

# NØGLETALSRAPPORT

A

B

C

D

E

For:  
Rådgiveren A/S

Udarbejdet af Byggeriets Evaluerings Center

Opdateret: Den 14. september 2011



## Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| Resumé – Virksomhedens nøgletal .....   | 3  |
| Introduktion.....   | 4  |
| 1 Nøgletalssystemet kort fortalt.....   | 5  |
| 2 Virksomhedens Bygge Rating .....  | 6  |
| 3 Virksomhedens nøgletal.....   | 7  |
| 4 Virksomhedens gyldige evalueringssager.....                                       | 9  |
| 4.1 Sammentælling af Bygge Rating på gyldige sager .....                            | 11 |
| 5 Præstationen på de enkelte nøgletal.....  | 12 |
| 5.1 Delopgaver.....   | 12 |
| 5.2 Samlet tilfredshed .....  | 13 |
| 5.3 Loyalitet.....  | 13 |
| 6 Sammenligning af betydning for kunden og kundens vurdering af tilfredshed.....    | 14 |
| 6.1 Kundens vurdering af præstationen.....  | 15 |
| 6.2 Betydningen af emnet for kunden .....   | 16 |
| Appendiks:  |    |
| Appendiks A: Analysér nøgletallene - Kurver og diagrammer .....                     | 1  |
| A.1 Nøgletallene under området 'delopgaver' .....                                   | 4  |
| A.2 Nøgletallet 'Tilfredshed' .....   | 11 |
| A.3 Nøgletallet 'Loyalitet' .....   | 12 |
| Appendiks B: Vejledninger .....   | 1  |
| B.1 Hvad er Bygge Rating?.....  | 1  |
| B.2 Hvordan læses kurverne og diagrammerne i appendiks A? .....                     | 2  |
| B.2.1 Udviklingen i nøgletallene over tid .....                                     | 2  |
| B.2.2 Nøgletallene sorteret på typen af rådgivningsaftalen .....                    | 3  |
| B.2.3 Nøgletallene sorteret på 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse' ..... | 4  |
| B.2.4 Nøgletallene sorteret på 'arkitekt' og 'rådgivende ingeniør' .....            | 4  |



## Resumé – Virksomhedens nøgletal

For at give et hurtigt overblik er der på denne side vist nøgletallene for Rådgiveren A/S pr. 14. september 2011. I den resterende del af rapporten er nøgletallene forklaret og uddybet.



| Antal gyldige sager i rapporten fordelt efter Bygge Rating |          |          |          |          |              |
|--|----------|----------|----------|----------|--------------|
| <b>A</b>   | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | Ingen Rating |
| 3  | 6        | 1        | 0        | 0        |              |

| Nøgletal                                 |   | Vurdering  | BEC gennemsnit | Antal sager |
|--|---|--|----------------|-------------|
| Delopgaver                               | Rådgiverens evne til at opstille realistiske budgetter                                  | 3,2  | 3,6            | 9           |
|  | Rådgiverens evne til at opstille realistiske tidsplaner                                 | 3,7  | 3,6            | 8           |
|  | Rådgiverens evne til at anskueliggøre sine forslag                                      | 3,7  | 3,9            | 8           |
|  | Rådgiverens evne til at føre en konstruktiv dialog                                      | 3,9  | 3,9            | 10          |
|  | Rådgiverens bidrag til konstruktivt samarbejde mellem projektets aktører                | 3,8  | 3,8            | 10          |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en tilfredsstillende æstetisk løsning                    | 3,6  | 4,0            | 7           |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en tilfredsstillende funktionel løsning                  | 4,1  | 3,9            | 9           |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå et godt indeklima  | 3,6  | 3,7            | 8           |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en løsning med en fornuftig driftsøkonomi                | 3,6  | 3,6            | 10          |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en miljømæssig fornuftig løsning                         | 3,5  | 3,6            | 9           |
|  | Rådgiverens evne til at levere den aftalte kvalitet i projektmateriale                  | 3,7  | 3,7            | 8           |
|  | Rådgiverens håndtering af processer med beboere/lejere/brugere/naboer under byggeriet   | 3,9  | 3,9            | 7           |
|  | Rådgiverens bidrag til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering                    | 3,8  | 3,8            | 5           |
|  | Tilfredshed   | Angivelse af tidligere bygherrers samlede tilfredshed med rådgivningsopgaven | 4,0            | 3,8         |
| Loyalitet                                | Angivelse af, om tidligere bygherrer vil benytte rådgiveren igen ved lignende projekter | 4,0  | 4,2            | 10          |
| Gennemsnit af vurderinger for delopgaver |   | 3,7  | 3,8            |             |
| <b>Gennemsnit</b>                        |   | <b>3,9</b>   | <b>3,9</b>     |             |



## Introduktion

Byggeriets Evaluerings Center ønsker med denne nøgletalsrapport at give virksomheden en bedre mulighed for at forstå nøgletallene bag virksomhedens Bygge Rating og anvende dem i en læringsproces. Det er hensigten, at rapporten skal understøtte virksomheden i arbejdet med at identificere stærke og svage sider. En bedre forståelse for nøgletallene vil gøre det lettere at identificere og iværksætte tiltag, som kan forbedre virksomhedens Bygge Rating og dermed gøre virksomheden mere attraktiv for fremtidige kunder.

Nøgletalsrapporten giver en trinvis uddybning af virksomhedens nøgletal fra Bygge Rating til de enkelte spørgsmål i kundens vurdering af delopgaverne. Den giver overblik over sager med gyldige nøgletal og en uddybende forklaring af niveauet for virksomhedens præstation på hvert enkelt nøgletal.

I appendiks bagerst i rapporten er informationer om nøgletallenes udvikling siden 1. januar 2010 opstillet i grafer struktureret på de enkelte nøgletalsområder. Her findes også informationer om nøgletallene sorteret på typen af rådgivningsaftalen (totalrådgivning, delt rådgivning eller underrådgivning) og byggeopgavens type kategoriseret som 'Nybyggeri' og 'Reparation og vedligeholdelse'. Endelig er virksomhedens præstation på de enkelte nøgletal sammenlignet med det samlede gennemsnit for hhv. alle arkitekter og rådgivende ingeniører evalueret af Byggeriets Evaluerings Center. Værktøjer som gør det muligt for virksomheden at lære af sine nøgletal. Hvornår er det virksomheden leverer et godt produkt til kundens tilfredshed og hvorfor?

I forbindelse med læsningen af denne rapport, skal virksomheden være opmærksom på, at de gyldige nøgletal er baseret på virksomhedens evaluerede opgaver gennem de seneste 3 år. Byggeriets Evaluerings Center har ingen oplysninger om de opgaver, som virksomheden ikke har fået evalueret, og virksomheden bør derfor forholde sig kritisk til, om de evaluerede opgaver giver et repræsentativt billede af virksomheden og dens præstationsevne. Byggeriets Evaluerings Center skal i den forbindelse opfordre til, at så stor en del af virksomhedens rådgivningsopgaver som muligt evalueres. Dette har en høj signalværdi for kunderne og vil skabe stabilitet i nøgletallene. Det er alene de evaluerede opgaver, der giver de nøgletal, som kunderne anvender i udvælgelsesprocessen.

