

Evalueringsrapport Prøvedriftsperioden i Helgasetr



1 Sammendrag

Denne rapporten er tredje evalueringsrapport fra prosjektet Helgasetr og oppsummerer evalueringen av prøvedriftsperioden i Helgasetr, basert på diskusjonene fra en evalueringsworkshop 8. april 2025. Hovedpunktene fra tilbakemeldingene er oppsummert i kapittel 4. Rapporten gir også anbefalinger for fremtidige prøvedriftsperioder i kommende nybygg, basert på innspill fra workshopen, og inneholder konkrete tiltak som Enhet for campussamling og NTNU Eiendomsavdelingen vil følge opp. Disse tiltakene vil danne grunnlaget for å forbedre informasjon, kommunikasjon og gjennomføring av prøvedriftsperioder i fremtidige campusutviklingsprosjekter ved NTNU.

Kapittel 2 beskriver bakgrunnen og intensjon med denne rapporten. Kapittel 3 inneholder en kort beskrivelse av gjennomføringen og innhenting av materiale. Kapittel 4 viser hovedfunnene i evaluering av prøvedriftsperioden. Kapittel 5 beskriver hvordan aktørene i bygget forholder seg til hverandre i ordinær drift.

Rapporten inkluderer både innspill fra evalueringsworkshopen og fra skriftlige tilbakemeldinger fra deltakerne før og etter workshopen. Kapittel 6 peker på punkter til videre oppfølging.

2 Bakgrunn

Helgasetr er et bygg på cirka 19 000 kvadratmeter, sameid (eierseksjonssameie) av Statsbygg og Studentsamskipnaden i Trondheim (Sit). NTNU leier 13 000 kvadratmeter fra Statsbygg, Sit eier de resterende 5 900 kvadratmeterne, hvor NTNU leier fellesareal, velferd- og serveringsarealer, totalt 4364 kvadratmeter. Helgasetr ble tatt i bruk av studentene ved semesterstart høsten 2024 og er beregnet for rundt 200 ansatte, 2 000 studenter og 2 000 daglige brukere av treningsarealene.

Det er Institutt for sosialt arbeid (ISA) og Institutt for nevromedisin og bevegelsesvitenskap (INB) som holder til i Helgasetr. De tilbyr studier innen audiologi, bevegelsesvitenskap, ergoterapi og fysioterapi, barnevern og sosialt arbeid.

Helgasetr er også tilgjengelig for studenter og ansatte ved hele NTNU. Sosiale soner og åpne arbeidsplasser skal legge til rette for gode møte- og arbeidsplasser for studenter, også på tvers av studieretninger, og for møter mellom studenter og fagansatte. Biblioteket for hele studiested Øya holder til i Kunnskapscenteret. NTNU har også inngått en avtale med Sit om mulighet for å benytte treningsarealene til undervisningsformål på dagtid.

1.1 Hensikten med å gjennomføre evaluering

Evalueringen skal benyttes som læring for overføring til andre prosjekter og for videre planlegging og gjennomføring. I tillegg vil resultatene fra evalueringen være grunnlag for læring, forbedring og optimalisering av NTNUs campusutviklingsprosjekter, og for byggherre og entreprenør i fremtidige prosjekter.

1.2 Om prøvedrift

Prøvedriftsperioden er perioden mellom ferdigstilling av bygget og ordinær drift. I prøvedriftsperioden tester byggherre at alle tekniske anlegg fungerer som forutsatt, og optimaliserer driften av anleggene. Ansvar og kunnskap opparbeidet gjennom prøvedriftsperioden overføres fra entreprenør til de som skal drifte bygget.

Det er viktig at brukerne bruker bygget slik det er tiltenkt i prøvedriftsperioden. Det betyr at man skal være til stede i bygget som normalt, og bruke alle arealer slik man ser for seg at de skal brukes. Slik får man testet bygget med full utnyttelse av arealene, for å sikre at bygget fungerer til alle planlagte aktiviteter. Brukere skal gi beskjed når bygg og utstyr ikke fungerer som forventet. Det er viktig at de som mottar og behandler meldinger om feil og problemer har god kjennskap til leiekontrakten mellom NTNU og Statsbygg, og leiekontrakten mellom NTNU og Sit.

