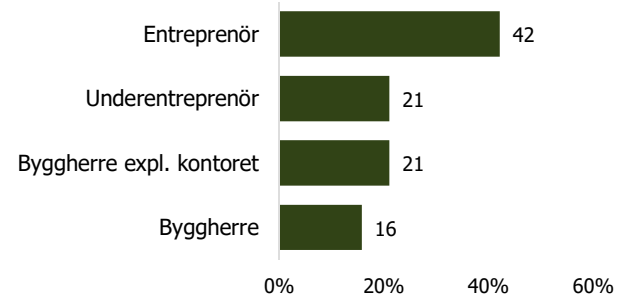
Bakgrundsvariabler

Vilket detaljplaneområde tillhör du?

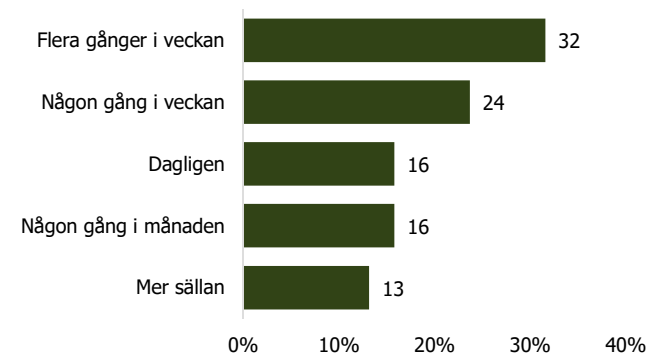


(Bas:38)

Vilken kundkategori representerar du?



Hur ofta har du kontakt med BLC?



A high-angle, slightly blurred photograph of a group of people in a meeting. They are gathered around a table, looking at a laptop and several sheets of paper. One person's hand is pointing at a document, while another holds a pen. The scene is dimly lit, with the primary light source coming from the laptop screen. The overall mood is professional and collaborative.

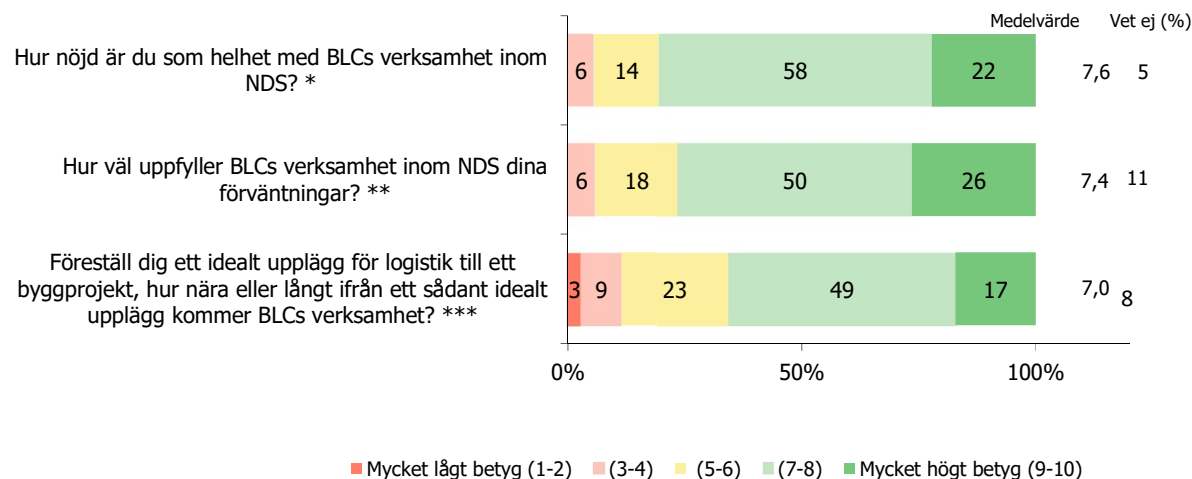
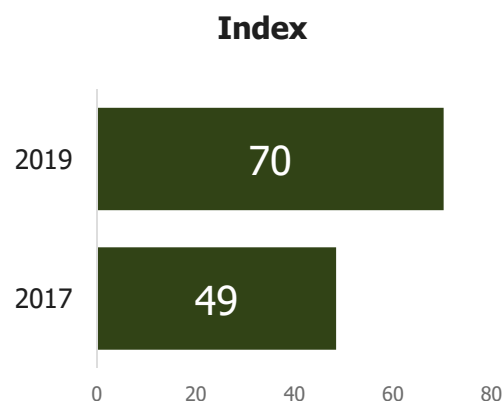
NKI och faktorresultat

Origo Group

NKI - NDS logistik i sin helhet

Nöjd Kund Index – (NKI) baseras på svaren från nedanstående frågor:

1. Hur nöjd är du som helhet med BLC:s verksamhet inom NDS?
2. Hur väl uppfyller BLC:s verksamhet inom NDS dina förväntningar?
3. Föreställ dig ett idealt upplägg för logistik till ett byggprojekt – hur nära eller långt ifrån ett sådant idealt upplägg kommer BLC:s verksamhet?