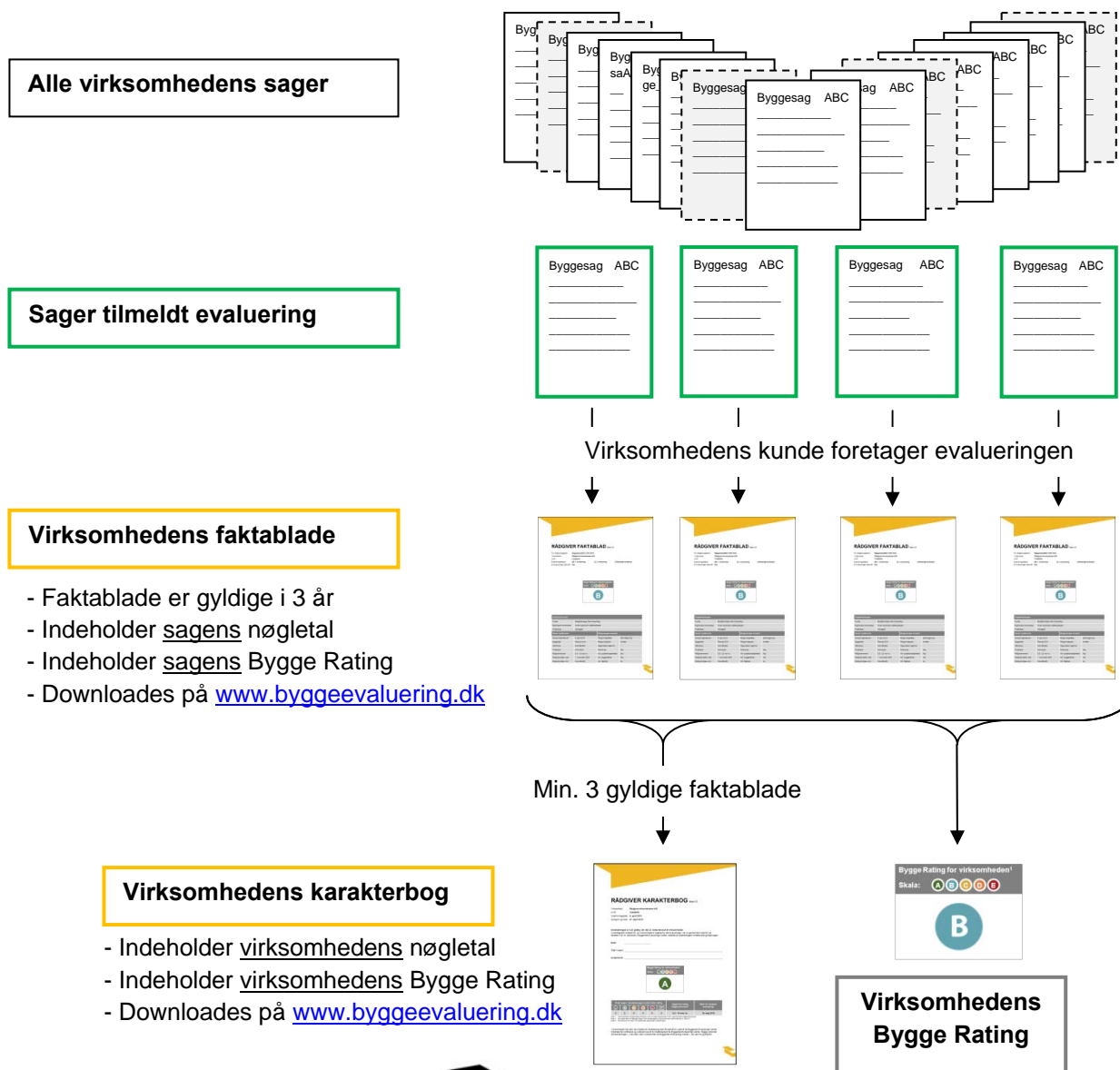
God fornøjelse med rapporten

Peter Hesdorf, Adm. direktør  
Byggeriets Evaluerings Center



# 1 Nøgletalssystemet kort fortalt

Nedenstående figur forklarer nøgletalssystemet i korte træk. Ud af alle virksomhedens rådgivningsopgaver tilmeldes nogle evaluering. Dette kan ske på baggrund af krav fra bygherren eller virksomhedens eget ønske. Der findes regler om brug af nøgletal for statslige og almene bygherrer, som i mange tilfælde skal stille krav om evaluering af rådgiverne. En gennemgang af regler kan findes på [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk). Det er virksomhedens kunde (typisk bygherren), som foretager evalueringen og indberetter oplysninger til Byggeriets Evaluerings Center, som herefter kan beregne virksomhedens nøgletal for hver evalueringssag. Nøgletallene præsenteres i et 'fakta-blad', der er gyldigt i 3 år. Opnår virksomheden 3 eller flere gyldige faktablade beregner Byggeriets Evaluerings Center en karakterbog. Karakterbogen er et vægtet gennemsnit af alle gyldige faktablade. Byggeriets Evaluerings Center beregner også virksomhedens Bygge Rating, som i komprimeret form viser virksomhedens præstationsevne på de gyldige evaluerede sager. Faktablade og karakterbog kan virksomheden frit downloade via Byggeriets Evaluerings Centers hjemmeside: [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk).



## 2 Virksomhedens Bygge Rating

Herunder ses den samlede Bygge Rating for Rådgiveren A/S pr. 14. september 2011. Virksomhedens Bygge Rating er beregnet på baggrund af alle virksomhedens afsluttede rådgivningsopgaver, som er blevet evalueret indenfor de sidste 3 år. De gyldige evalueringssager, der indgår i virksomhedens Bygge Rating, fremgår af tabellen i kapitel 4. I beregningen af virksomhedens Bygge Rating er de evaluerede rådgivningsopgaver vægtet efter deres økonomiske størrelse i form af rådgivningshonoraret.



Som kunde hos Byggeriets Evaluerings Center har virksomheden mulighed for at lægge sin Bygge Rating ud på sin egen hjemmeside via en applikation, som kan hentes på centrets hjemmeside: [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk).

| Bygge Rating                           | Gennemsnit         |
|--|--------------------|
| <b>A</b> Meget bedre end gennemsnittet | Fra 4 til og med 5 |
| <b>B</b> Bedre end gennemsnittet       | Fra 3 til og med 4 |
| <b>C</b> Som gennemsnittet             | Fra 2 til og med 3 |
| <b>D</b> Værre end gennemsnittet       | Fra 1 til og med 2 |
| <b>E</b> Meget værre end gennemsnittet | 1                  |

I appendiks B findes en udførlig gennemgang af Bygge Rating systemet.

### 3 Virksomhedens nøgletal

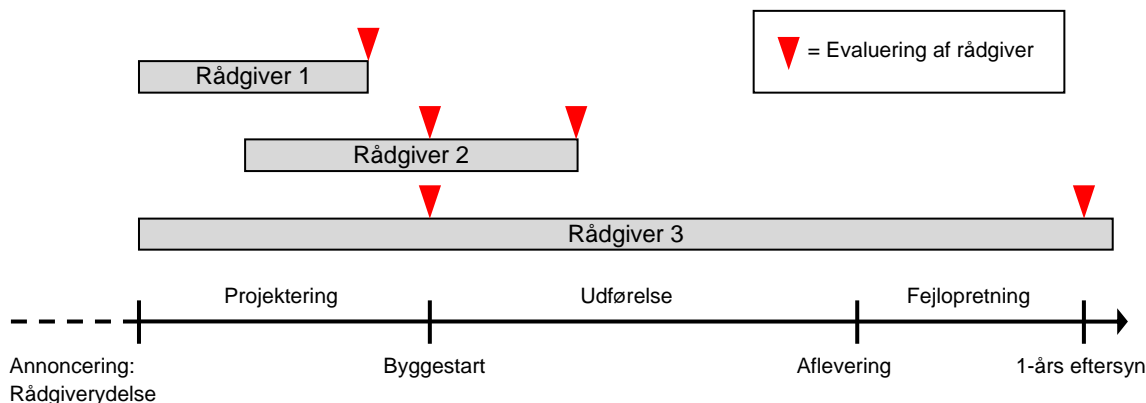
I tabellen på næste side vises virksomhedens gennemsnit for de enkelte nøgletal. Gennemsnittet beregnes som et vægtet gennemsnit for alle virksomhedens gyldige evalueringssager. Det realiserede rådgivningshonorar anvendes som vægt, hvormed en opgave med et stort honorar vægter mere end en opgave med et lille honorar.

Virksomhedens præstation på de enkelte nøgletal er i tabellen sammenlignet med det samlede gennemsnit for alle rådgiversager evalueret af Byggeriets Evaluerings Center.


I kolonnen yderst til højre er det angivet hvor mange sager, der indgår i beregningen af gennemsnittet for det enkelte nøgletal. Har kunden vurderet, at en eller flere af delopgaverne ikke er relevante for den pågældende rådgivningsopgave, vil dette medføre forskelle i det antal sager, som indgår i beregningen af de enkelte nøgletal.

