

## PERSONLIG INNSIKT

Bygninger er sjelden mål i seg selv, de er redskaper som skal støtte opp om virksomhetene som foregår inne i dem. Avhengig av hvor godt de støtter opp under brukernes aktiviteter, bidrar bygg til **effektivitet, måloppnåelse og tilfredshet** i brukervirksomheten. Det er dette vi kaller bygningers brukskvalitet.

## Bygningers brukskvalitet

**B**yggen er bygd for å oppnå noe: til undervisning, til å arbeide eller leve i. Det varierer hvor godt bygget er med på å støtte opp under virksomheten.

**Jobb for å forstå**

Ved NTNU/SINTEF har vi de senere årene arbeidet med å forstå hvordan bygget fremmer eller hemmer verdiskapingen i ulike brukervirksomheter. Vi har også arbeidet med å utvikle metoder for å vurdere brukskvaliteten i bygg, slik at vi kan forbedre eksisterende bygninger og driften av bygninger, og få ny kunnskap som kan benyttes til planlegging av nye bygg.

På engelsk benyttes begrepet *usability* for å beskrive en bygningens brukskvalitet. Brukskvalitet er definert som "den utstrekning et produkt kan bli brukt av spesifiserte brukere for å oppnå spesifiserte mål i en spesiell kontekst, med best mulig effektivitet, verdiskaping og tilfredse brukere" (forfatters oversettelse fra NS-EN ISO 9241).

**Evaluer produktene**

Tradisjonelt har vi i byggebransjen vært lite opptatt av å evaluere i bruksfasen de byggene vi har bidratt til å skape. Fungerer bygget slik det var tenkt? Er det pro-

blemer knyttet til funksjon eller bruk av rom? Hvor effektivt er bygget utnyttet? Hvor fornøyd er brukerne? Ved ikke å evaluere produktene våre, har vi trolig gått glipp av viktige muligheter for å forbedre og utvikle løsninger. For å bote på dette har vi i lengre tid vært opptatt av å etablere metoder for å evaluere bygninger i bruk.

**Tenk på innvirkningen**

Dersom vi tenker over det, bør vi ikke bare være opptatt av hvordan bygget i seg selv fungerer, men også av hvordan bygget innvirker på brukervirksomhetens verdiskaping. Våre kunder bør stille seg spørsmål som: Hva er det vi vil oppnå? Hva ønsker vi at bygget skal bidra med? Er det noen merverdi i våre lokaler? Vi har sett at mange brukerorganisasjoner har et lite bevisst forhold til dette, og at bygget bare blir sett på som en samling kvadratmeter eller arbeidsplasser, uten at man er opptatt av hva man får igjen for de pengene man betaler i husleie. For eksempel bør kanskje en kontorvirksomhet som ønsker å legge til rette for samarbeid og læring, være opptatt av hvordan kontorløsningen støtter opp under dette? En barnehage som ønsker å fokusere på barns medvirkning, bør kanskje vurdere hvordan bygget og innredningen legger til rette for at barn kan mestre sine omgivelser?

## VERDISKAPING

"Resultater fra evalueringer av brukskvalitet kan benyttes til å forbedre løsninger, for å planlegge nye bygg og få større kunnskap."



Siri Blakstad  
Professor, Institutt for byggekunst,  
prosjektering og forvaltning ved NTNU

**Jobb med brukskvaliteten**

Når vi jobber med brukskvalitet, har vi vært opptatt av å stille spørsmålene: Hva er det man ønsker å oppnå, og for hvem? I kontorbygg opplever vi ofte at brukervirksomheten formulerer målsetninger knyttet til læring, merkevarebygging, samlokalisering av enheter som bør samarbeide mer, etc. I tillegg er det ofte ulike brukergrupper, som ofte kan ha ulike brukerperspektiver. I en barnehage kan det være ønskelig at stoler og møbler er i barnehøyde for å tilfredsstille barnas behov, men samtidig er ikke dette den mest optimale arbeidstilingen for de voksne som jobber der. I tillegg ser vi ofte at det kan være ulike perspektiver, alt etter om man ser på enkeltpersoners ønsker og tilfredshet eller måloppnåelse for organisasjonen som helhet. For eksempel kan økt fokus på kunnskapsdeling kreve at enkeltpersoner deler av sin kunnskap med andre i organisasjonen, noe som kan være krevende for mange.

Resultater fra evalueringer av brukskvalitet kan benyttes til å forbedre løsninger, for å planlegge nye bygg og for å få større kunnskap om forholdet mellom bygget og dets brukere. Vi ser at det er mange faktorer som spiller inn på brukskvaliteten, og det er det som gjør temaet så spennende og utfordrende å jobbe med.

2+3

## SIRIS BESTE TIPS

**For bruker- virksomheter:****Vær tydelig**

**1** Vær tydelig på målsetningene. Finn ut av hva dere ønsker at "bygget skal gjøre for dere".

**Sett fokus**

**2** Det er ikke mulig å oppnå "alt", velg hvilke målsetninger dere skal fokusere på. I en kontorvirksomhet kan en sjelden få full åpenhet og kunnskapsdeling, og samtidig mest mulig skjerming og tilrettelegging for konsentrasjonen.

**For eiere og forvaltere:****Utvikle kunnskap**

**1** Utvikle kunnskap om brukerens og leietagerens behov. Hva er det egentlig våre kunder ønsker å oppnå? Gjennomfør befaringer med brukerne.

**Imøtekom ønsker**

**2** Husk at du må være villig til å imøtekomme ønsker og forslag til forbedringer som kommer opp. Vær derfor nøye med hvilke diskusjoner du innbyr til.

**Innhent informasjon**

**3** Metodikken for å innhente brukererfaringer behøver ikke være så komplisert. Befaringer (gå-turer), spørreskjemaer og intervjuer kan skaffe mye informasjon om brukskvaliteten i bygget.



## Hvorfor kan det være lønnsomt for eiendomsbesittere å sette bort forvaltningen til profesjonelle?

Fornøyd leietakere er lønnsomme, blant annet fordi de lettere aksepterer høyere pris enn misfornøyd. En forutsetning er imidlertid at du som utleier har tid til og fokus på forvaltning av eiendommene. Det innebærer tid til planlegging og fokus på vedlikeholdsrutiner. Kostnadskontroll, fakturering og tett oppfølging av leieavtaler. Kompetente folk til å ta seg av den daglige driften, og til å få jobber gjort før leietakerne reagerer negativt.

Kjeldsberg Eiendomsforvaltning har en stab som er satt opp for å drive nettopp profesjonell forvaltning av eiendom. Vi har allerede ansvaret for 240 000 m<sup>2</sup> og kapasitet for mer.

Så er du profesjonell eiendomsbesitter med behov for profesjonell hjelp til hele eller deler av forvaltningen, er det bare å ringe 73 600 200. Det kan fort bli en lønnsom samtale både for dere og oss.

**kjeldsberg**  
Eiendomsforvaltning AS