* 10-gradig skala, varav 1=inte alls nöjd, 10=i Högsta grad

** 10-gradig skala, varav 1=inte alls, 10=i högsta grad

*** 10-gradig skala, varav 1=mycket långt ifrån, 10=mycket nära

(Bas: 38)

Origo Group

NDS logistik i sin helhet

Öppna svar och kommentarer

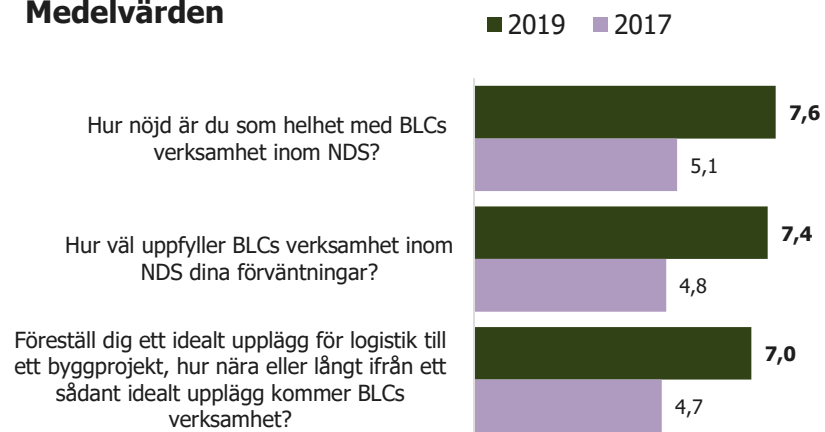
- BLC är säkert bra om man använder tjänsterna på rätt sätt, men som sagt det funkade inte så bra på just det projektet jag var på.

NKI - NDS logistik i sin helhet

Nöjd Kund Index – (NKI) baseras på svaren från nedanstående frågor:

1. Hur nöjd är du som helhet med BLC:s verksamhet inom NDS?
2. Hur väl uppfyller BLC:s verksamhet inom NDS dina förväntningar?
3. Föreställ dig ett idealt upplägg för logistik till ett byggprojekt – hur nära eller långt ifrån ett sådant idealt upplägg kommer BLC:s verksamhet?

Medelvärden

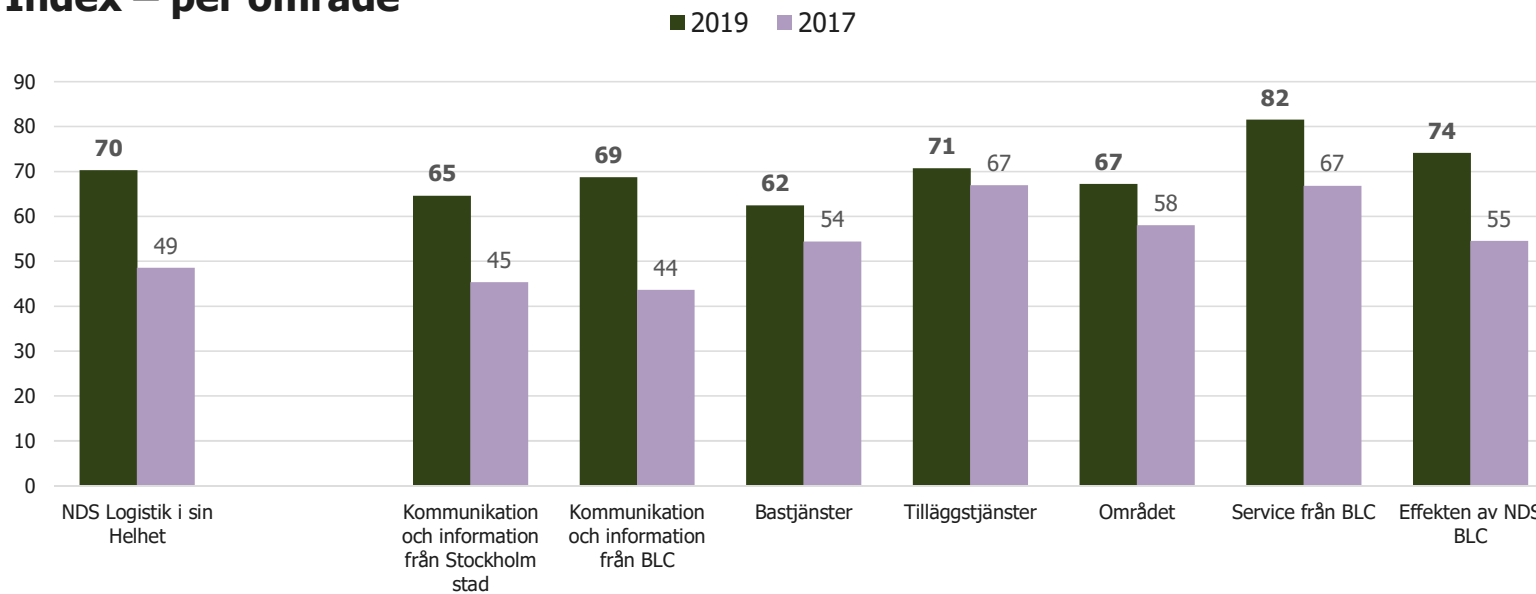


NKI - NDS logistik i sin helhet

Nöjd Kund Index – (NKI) baseras på svaren från nedanstående frågor:

1. Hur nöjd är du som helhet med BLC:s verksamhet inom NDS?
2. Hur väl uppfyller BLC:s verksamhet inom NDS dina förväntningar?
3. Föreställ dig ett idealt upplägg för logistik till ett byggprojekt – hur nära eller långt ifrån ett sådant idealt upplägg kommer BLC:s verksamhet?