3 Gjennomføring

Erfaringsdeling og evaluering av prøvedriftsperioden ble gjennomført i en evalueringsworkshop med brukerrepresentanter og deltagere fra ISA og INB, i tillegg til deltagere fra Eiendomsavdelingen, IT-avdelingen, avdeling for utdanning, studentrepresentanter, Statsbygg, Sit, campustillitsvalgt og campusverneombud. Evalueringen ble planlagt og gjennomført i samspill mellom NTNUs Enhet for campussamling og Statsbygg som byggherre på bygget. Hovedspørsmålene som ble jobbet med var knyttet til prøvedriftsperioden. Prøvedriftsperioden varte fra 26. juni til 20. desember 2024.

Prosessen var todelt:

- Det ble sendt ut spørsmål i forkant av workshopen, slik at Sit, Statsbygg, studentene, instituttene og enhetene fra fellesadministrasjonen kunne jobbe med disse på forhånd.
- I workshopen ble deltagerne plassert i grupper, der deltagere med ulik erfaringsbakgrunn ble plassert sammen.

Denne rapporten sammenfatter hovedpunktene fra både workshopen og forarbeid.

I arbeidet med evalueringen, både før, under og etter workshopen ble det meldt inn bekymringspunkter og utfordringer knyttet til prøvedrift, universell utforming og arbeidsmiljø, som ikke er knyttet til selve prøvedriften for bygget. Disse tilbakemeldingene ble sortert etter innhold og mottaker. Relevante mottakere var e-vaktmester (NTNU), Statsbygg eller i Husråd (se 5.1).

4 Hovedpunkter evaluering

Resultatene fra evalueringen er her beskrevet i tre kategorier; kommunikasjon, avvik og universell utforming. I tillegg beskrives saker som skal behandles andre steder, som ble tatt opp i denne evalueringen. Tilbakemeldinger i prøvedriftsperioden viser viktigheten av å «bo seg inn» i bygget. Brukerne må bruke tid i bygget for å bli kjent med de forskjellige rommenes funksjoner og beliggenhet.

1.3 4.1 Informasjon og kommunikasjon

4.1.1 Rutiner for tilbakemelding

Prosess for håndtering av tilbakemeldinger er ikke alltid gjennomslukt nok for bruker. Innmelder har tilgang til å se saksgang, status og forventet behandlingstid, men dette avhenger av at saksbehandler gir tilbakemelding i samme system som saken blir meldt inn i. Det er et behov for økt brukervennlighet og sporbarhet i systemer og prosesser for innmelding av saker, avvik med mer.

4.1.2 Synlig og tydelig prosjektledelse

Prosjektet har hatt en synlig og tydelig prosjektleder, som blant annet har vært den sentrale kontaktpersonen for innmeldte saker og informasjon ved behov. Dette er en sårbar organisering, da det kan skape utfordringer hvis prosjektlederen blir fraværende og mangel på dokumentasjon på innmeldte saker.

4.1.3 E-vaktmester - meldeplattform ved NTNU

Det ble bestemt at brukerne av Helgasetr skulle benytte NTNUs plattform for innmelding av saker E-vaktmester. Det ble informert ut i informasjonsmøter, fellesmøter på instituttene og informasjonsskriv. Evalueringen avdekket at alle brukere ikke hadde tilstrekkelig kjennskap til informasjonsplattform og kanaler.

Ansatte synes det er greit å forstå hvordan de skal melde inn problemer, men savner informasjon om hvordan problemet blir fulgt opp. Manglende tilbakemelding om oppfølging gjør at ansatte slutter å melde fra. Se punkt 4.1.1.

Ansvar for informasjon skal ligge i linjeorganisasjonen. Det anbefales at linjeorganisasjonen gjøres bevisst på dette ansvaret tidlig i prosessen.

4.1.4 Kommunikasjon og informasjon til studenter og ansatte

Evalueringen avdekket at ansatte og studenter ikke har hatt tilstrekkelig informasjon om hva prøvedrift er. Studenter og ansatte har behov for kunnskap om hva de kan melde av saker i prøvedriftsperioden.

Det anbefales at det kommuniseres direkte til de studenttillitsvalgte og utnevnte ansattrepresentanter, slik at de kan videreformidle informasjon. Byggkanaler på Innsida skal brukes til å formidle informasjon som handler om drift av bygget. Hvis prosjektet skal kommunisere bredere til studenter, må også andre kanaler enn Innsida benyttes.

4.1.5 Internhusleie

For at internhusleie for NTNUs leietakere skal kunne beregnes før overtakelse, må NTNU Eiendomsavdelingen ved FDV-kontoret (forvaltning, driv og vedlikehold) få tilgang til plantegninger (DWG-format). Dersom forhåndsberegninger av husleie gjøres før prøvedriftsperioden, vil dette forenkle arbeidet med justering av definering av fellesareal, leierettsareal og areal til fristasjon. Dette er et læringspunkt for senere prosjekt.