Ofte gennemføres der en evaluering af rådgiveren to gange i løbet sagen. Første evaluering gennemføres typisk ved færdiggjort projektering, og anden evaluering når rådgivningsopgaven er helt afsluttet. Metoden er illustreret i figuren nederst på siden, hvor både rådgiver 2 og rådgiver 3 evalueres to gange under gennemførelsen af rådgivningsopgaven. Foretages der to evalueringer af en rådgiver beregnes rådgiverens nøgletal for sagen, som et simpelt gennemsnit af de to evalueringer. Efter første evaluering modtager rådgiveren de foreløbige nøgletal for sagen. De foreløbige nøgletal er fuldt gyldige, indtil disse erstattes af de endelige nøgletal efter anden evaluering.

Figuren herunder illustrerer princippet omkring én kontra to evalueringer og tidspunkterne herfor.



**Nøgletal for Rådgiveren A/S pr. 14. september 2011:**

| Nøgletal                                 |   | Vurdering   | BEC gennemsnit | Antal sager |
|--|---|---|----------------|-------------|
| Delopgaver <sup>1</sup>                  | Rådgiverens evne til at opstille realistiske budgetter                                  | 3,2   | 3,6            | 9           |
|  | Rådgiverens evne til at opstille realistiske tidsplaner                                 | 3,7   | 3,6            | 8           |
|  | Rådgiverens evne til at anskueliggøre sine forslag                                      | 3,7   | 3,9            | 8           |
|  | Rådgiverens evne til at føre en konstruktiv dialog                                      | 3,9   | 3,9            | 10          |
|  | Rådgiverens bidrag til konstruktivt samarbejde mellem projektets aktører                | 3,8   | 3,8            | 10          |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en tilfredsstillende æstetisk løsning                    | 3,6   | 4,0            | 7           |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en tilfredsstillende funktionel løsning                  | 4,1   | 3,9            | 9           |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå et godt indeklima  | 3,6   | 3,7            | 8           |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en løsning med en fornuftig driftsøkonomi                | 3,6   | 3,6            | 10          |
|  | Rådgiverens bidrag til at opnå en miljømæssig fornuftig løsning                         | 3,5   | 3,6            | 9           |
|  | Rådgiverens evne til at levere den aftalte kvalitet i projektmateriale                  | 3,7   | 3,7            | 8           |
|  | Rådgiverens håndtering af processer med beboere/lejere/brugere/naboer under byggeriet   | 3,9   | 3,9            | 7           |
|  | Rådgiverens bidrag til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering                    | 3,8   | 3,8            | 5           |
|  | Tilfredshed <sup>2</sup>  | Angivelse af tidligere bygherrers samlede tilfredshed med rådgivningsopgaven          | 4,0            | 3,8         |
| Loyalitet <sup>3</sup>                   | Angivelse af, om tidligere bygherrer vil benytte rådgiveren igen ved lignende projekter | 4,0   | 4,2            | 10          |
| Gennemsnit af vurderinger for delopgaver |   | 3,7   | 3,8            |             |
| <b>Gennemsnit<sup>4</sup></b>            |   | <b>3,9</b>  | <b>3,9</b>     |             |
| <b>Bygge Rating</b>                      |   |  |                |             |

Note 1: Vurdering af delopgaver er opgjort efter skalaen: 1 = Meget værre end gennemsnittet, 2 = Værre end gennemsnittet, 3 = Som gennemsnittet, 4 = Bedre end gennemsnittet, 5 = Meget bedre end gennemsnittet.

Note 2: Kundetilfredshed er opgjort efter skalaen: 1 = Utilfreds, 2 = Mindre tilfreds, 3 = Tilfreds, 4 = Mere tilfreds, 5 = Særdeles tilfreds.

Note 3: Kundeloyalitet er opgjort efter skalaen: 1 = Udelukket; 2 = Sikker ikke; 3 = Muligvis; 4 = Sikker; 5 = Helt sikkert.

Note 4: Gennemsnit af vurderinger for delopgaver vægter 50 %. Tilfredshed og Loyalitet vægter hver 25 %.

## 4 Virksomhedens gyldige evalueringssager

Tabellen herunder viser den opnåede Bygge Rating for de sager, som indgår i nøgletalsrapporten. I tabellen fremgår det, hvornår hver enkelt sag forældes, og dermed udgår af nøgletalsrapporten. Sager, som endnu afventer 2. evaluering, vil først få tildelt en gyldighedsperiode, når evalueringen er helt afsluttet, hvorefter nøgletallene vil være gyldige i 3 år. De foreløbige nøgletal for disse sager er gyldige indtil 2. evaluering gennemføres. Rådgiverhonoraret for sagerne er vist, da dette benyttes som vægtning i beregningen af den samlede Bygge Rating. For sager med status 'afventer 2. evaluering' kendes det realiserede rådgiverhonorar endnu ikke. Derfor vises det forventede rådgiverhonorar oplyst ved tilmeldingen af sagen.

Af tabellen fremgår ligeledes rådgivningsaftalens type samt projektypen kategoriseret ved 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse'. Disse informationer vurderes som væsentlige parametre i en evt. nærmere analyse af virksomhedens styrker og svagheder. Desuden er nøgletallene i appendiks A sorteret på bl.a. disse informationer.

Tabellen kan bl.a. give et indblik i, om virksomheden præsterer stabilt fra sag til sag, eller om der er store udsving.

På [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk) kan man finde flere oplysninger om de enkelte byggeopgaver.

| Rådgivningsopgave                | Status for evaluering: | Rådgiverhonorar (Prisniveau 01.01.2004) (se note 1) [Mio. kr. ] | Gyldig indtil: (se note 2) | Rådgivningsaftale (Se note 3) | Projekttype                   | Opnået karakter (Skala 1-5) | Bygge Rating  |
|----------------------------------|------------------------|---|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---|
| Super skolen                     | Afventer 2. evaluering | 4,892   | Kendes endnu ikke          | Delt                          | Reparation og vedligeholdelse | 4,5                         |  |
| Landbrugsbygningen               | Afventer 2. evaluering | 1,236   | Kendes endnu ikke          | Delt                          | Nybyggeri                     | 3,8                         |  |
| Nyt Rådhus                       | Afventer 2. evaluering | 4,780   | Kendes endnu ikke          | Delt                          | Nybyggeri                     | 3,8                         |  |
| Ny sportshal til gymnasiet       | Afventer 2. evaluering | 1,916   | Kendes endnu ikke          | Delt                          | Nybyggeri                     | 3,1                         |  |
| Den statslige bygning            | Afsluttet              | 1,154   | 15-05-2014                 | T.R.                          | Nybyggeri                     | 3,9                         |  |
| Storkøkken på plejehjem          | Afsluttet              | 0,816   | 10-11-2013                 | T.R.                          | Reparation og vedligeholdelse | 4,5                         |  |
| Bygning 10, Universitetet        | Afsluttet              | 0,699   | 07-09-2013                 | T.R.                          | Nybyggeri                     | 2,8                         |  |
| Renovering af banegårdsbygningen | Afsluttet              | 1,213   | 10-06-2013                 | T.R.                          | Reparation og vedligeholdelse | 3,8                         |  |



| Rådgivningsopgave                   | Status for evaluering: | Rådgiverhonorar<br>(Prisniveau 01.01.2004)<br>(se note 1)<br>[Mio. kr. ] | Gyldig indtil:<br>(se note 2) | Rådgivningsaftale<br>(Se note 3) | Projekttype                   | Opnået karakter<br>(Skala 1-5) | Bygge Rating  |
|-------------------------------------|------------------------|--|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| Tilbygning til Plejehjemmet         | Afsluttet              | 1,474  | 03-04-2013                    | T.R.                             | Reparation og vedligeholdelse | 3,8                            |  |
| Facaderenovering boligselskabet A/S | Afsluttet              | 0,490  | 01-12-2012                    | T.R.                             | Reparation og vedligeholdelse | 4,4                            |  |

Note 1: For sager med status 'afventer 2. evaluering' vises det forventede rådgiverhonorar oplyst ved tilmelding af evalueringssagen.