Index – per område



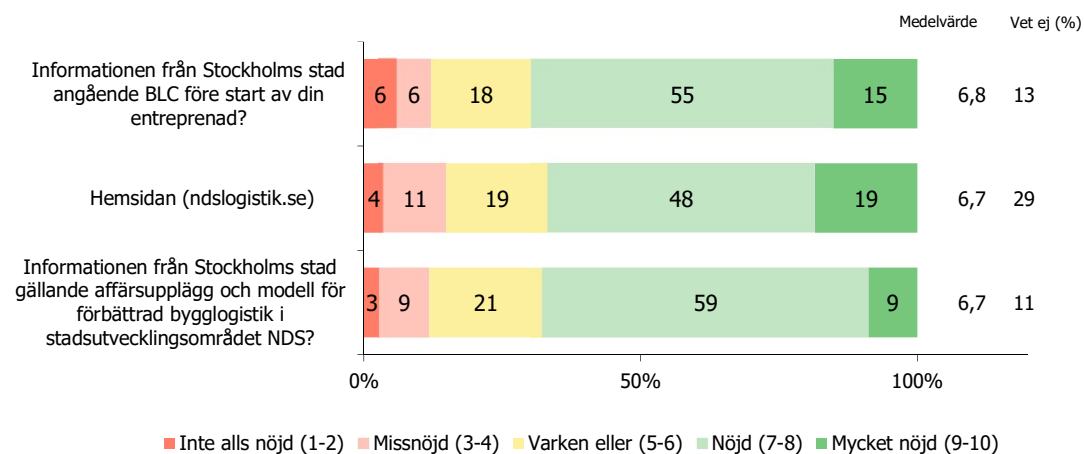
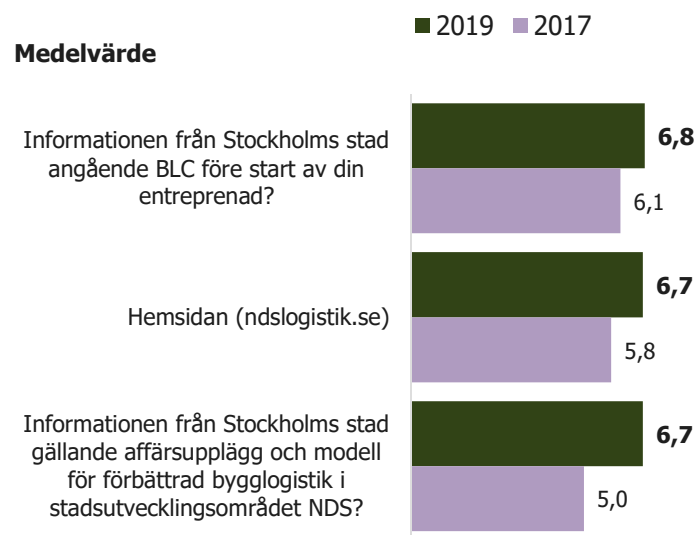
A high-angle, slightly blurred photograph of a group of people in a meeting. They are gathered around a table, looking at a laptop and several sheets of paper. One person's hand is pointing at a document. The scene is dimly lit, with a focus on the collaborative work environment.

Resultat

Origo Group

Kommunikation och information från Stockholms stad

Hur nöjd är du med...



(Bas: 38)

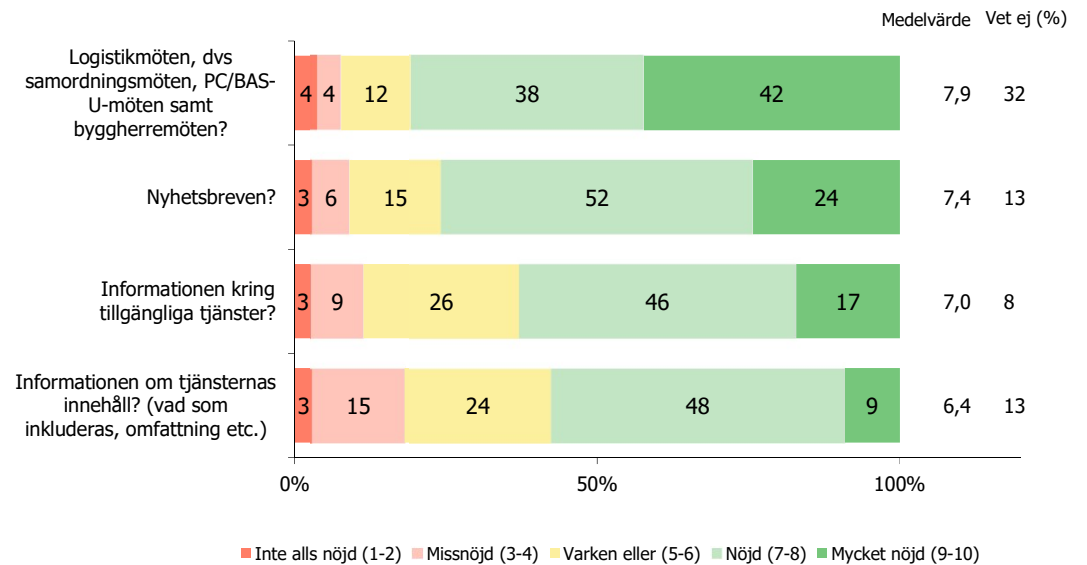
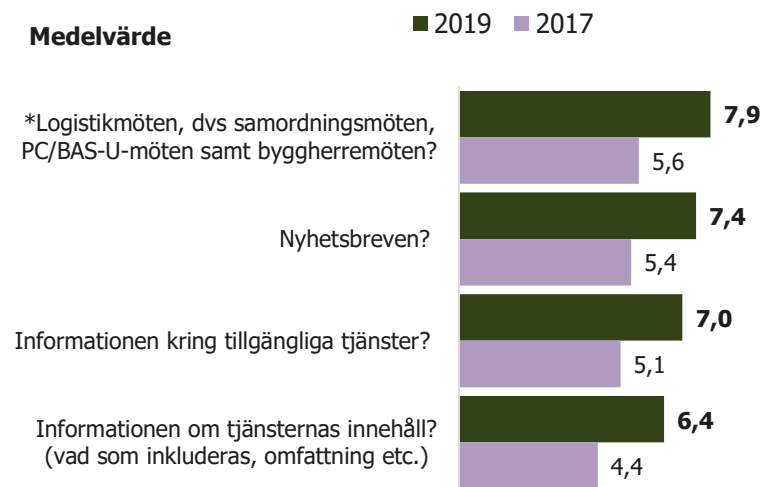
Kommunikation och information från Stockholms stad