4.1.6 Avvikshåndtering

I overgangen mellom prosjekt og drift ble det avdekket utfordringer i håndtering av avvik. Med avvik mener vi innmeldte saker der bygget, eller utstyret ikke har svart til forventningene definert i prosjektet. Disse bør videreutvikles til neste prosjekt.

4.1.7 Grensesnitt

Det er et stort behov for tydelig avklaring av grensesnitt mellom drift og prosjekt. Dette gjelder for overføring av ansvar for bygget, som inkluderer testing og koordinering av utstyr. Det gjelder også i gjennomføring av selve prøvedriftsperioden.

4.1.8 Luft, temperaturer og ventilasjon

Luftkvalitet og temperaturregulering har vært et tilbakevendende tema i prøvedriftsperioden. Ansatte synes at prosessen med utbedringer tar lang tid. I prøvedriftsperioden skal byggets ventilasjonssystem justeres og innreguleres. Erfaringer fra prøvedriftsperioden har vært manglende samsvar mellom dimensjonering av ventilasjonssystem og antall personer som har oppholdt seg i rommene. Dette har medført at ansatte

ved INB og ISA i perioder har valgt å benytte hjemmekontor.

Det har også kommet flere tilbakemeldinger om at atriumsboksene er kalde. Dette er en reklamasjonssak som fortsatt er under behandling.

4.1.9 Akustikk, lyd

Ansatte meldte tidlig om lydlekkasjer mellom kontorer og mellom kontor og nærliggende arealer. Målinger viste at lydkrav var innfridd gjennom kontorvegg, men det ble oppdaget at lyd fraktes over himling mellom kontorer, sannsynligvis som en konsekvens av at kontorene ble montert med systemvegger i etterkant. På grunn av dette ble det montert Soundstop i 6. etasje. Dette tiltaket har gitt gode resultater, og vil også monteres i kontorene i 5. etasje.

4.1.10 Solskjerming

Bygget har utvendig klimaskall, ikke solskjerming. Et klimaskall følger byggets temperatur. F.eks. dersom det er det veldig kald temperatur og bygget er kaldt – skal klimaskallet gå opp for å slippe solen inn for å varme bygget – det vil da ikke være noe skjerming mot solen.

Når utvendig klimaskall går ned i hele rommet oppfattes rommet som mørkt. Etter ønske fra brukerne ble klimaskallet i arbeidsplassarealene seksjonert, slik at man kan velge å kun skjerme deler av arbeidsplassarealene. Det anbefales derfor at tilsvarende seksjonering av utvendig klimaskall/ eventuelt solskjerming gjennomføres i senere prosjekter.

Blending fra utvendige bygninger har også vært en utfordring. Det er ikke krav til utvendig klimaskall/solskjerming i fasader mot nord. Det har derfor blitt installert innvendig solskjerming på deler av nordsiden av bygget.

Det anbefales at solrefleksjon fra nærliggende bygg tas med i vurderingene av plassering av utvendig klima-/solskjerming i senere prosjekter. Det er viktig å skille mellom klimaskjerming og solskjerming i kravspesifikasjonen.

4.1.11 Transparens og foliering

Glass gir lys, trivsel og oversiktighet. Samtidig er både innsyn og visuell støy for de som er i rommet en utfordring i flere typer rom, for eksempel under ferdighetstrening og i møter. Det er gjort tiltak i ferdighetsrom/spesialarealer med særskilt behov for skjerming.

4.1.12 Innmelding av feil ved prøvedrift

I Helgasetr er e-vaktmester brukt til håndtering av innmelding av feil ved prøvedrift. Systemet er lagt opp til innmelding av feil, men brukerne opplever at det i liten grad får svar på hvorvidt og hvordan feilen håndteres. Dette skaper tvil rundt rutiner for oppfølging, og usikkerhet om samme feil rapporteres flere ganger. Se 4.1.1.

Det anbefales å bruke et system for melding av feil i prøveperiode hvor bruker også kan få status på innmeldte feil. Enten dette er videreutvikling av e-vaktmester, eventuelt et annet system for bruk til utvidet kommunikasjon/tilbakemelding under prøvedrift.

4.1.13 Adgangskontroll og dører

Det anbefales tidlig planlegging av tilhørighet og adgang i forbindelse med logistikk og bruk, spesielt med fokus på spesialarealer. Ved å beskrive behovene tidlig, kan nødvendig låsbarhet inkluderes i prosjekteringen. En gjennomtenkt sonering av ulike typer arealer vil også bidra til å forenkle dette.