Note 2: Gyldighedsperioden kan først endelig fastlægges, når evalueringssagen er helt afsluttet, hvorfor sagerne med status "afventer 2. måling" ikke kan gives en dato i "gyldig indtil:". Når sagen er helt afsluttet vil nøgletallene være gyldige i 3 år herefter.

Note 3: T.R. = Totalrådgivning, Delt = Delt rådgivning (Bygherren har aftale med flere rådgivere, da rådgivningen typisk er delt mellem arkitekt og rådgivende ingeniør), U.R. = Underrådgiver (aftale indgået med anden rådgiver).

Virksomheden bør være opmærksom på gyldighedsperioden for sagerne i tabellen. Økonomisk store sager, kan have stor effekt på virksomhedens Bygge Rating, fordi sagerne vægtes med rådgiverhonoraret. Når en sag med en god Bygge Rating forældes, vil virksomhedens samlede Bygge Rating højst sandsynligt blive dårligere. Omvendt vil virksomhedens Bygge Rating forbedres, når sager med en dårlig Bygge Rating forældes. Virksomheden bør sikre sig, at nye sager jævnlige meldes til evaluering, således at beregningsgrundlaget for virksomhedens Bygge Rating altid er repræsentativt og samtidig sikrer, at virksomheden ikke risikerer at stå uden gyldige nøgletal i en periode.

Såfremt der i tabellen herover er angivet en streg i stedet for en Bygge Rating, skyldes det, at der på den pågældende sag ikke har kunnet beregnes en Bygge Rating, da evalueringen af sagen er helt eller delvist afbrudt.

Nøgletalsrapporten indeholder ikke oplysninger om eventuelle forældede og igangværende evalueringssager, som virksomheden måtte have. Information herom kan findes på listen over virksomhedens evalueringssager på [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk).



#### 4.1 Sammentælling af Bygge Rating på gyldige sager

For yderligere at skabe overblik over virksomhedens præstation på de enkelte rådgivningsopgaver vises herunder en sammentælling af de opnåede Bygge Ratings på alle gyldige sager.

I tabellen fremgår det på hvor mange evalueringssager virksomheden har opnået Bygge Rating A, B osv. samt antallet af evalueringssager, der er registreret som helt eller delvist afbrudt (ingen Rating).

| Antal gyldige sager i rapporten fordelt efter Bygge Rating |   |   |   |   |                           |
|--|---|---|---|---|---------------------------|
| A  | B | C | D | E | Ingen Rating <sup>1</sup> |
| 3  | 6 | 1 | 0 | 0 | 0                         |

Note 1: Der opnås ikke en rating på sager, hvor evalueringen er blevet helt eller delvist afbrudt.



## 5 Præstationen på de enkelte nøgletal

I dette afsnit findes information om præstationen på de enkelte nøgletal sat i forhold til det samlede gennemsnit for alle rådgivende virksomheder evalueret af Byggeriets Evaluerings Center. Nøgletallene er sorteret efter hvor meget præstationen ligger over eller under det samlede gennemsnit. Det giver virksomheden mulighed for at identificere stærke og svage sider, samt eventuelle indsatsområder for fremtiden.

### 5.1 Delopgaver

Herunder er listet de nøgletal i området 'delopgaver', hvor Rådgiveren A/S klarer sig **bedre** end eller som gennemsnittet for alle rådgivende ingeniører evalueret af Byggeriets Evaluerings Center, og altså leverer en god præstation. Nøgletallene er sorteret efter, hvor meget virksomhedens gennemsnit ligger over gennemsnittet for rådgivende ingeniører. I sidste kolonne er også det samlede BEC gennemsnit for både arkitekter og rådgivende ingeniører vist.

| Nr. <sup>1</sup> | Nøgletal  | Virk. gns. | Afv. fra BEC gns. for rådgivende ingeniører | Afv. fra det samlede BEC gns. |
|------------------|---|------------|---|-------------------------------|
| 7)               | Bidrag til tilfredsstillende funktionel løsning             | 4,09       | + 0,29                                      | + 0,17                        |
| 2)               | Evne til at opstille realistiske tidsplaner                 | 3,73       | + 0,18                                      | + 0,09                        |
| 12)              | Håndtering af beboere/naboer mv. under byggeriet            | 3,89       | + 0,14                                      | - 0,06                        |
| 13)              | Bidrag til at gennemføre tilfredsstillende aflevering       | 3,77       | + 0,08                                      | - 0,00                        |
| 11)              | Evne til at levere den aftalte kvalitet i projektmaterialer | 3,65       | + 0,04                                      | - 0,03                        |
| 3)               | Evne til at anskueliggøre sine forslag                      | 3,68       | + 0,01                                      | - 0,18                        |

Note 1: Delopgaverne er nummereret fra 1 til 13 jf. grafen i afsnit 6.1

Herunder er listet de nøgletal i området 'delopgaver', hvor Rådgiveren A/S klarer sig **dårligere** end gennemsnittet for alle rådgivende ingeniører evalueret af Byggeriets Evaluerings Center, og altså bør fokusere på at forbedre sig. Nøgletallene er sorteret efter, hvor meget virksomhedens gennemsnit ligger under gennemsnittet for rådgivende ingeniører. I sidste kolonne er også det samlede BEC gennemsnit for både arkitekter og rådgivende ingeniører vist.

| Nr. <sup>1</sup> | Nøgletal                                       | Virk. gns. | Afv. fra BEC gns. for rådgivende ingeniører | Afv. fra det samlede BEC gns. |
|------------------|--|------------|---|-------------------------------|
| 1)               | Evne til at opstille realistiske budgetter     | 3,25       | - 0,37                                      | - 0,33                        |
| 8)               | Bidrag til at opnå et godt indeklima           | 3,58       | - 0,29                                      | - 0,14                        |
| 9)               | Bidrag til løsning med fornuftig driftsøkonomi | 3,57       | - 0,21                                      | + 0,01                        |
| 6)               | Bidrag til tilfredsstillende æstetisk løsning  | 3,56       | - 0,14                                      | - 0,41                        |
| 4)               | Evne til at føre en konstruktiv dialog         | 3,86       | - 0,14                                      | - 0,08                        |



| Nr. <sup>1</sup> | Nøgletal                                 | Virk. gns. | Afv. fra BEC gns. for rådgivende ingeniører | Afv. fra det samlede BEC gns. |
|------------------|--|------------|---|-------------------------------|
| 10)              | Bidrag til miljømæssig fornuftig løsning | 3,51       | - 0,12                                      | - 0,08                        |
| 5)               | Bidrag til konstruktivt samarbejde       | 3,81       | - 0,04                                      | - 0,01                        |

Note 1: Delopgaverne er nummereret fra 1 til 13 jf. grafen i afsnit 6.1

## 5.2 Samlet tilfredshed

Kunden bliver i forbindelse med evalueringen af virksomhedens præstation bedt om at angive sin samlede tilfredshed med rådgivningsopgaven på en skala fra 1 til 5. Nøgletallet indsamles via et særskilt spørgsmål og skal ikke forveksles med et beregnet gennemsnit af kundens vurdering af præstationen for de 13 nøgletal i nøgletalsområdet 'delopgaver'.

Herunder fremgår det, hvor meget virksomhedens præstation afviger fra gennemsnittet for alle rådgivende ingeniører evalueret af Byggeriets Evaluerings Center samt det samlede gennemsnit for både rådgivende ingeniører og arkitekter. Plus angiver at virksomhedens opnåede gennemsnit ligger over det samlede gennemsnit. Minus angiver at virksomhedens opnåede gennemsnit ligger under det samlede gennemsnit.

| Nøgletal   | Virk. gns. | Afv. fra BEC gns. for rådgivende ingeniører | Afv. fra det samlede BEC gns. |
|--|------------|---|-------------------------------|
| Angivelse af tidligere bygherrers samlede tilfredshed med rådgivningsopgaven | 4,03       | + 0,22                                      | + 0,18                        |

## 5.3 Loyalitet

Kunden bliver i forbindelse med evalueringen af virksomhedens præstation bedt om på en skala fra 1 til 5 at vurdere, om han har lyst til anvende virksomheden igen på et lignende projekt. 'Loyalitet' indsamles via et særskilt spørgsmål på samme vis som 'tilfredshed' jf. afsnit 5.2.