Öppna svar och kommentarer

- Om inte Skanska varit där skulle det vara mycket
- Lite krångligt att få tag på rätt person vid strul med grindar bl.a.
- Kontraktsgenomgång med Byggherre ska dokumenteras samt samtliga Entreprenörer måste genomföra en kontraktsgenomgång. Obligatorisk!
- Jag upplever att informationen inte har varit tydliga både för entreprenören och Byggherre.
- Jag kom in sent i projektet, dock upplevde jag inte att projektet jag var på såg nyttan med BLC. Därav kanske bristfällig info.
- JA, utbytet av de som driver sköttes inte bra, blev struligt och ingen hade några svar, varken de nya som skulle driva eller de gamla.

Kommunikation och information från BLC

Hur nöjd är du med...



(Bas: 38) *omformulerad fråga.

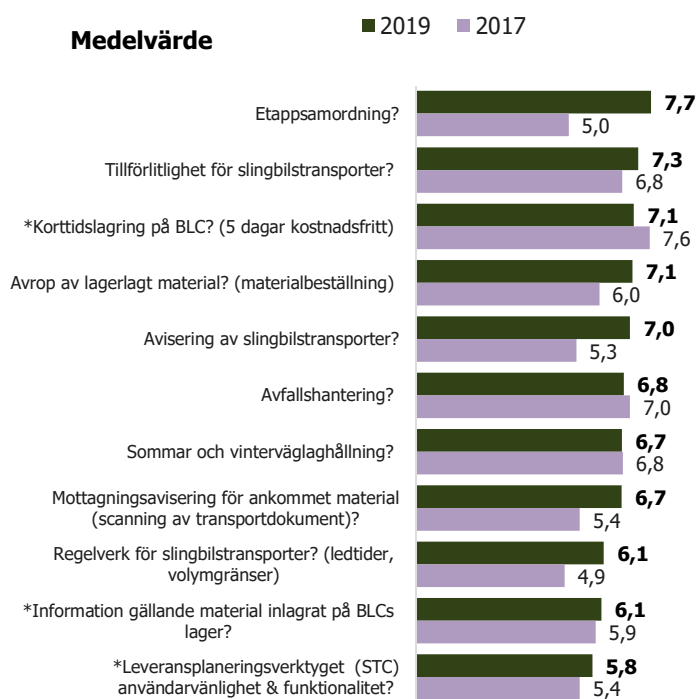
Kommunikation och information från BLC

Öppna svar och kommentarer

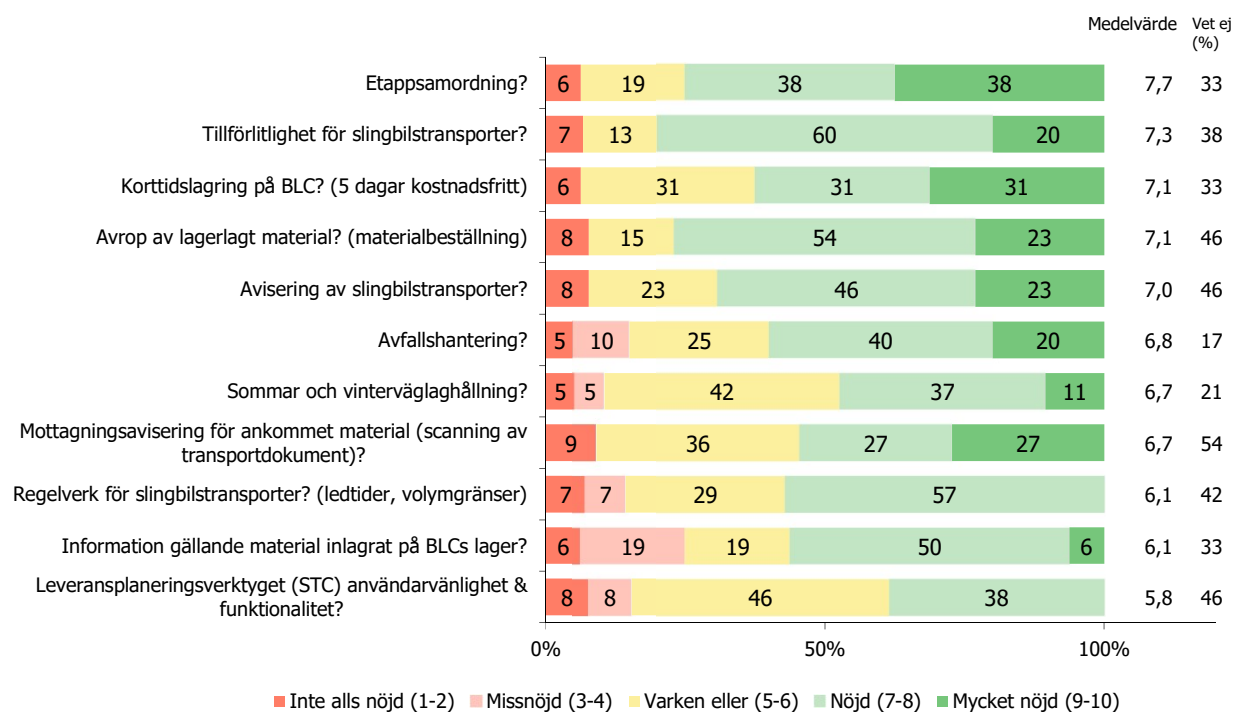
- Tycker att BLC ska vara mer kundvänliga, trevligare och kunna hantera entreprenören bättre.
- När vi var fler entreprenörer på plats var vissa entreprenörer inte representerade enligt önskemål.
- Jag upplevde att jag hade dålig koll på vad som ingick från BLC. Kan bero på att jag som sagt kom in på slutet av projektet.