4.1.14 Universell utforming

I Helgasetr har kravene til universell utforming (uu) vært høye. Statsbygg har hatt egen spesialkonsulent for uu som har fulgt prosjektet hele veien. I forbindelse med innflytting har det oppstått tvil blant brukerne av bygget om enkelte planlagte tiltak for uu er noe underdimensjonerte. Det er blant annet planlagte visuelle markører som kontraster, ledelinjer, markering på glass etc. I tillegg er det utfordringer knyttet til dørautomatikk (pumper, brytere og plassering av brytere).

Denne rapporten tar ikke for seg innmeldte utfordringer knyttet til uu. En egen rapport om universell utforming for Helgasetr er utarbeidet av Vista, som er engasjert av Statsbygg. Den viser til at så å si alle krav er ivaretatt. Avvik i rapporten, utbedres av Statsbygg, entreprenør, Sit og NTNU. Utbedringene dokumenteres med både tekst og bilder. Denne rapporten gir nyttig lærdom for kommende fremtidige prosjekter.

Rapporten er lagt inn på [prosjektets hjemmeside](#) (under meny punkt «Involvering»).

5 Overgang til ordinær drift

1.4 Husråd

I et bygg som Helgasetr, med flere interne og eksterne leietagere, er det nødvendig med god og tydelig kommunikasjon og ansvarsfordeling mellom de ulike aktørene i bygget. Dette gjelder blant annet garderobefasiliteter for ansatte i NTNU og sambruk med Sts garderober, eierskap til og booking av møterom. Husrådet behandler tema som tilgang til arealer for ansatte og studenter, booking av møterom og læringsareal, med mer.

1.5 Aktører i bygget

Helgasetr eies av Statsbygg og Sit, og driftes av Statsbygg, Sit og leietaker NTNU ved Eiendomsavdelingen. Dialog mellom byggforvaltere, prosjektledelsen og eiere av bygget bør starte før innflytting. NTNU Eiendomsavdelingen bør rigge mottaksapparat for forvaltning, ikke bare FDV. De som skal forvalte bygget i ordinær drift må kjenne bygget og bruken av bygget godt. Dette er viktig for blant annet brannrutiner, ivaretagelse av brukere, renhold med mer. Tett og god kommunikasjon mellom de ulike aktørene i bygget er viktig.

1.6 Forventningsavklaring

Det er avgjørende å ha en grundig forventningsavklaring med brukerne i forkant av innflytting. Mange kan ha en oppfatning om at de flytter inn i et ferdigstilt bygg, mens det i realiteten gjenstår en viktig prøvedriftsperiode. I denne perioden, som i Helgasetr varte i seks måneder, skal tekniske systemer testes, rutiner finjusteres, og erfaringer fra faktisk bruk samles inn og vurderes. Dette krever både tålmodighet og tett dialog.

En viktig del både før og under prøvedriftsperioden er å gjennomføre jevnlig befaringer med ansatte og studenter. Dette gir verdifull innsikt i hvordan bygget fungerer i praksis, og gjør det lettere å fange opp justeringer tidlig.

1.7 Opplæring

Ansatte og undervisere fikk tidlig i prøvedriftsperioden tilbud om kurs for å bli kjent med teknologien i de nye rommene på Helgasetr. Dette har vært viktig for å bruke rommene slik de er ment, og for å komme raskt i gang med undervisningen.

Det anbefales å gjøre det samme i fremtidige prosjekter.

6 Punkter til oppfølging

1.8 Informasjon om hva prøvedrift er

Hva kan ansatte og studenter forvente seg ved innflytting? Viser til pkt. 2.2

Ansvarlig for informasjon er prosjektleder ved Enhet for campussamling.

1.9 Innmeldte saker – tilbakemelding

Det anbefales å bruke et system for melding av feil i prøveperiode hvor bruker også kan få status på innmeldte feil. Enten dette er videreutvikling av e-vaktmester, eventuelt et annet system for bruk til utvidet kommunikasjon/tilbakemelding under prøvedrift.

Ansvarlig er NTNU Eiendomsavdelingen.

1.10 Brukerinvolvering – overføring fra prosjekt til drift.

Som ansvarlig for mottak av nye bygg, må NTNU Eiendomsavdelingen etablere et mottaksapparat på forvaltning og drift, ikke bare FDV. Det er viktig at de som skal forvalte bygget etter prøvedrift kobles på tidlig, slik at de får god kjennskap til bygget og hvordan det skal brukes. God dialog, både internt i NTNU og mellom NTNU og Statsbygg er avgjørende for å sikre en smidig overgang fra byggeprosjekt til drift.