Herunder fremgår det, hvor meget virksomhedens præstation afviger fra gennemsnittet for alle rådgivende ingeniører evalueret af Byggeriets Evaluerings Center samt det samlede gennemsnit for både rådgivende ingeniører og arkitekter. Plus angiver at virksomhedens opnåede gennemsnit ligger over det samlede gennemsnit. Minus angiver at virksomhedens opnåede gennemsnit ligger under det samlede gennemsnit.

| Nøgletal  | Virk. gns. | Afv. fra BEC gns. for rådgivende ingeniører | Afv. fra det samlede BEC gns. |
|---|------------|---|-------------------------------|
| Angivelse af, om tidligere bygherrer vil benytte rådgiveren igen ved lignende projekter | 4,01       | - 0,09                                      | - 0,10                        |



## 6 Sammenligning af betydning for kunden og kundens vurdering af tilfredshed

I forbindelse med evalueringen bliver kunden, udover at vurdere virksomhedens præstation, yderligere bedt om at angive betydningen af hver af de 13 delopgaver i den specifikke rådgivningsopgave. I dette kapitel vises kundens vurdering af betydningen i sammenhæng med kundens vurdering af virksomhedens præstation på de enkelte delopgaver.

Viden om, hvilke delopgaver kunderne tillægger stor betydning, øger mulighederne for at identificere de rette tiltag frem mod mere tilfredse kunder og bedre nøgletal.

I nedenstående tabeller fremgår skalaerne hvorudfra kunden vurderer virksomhedens præstation for hhv. delopgaverne, den samlede tilfredshed og loyaliteten. Desuden fremgår skalaen for kundens angivelse af betydningen af den enkelte delopgave.

### Skala for vurdering af delopgaver:

- 5 = Meget bedre end gennemsnittet
- 4 = Bedre end gennemsnittet
- 3 = Som gennemsnittet
- 2 = Værre end gennemsnittet
- 1 = Meget værre end gennemsnittet

### Skala for betydningen af delopgaver:

- 5 = Særdeles vigtigt
- 4 = Mere vigtigt
- 3 = Vigtigt
- 2 = Mindre vigtigt
- 1 = Mindst vigtigt
- Eller: Ikke relevant

### Skala for vurdering af loyalitet:

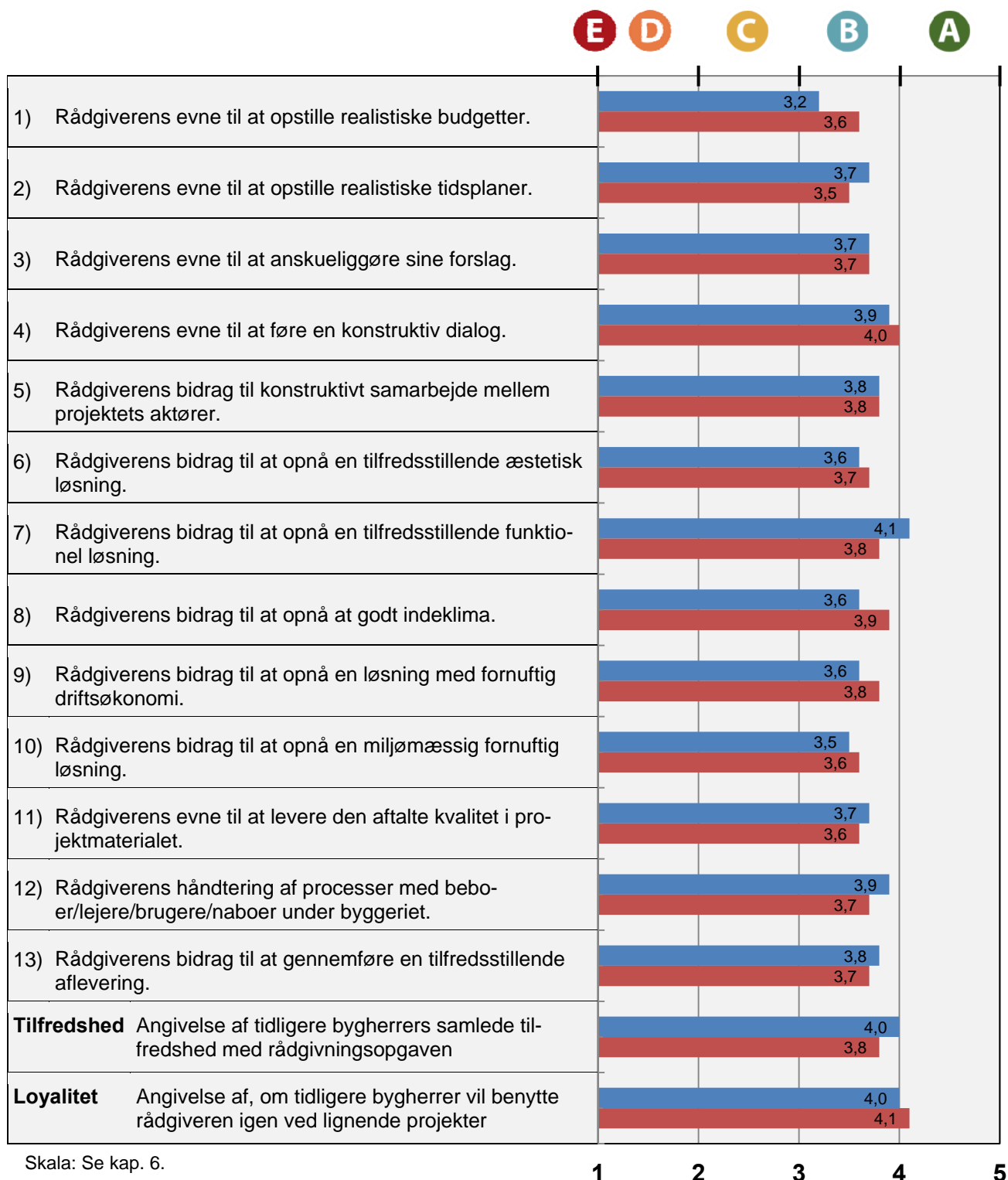
- 5 = Helt sikkert
- 4 = Sikkert
- 3 = Muligvis
- 2 = Sikkert ikke
- 1 = Udelukket

### Skala for vurdering af samlet tilfredshed:

- 5 = Særdeles tilfreds
- 4 = Mere tilfreds
- 3 = Tilfreds
- 2 = Mindre tilfreds
- 1 = Utilfreds