Bastjänster

Hur nöjd är du med...



(Bas: Entreprenörer, 24) *omformulerad fråga.



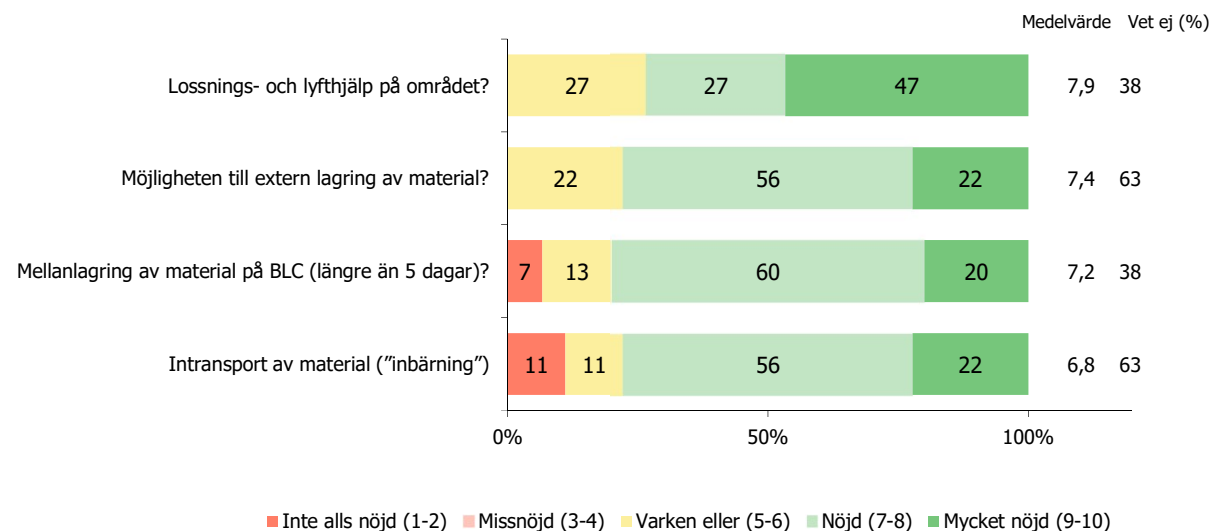
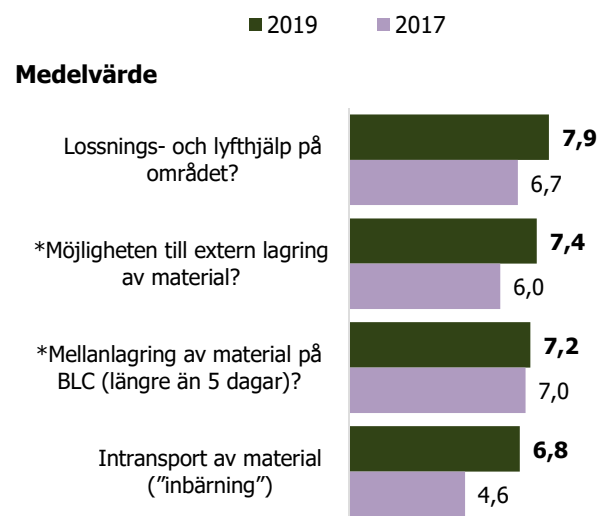
Bastjänster

Öppna svar och kommentarer

- Vi har inte utnyttjat BCL:s varuhanteringssystem. Har haft alla varor med oss i montagebilen.
- Tycker att avfallshanteringen är dyr.
- STC krånglade en del och var jobbigt för oss att implementera så sent i projektet. Jag fick den informationen jag bad om från BLC, men upplevde inte att jag fick information i förebyggande syfte.
- Om det dyker upp restvaror så kan de bli liggande utan att någon hör av sig.
- Då vi själva kört alla våra transporter själva har jag ingen uppfattning om detta däremot snöröjningen var väl under all kritik, vi själva fick oftast röja med våra maskiner

Tilläggstjänster

Hur nöjd är du med...



(Bas: Entreprenörer, 24) *omformulerad fråga.