## 6.1 Kundens vurdering af præstationen

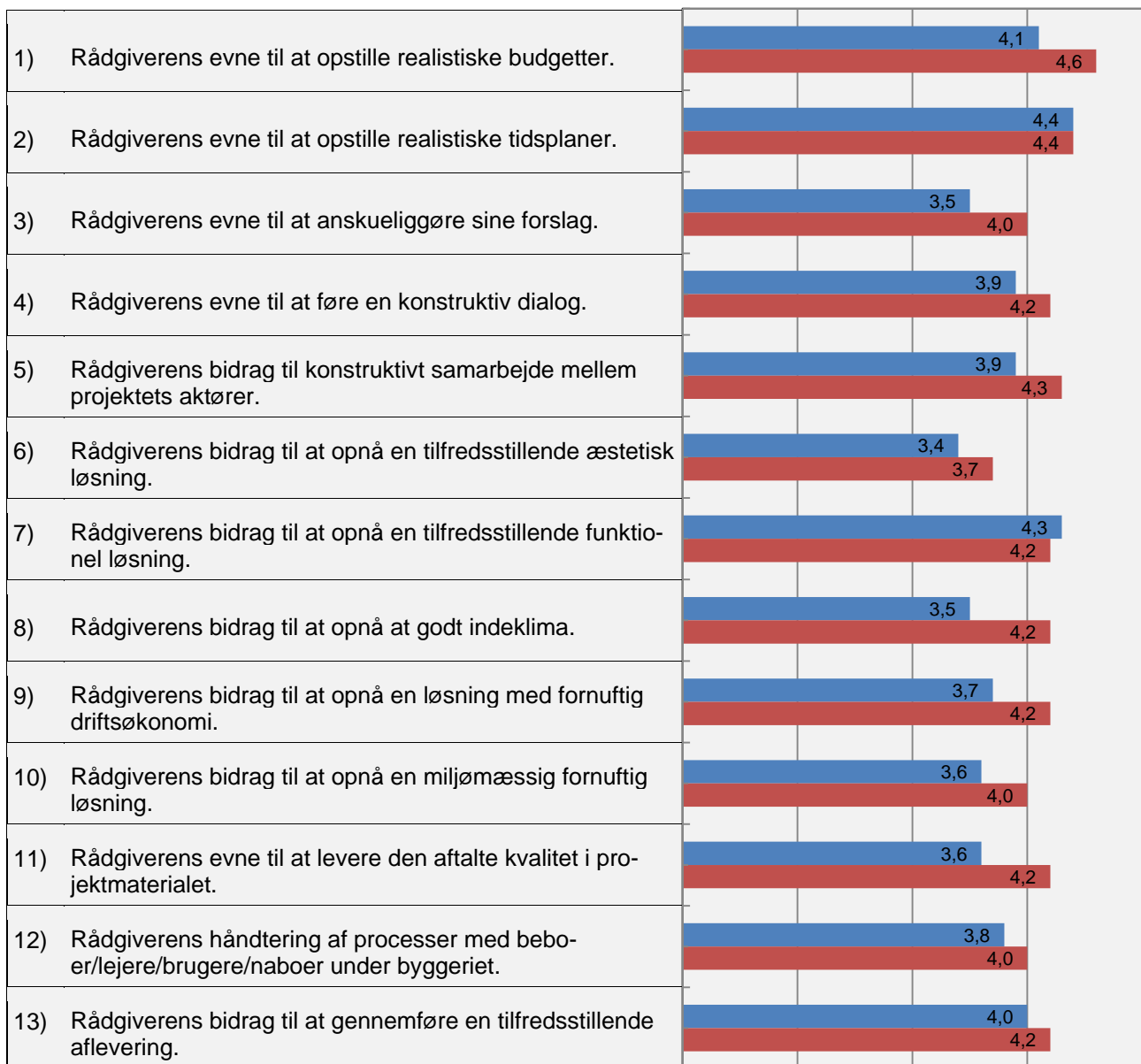


■ Gennemsnit for Rådgiveren A/S

■ BEC gennemsnit for rådgivende ingeniører

## 6.2 Betydningen af emnet for kunden

(kun relevant for delopgave 1-13)



Skala: Se kap. 6.

1 2 3 4 5

■ Gennemsnit for Rådgiveren A/S

■ BEC gennemsnit for rådgivende ingeniører



## Appendiks A: Analysér nøgletallene - Kurver og diagrammer

I nøgletalsrapportens hoveddel er der gået i dybden med virksomhedens Bygge Rating og det samlede gennemsnit for de enkelte nøgletal. For at styrke mulighederne for Rådgiveren A/S til at analysere virksomhedens nøgletal, er der i dette appendiks præsenteret en række kurver og diagrammer. Disse giver virksomheden et værktøj til at gå i dybden med stærke og svage sider.

Følgende områder er belyst:

- Udviklingen i virksomhedens nøgletal over tid
- Nøgletallene sorteret på typen af rådgivningsaftalen (totalrådgivning mv.)
- Nøgletallene sorteret på projektypen, som rådgivningsopgaven omhandler kategoriseret ved 'Nybyggeri' og 'Reparation og vedligeholdelse'.
- Nøgletallene sammenlignet med gennemsnittet for alle evaluerede virksomheder sorteret på arkitekter og rådgivende ingeniører.

Kurverne og diagrammerne er mest informative for virksomheder med mange evalueringssager. Men også virksomheder, der først for nylig har opnået deres første nøgletal, kan have værdi af kurverne og diagrammerne i kraft af præsentationen af det samlede gennemsnit for alle gyldige sager, der er evalueret af Byggeriets Evaluerings Center.

I tabellen på næste side er der, for hver af virksomhedens gyldige evalueringssager, listet en del af de informationer, som karakteriserer en rådgivningsopgave. Samtidig er den opnåede Bygge Rating vist for de enkelte sager. Tabellen giver mulighed for at identificere de typer af rådgivningsopgaver, hvorpå de bedste præstationer leveres. Er der fx bygninger med en bestemt anvendelse, som virksomheder er bedre til at rådgive om end andre? Går det altid godt, når rådgivningsaftalen indeholder ansvaret for byggeledelse? Osv. I tabellen i kapitel 4 kan der findes yderligere informationer om de gyldige evalueringssager.

Tabellen på næste side er sorteret efter evalueringssagernes opnåede Bygge Rating. For at lette læsningen af tabellen er der anvendt symbolet: ✓ for 'ja' og symbolet: — for 'nej'.



| Rådgivningsopgave                   | Bygningens anvendelse                                     | Rådgivningstype (Se note 1) | Projektering af installationer? | Projektering af konstruktioner? | Projektering af øvrige ingeniørfag? | Indgår der projekteringsledelse? | Indgår der byggeledelse? | Indgår der fagtilsyn?    | Bygge Rating |
|-------------------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| Super skolen                        | Bygninger til kulturelle formål samt institutioner        | Ing                         | <input type="checkbox"/>        | -                               | -                                   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | A            |
| Storkøkken på plejehjem             | Bygninger hovedsageligt til hel-årsbeboelse               | Ing                         | -                               | <input type="checkbox"/>        | -                                   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | A            |
| Facaderenovering boligselskabet A/S | Bygninger hovedsageligt til hel-årsbeboelse               | Ing                         | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>            | -                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | A            |
| Landbrugsbygningen                  | Produktions- og lagerbygninger ved landbrug, industri ol. | Ark + Ing                   | <input type="checkbox"/>        | -                               | -                                   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | B            |
| Nyt Rådhus                          | Bygninger til administration og handel ol.                | Ark + Ing                   | -                               | -                               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | -                        | B            |
| Ny sportshal til gymnasiet          | Bygninger i øvrigt  | Ing                         | <input type="checkbox"/>        | -                               | -                                   | <input type="checkbox"/>         | -                        | -                        | B            |
| Den statslige bygning               | Bygninger til administration og handel ol.                | Ing                         | -                               | -                               | <input type="checkbox"/>            | -                                | <input type="checkbox"/> | -                        | B            |
| Renovering af banegårdsbygningen    | Bygninger til administration og handel ol.                | Ark + Ing                   | <input type="checkbox"/>        | -                               | -                                   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | B            |
| Tilbygning til Plejehjemmet         | Bygninger hovedsageligt til hel-årsbeboelse               | Ing                         | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>        | -                                   | -                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | B            |
| Bygning 10, Universitetet           | Bygninger til kulturelle formål samt institutioner        | Ark + Ing                   | -                               | -                               | -                                   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | C            |

Note 1: Ark = Arkitekt, Ing = Rådgivende Ingeniør, Ark + Ing = Rådgivningsaftalen omfatter begge dele.

Symbolforklaring: ✓ for 'ja' og - for 'nej'.

Fælles for alle kurver og diagrammer i dette appendiks er, at virksomhedens præstation altid bliver sammenholdt med det samlede gennemsnit af alle gyldige sager evalueret af Byggeriets Evaluerings Center. I kraft af centrets virke som evaluator siden 2004 er sammenligningsgrundlaget meget stort. De første evalueringer af rådgivende virksomheder blev påbegyndt i 2008 og siden dengang har antallet af evaluerede sager været støt stigende. Det giver et stabilt statistisk grundlag, når virksomheden skal sammenligne sig med andre evaluerede virksomheder.

På udskriftstidspunktet for denne nøgletalsrapport indgår følgende i datagrundlaget for BEC gennemsnittet:

| Opgavetype                      | Rådgivningsaftale<br>(se note 1) | Total-<br>rådgivning        | Delt råd-<br>givning | Under-<br>rådgivning | Sum |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|-----|
| 'Nybyggeri'                     |                                  | 357                         | 164                  | 111                  | 632 |
| 'Reparation og vedligeholdelse' |                                  | 186                         | 44                   | 32                   | 262 |
|                                 | <b>Sum</b>                       | 543                         | 208                  | 143                  | 894 |
| Sagerne fordeler sig på i alt   |                                  | 268 virksomheder.           |                      |                      |     |
| Heraf:                          |                                  | 185 arkitekter              |                      |                      |     |
|                                 |                                  | og 83 rådgivende ingeniører |                      |                      |     |

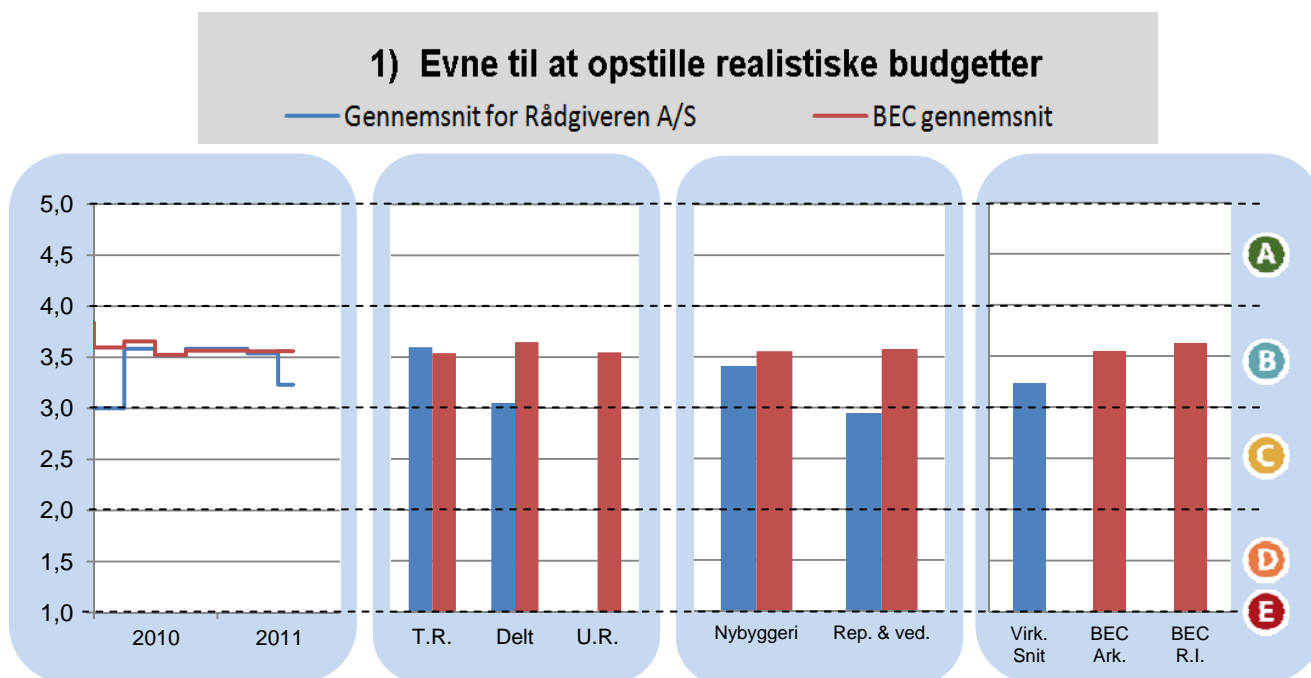
Note 1: Forklaring på begreberne. Delt rådgivning angiver, at bygherren har aftale med flere rådgivere. Typisk delt mellem arkitekt og rådgivende ingeniør. Underrådgivning angiver, at rådgiverens aftale er indgået med anden rådgiver



## A.1 Nøgletallene under området 'delopgaver'

I dette afsnit vises 4 diagrammer for hvert af de 13 nøgletal i nøgletalsområdet 'delopgaver'. Fælles for de 13 nøgletal er, at de bliver indsamlet ved at kunden vurderer virksomhedens præstation på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste. Kunden har kun afgivet en vurdering af præstationen, så fremt det enkelte nøgletal vurderes relevant i den pågældende rådgivningsopgave.

I appendiks B, afsnit B.2 er det nærmere beskrevet hvordan diagrammerne skal læses og forstås.

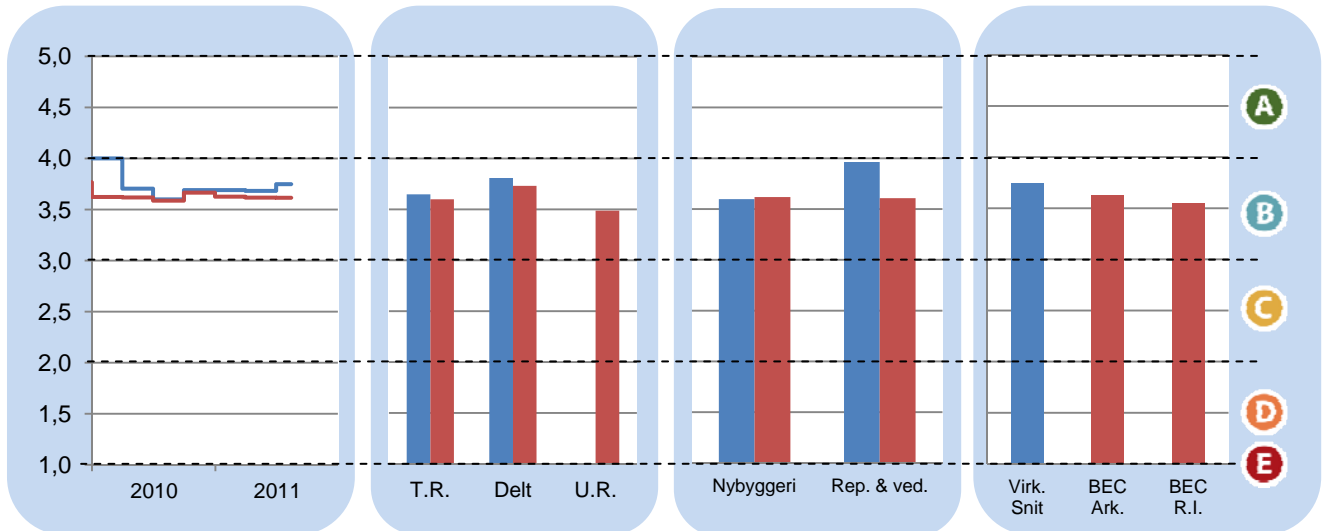


1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.



### 2) Evne til at opstille realistiske tidsplaner

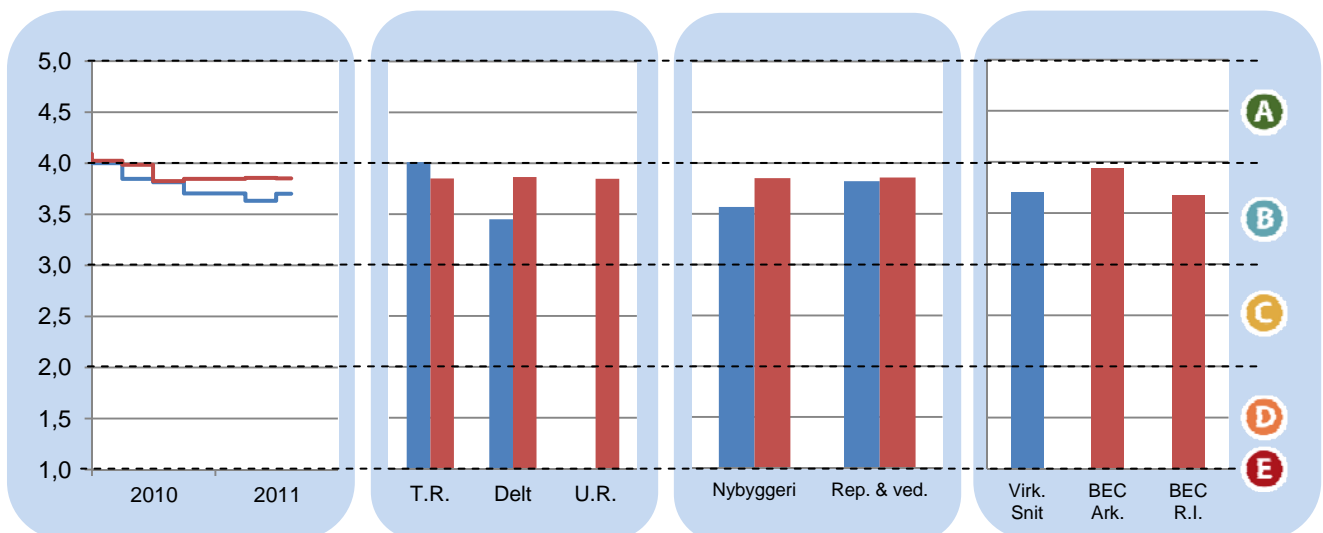
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