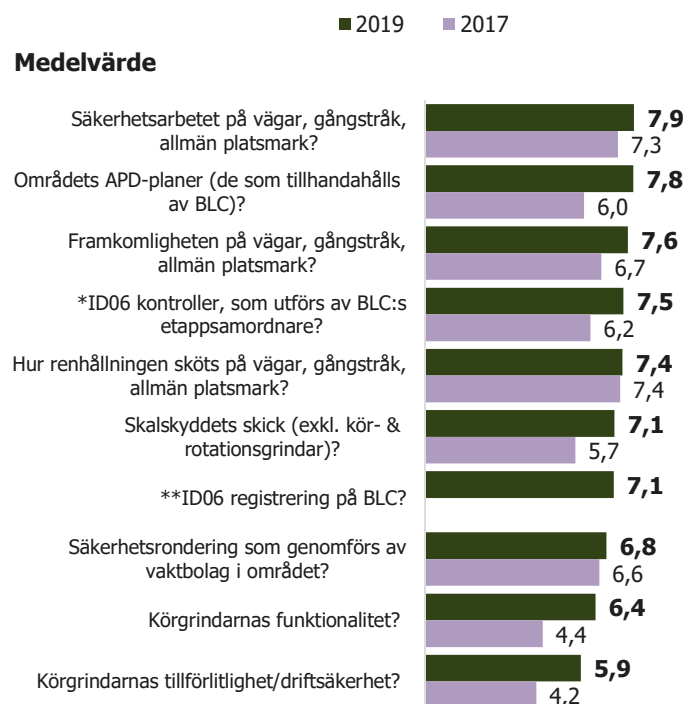
Tilläggstjänster

Öppna svar och kommentarer

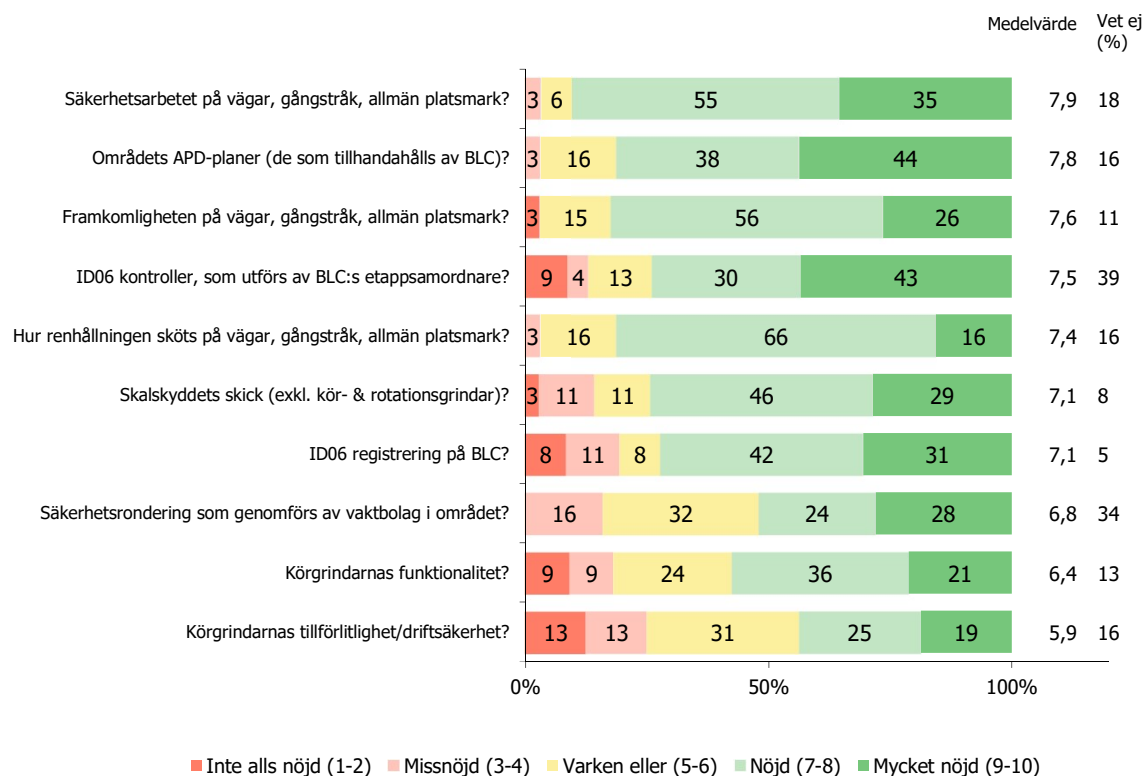
- Samma här, vi lossade ju allt själva med egna maskiner
- Lagring längre än 5 dagar: Själva lagringen hanteras väldigt bra. Kostnaden är en annan fråga.
- Fungerade bra att ringa efter lyfthjälp.
- Börja att informera om aktuella tjänster

Området

Hur nöjd är du med...



(Bas: 38) *omformulerad fråga.



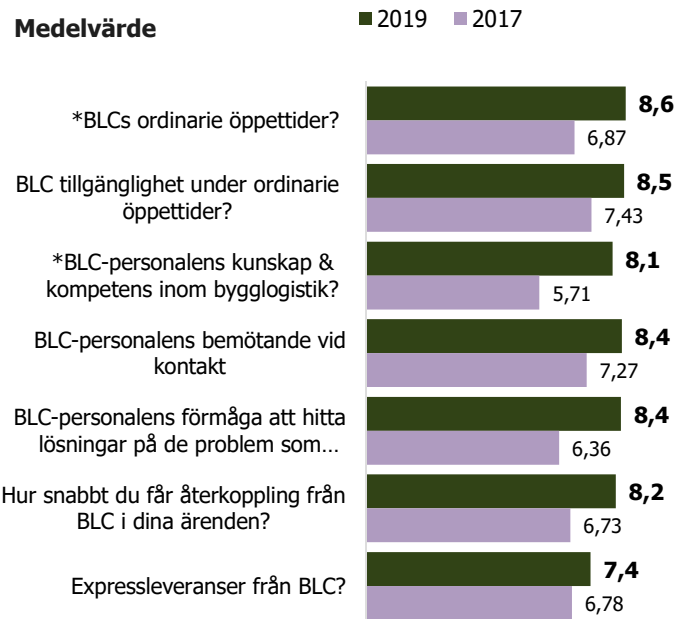
Området

Öppna svar och kommentarer

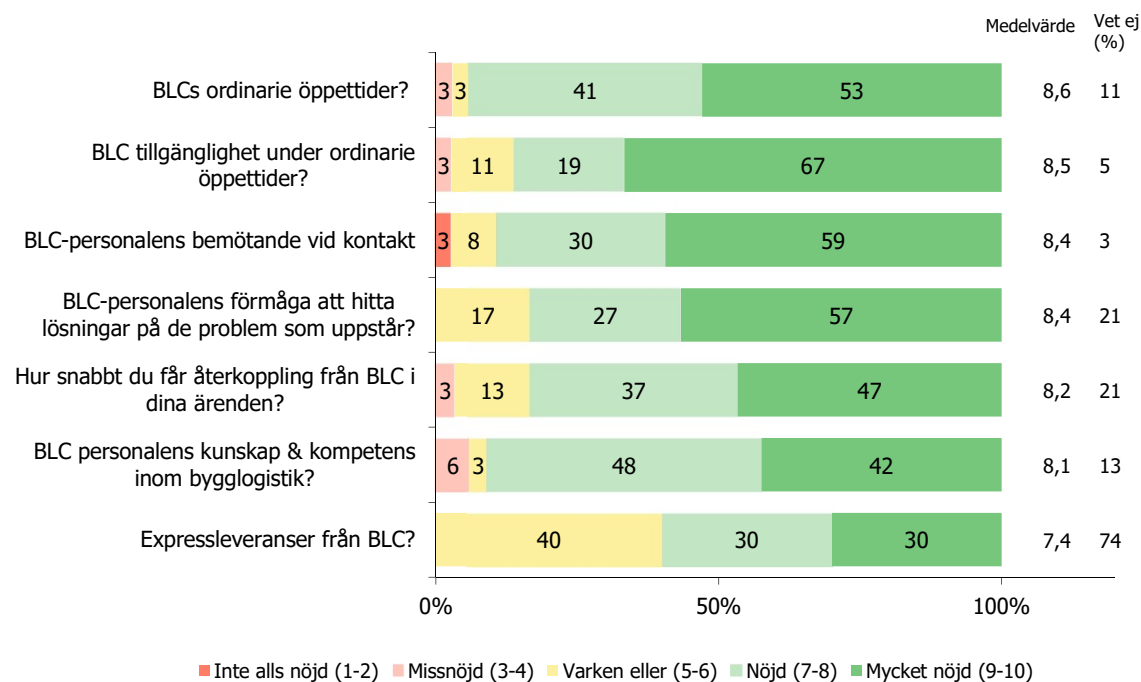
- Vi hade en del problem med grindarna under mina månader på projektet. Såg endast APD-planen från BLC vid något enstaka tillfälle.
- Nya riktlinjer med inskrivning tar oönskad energi.
- Ide 06 registrering bör ses över för mycket administration.
- Förstår inte poängen med att först maila in att någon ska komma in och anmäla sig för att sedan måste ändå person gå in och anmäla sig.
- Det har varit flera inbrott hos JM i E-351 trots vaktbolagets rondering, så upplägget bör ses över.

Service från BLC

Hur nöjd är du med...



(Bas: 38) *omformulerad fråga.



Service från BLC

Öppna svar och kommentarer

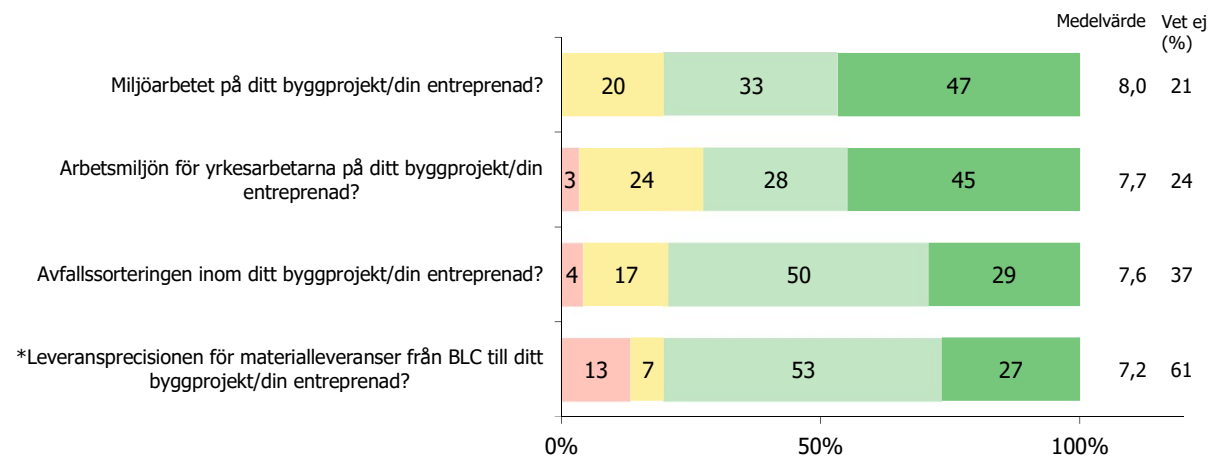
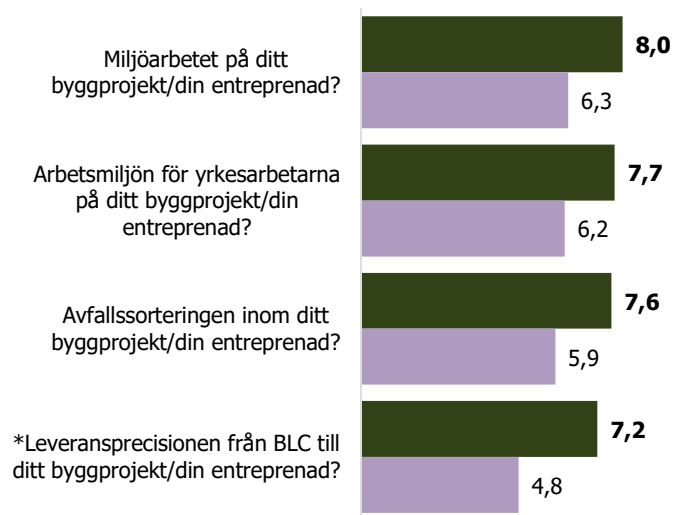
- Kontakten fungerade bra.
- Bemötande vid receptionen oacceptabelt.... Mer smile.....

Effekten av NDS BLC

Hur nöjd är du med...

Medelvärde

■ 2019 ■ 2017



■ Inte alls nöjd (1-2) ■ Missnöjd (3-4) ■ Varken eller (5-6) ■ Nöjd (7-8) ■ Mycket nöjd (9-10)

(Bas: 38) *omformulerad fråga.

Effekten av NDS BLC

Öppna svar och kommentarer

- Paragrafryttare
- Mycket av rutinerna runt arbetsmiljö, miljö, avfall är enligt företagets rutiner. Just in time underlättar naturligtvis.

Planering och inköp

Har du planerat på nytt sätt och ändrat dina rutiner för att använda BLC:s tjänster?

- Nej. Vi har endast behövt BLC för ID06 och in/utpassering av fordon.
- Nej det gjorde inte projektet
- Leverans några dagar innan vi behöver dem och få upp dem då vi behöver dem.
- Ja till de sämre, kräver mer planering
- Ja (3 st)
- Har inga projekt i området för tillfället.
- Ej aktuell

Kallade Stockholms stad dig till ett informationsmöte gällande BLC?

- Tror inte det. Osäker. Vi har varit UE i ett Skanska-projekt.
- Nej men säkert någon av mina föregångare.
- Nej jag kom in sent
- Ja, dels med den första som drev, sen ca 3 månader efter att man bytte ut utförandeaktören.

Hur har du ändrat inköpsrutiner?

- Mer komplicerad leveransplan,
- Just möjligheten att lagra några dagar innan har jag ändrat på.
- Ja det är mera övergripande och tanke på alla delprojekt.
- Inte riktigt
- Ej varit aktuellt

Hur har du ändrat ersättningsform?

- Nej
- Ej aktuell
- Dyrare projekt pga omlastningar, entreprenörer som inte ens vill lämna anbud pga osäkerhet

A high-angle, slightly blurred photograph of a group of people sitting around a table, engaged in a collaborative work session. In the center, a laptop displays a colorful dashboard with various charts and graphs. Several hands are visible, pointing at documents and the laptop screen. One person on the left holds a red pen over a large sheet of paper. The overall atmosphere is professional and focused. The text 'Fakta om undersökningen' is overlaid in white on the left side, and 'Origo Group' is in the bottom right corner.

Fakta om undersökningen

Origo Group

Fakta om undersökningen

Bakgrund och syfte

Bygglogistikcentret (BLC) arbetar för att ligga i framkant inom bygglogistik. En del i detta arbete är att samla in och analysera hur aktörer i området tycker arbete fungerar.

Att göra en NKI-undersökning är ett viktigt verktyg för att uppnå Stockholms stads målbild - att BLC skall vara en spjutspets inom branschen.

Målgrupp

Mätningen skickades ut till 193 respondenter varav 38 svarade vilket innebär att svarsfrekvensen är 20%.

Av de 38 svarande var

24 Entreprenörer (=entreprenör + underentreprenör)

14 Byggherrar (=byggherrar + byggherre expl. kontoret)

Metod

Undersökningen genomfördes via e-mail under perioden 11-23 oktober, 2019

Fakta om undersökningen

Enkät

Enkäten består standardiserade NKI frågor i avsnittet NDS logistik i sin helhet samt frågeområdena:

1. Kommunikation och information från Stockholms stad
2. Kommunikation och information från BLC
3. Bastjänster
4. Tilläggstjänster
5. Området
6. Service från BLC
7. Effekter av BLC (upplägg & utförande)

Öppna svar

Öppna svar redovisas i sin helhet i rapporten.

Om Origo Group

Origo Group bildades augusti 2017 och har sin bakgrund i bolagen CMA Research, Markör Marknad & Kommunikation, Scandinfo Marketing Research och MIND Research.

Läs mer på www.origogroup.com.

Projektledare på Origo: Markus Majdalani