### 3) Evne til at anskueliggøre sine forslag

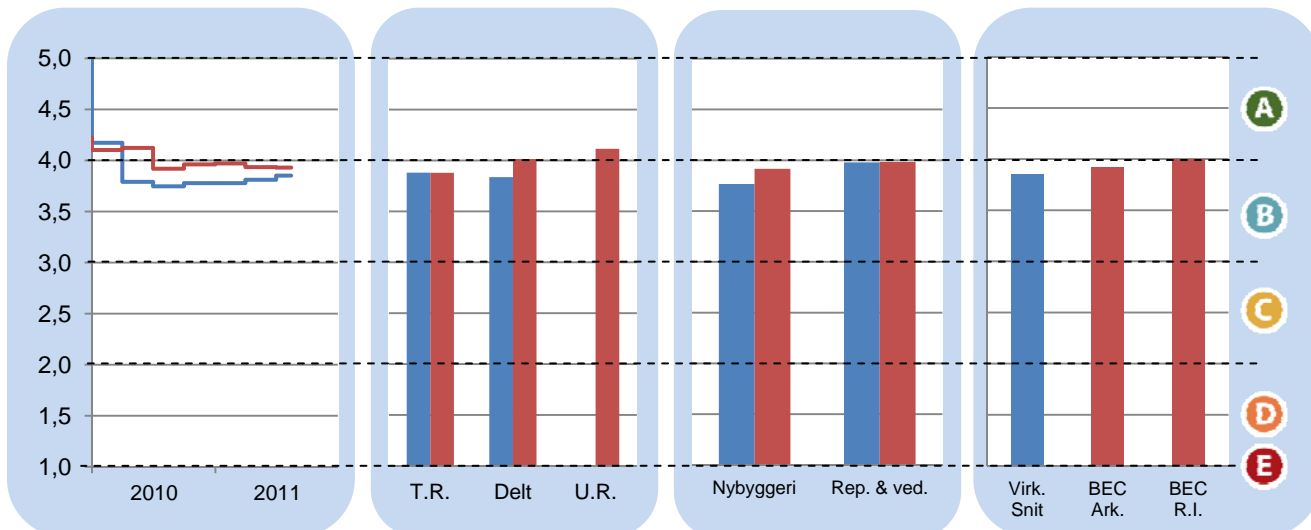
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

#### 4) Evne til at føre en konstruktiv dialog

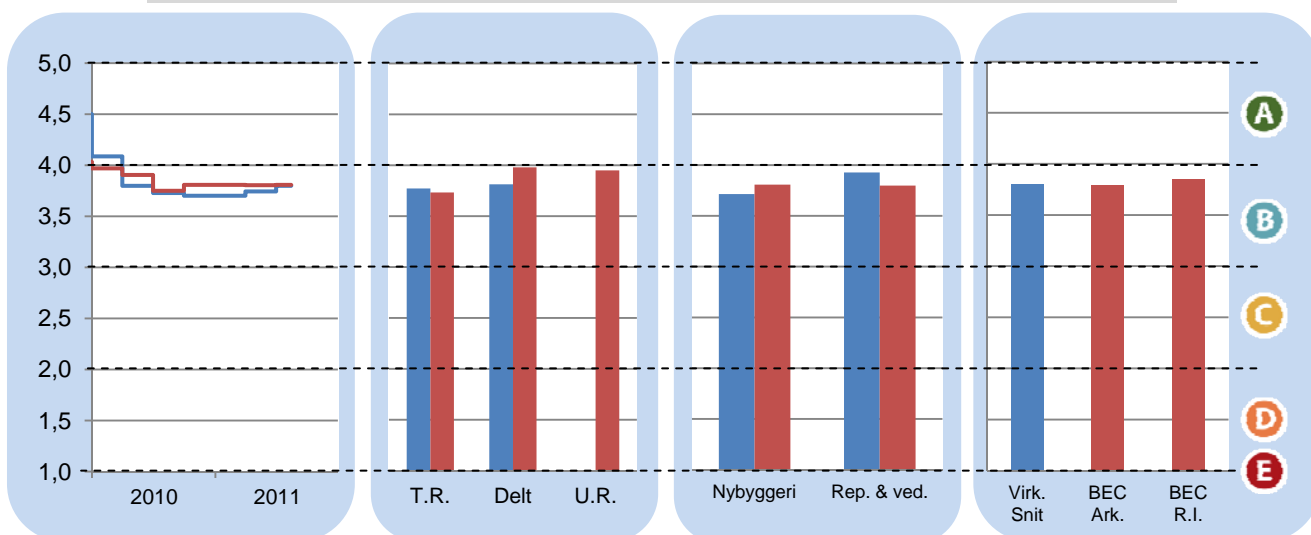
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

#### 5) Bidrag til konstruktivt samarbejde mellem aktører

— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit

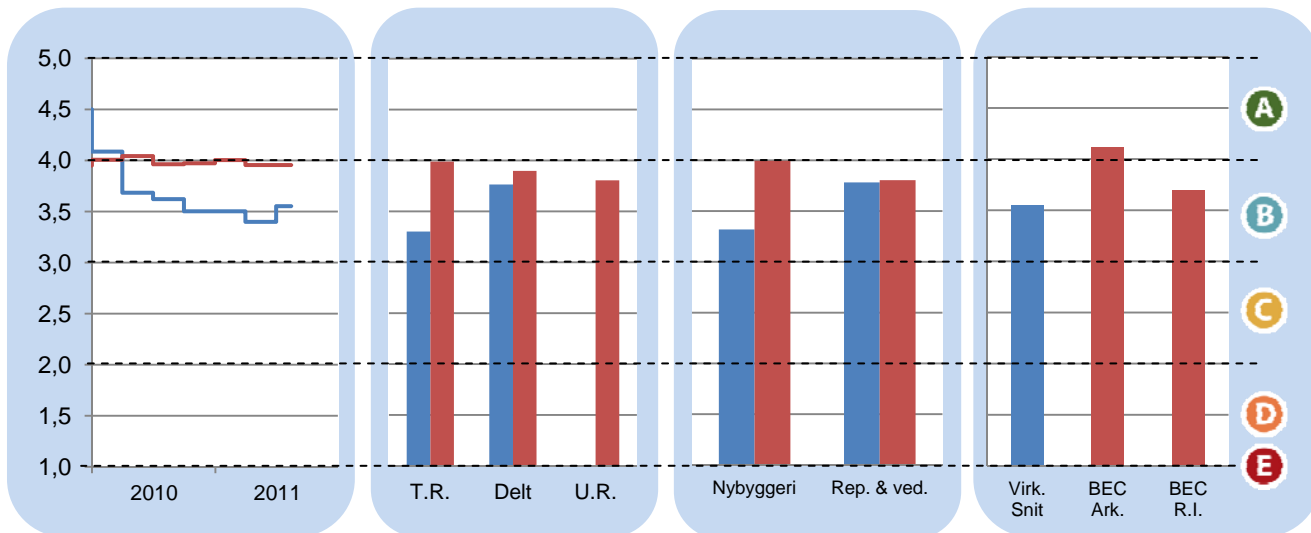


1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.



### 6) Bidrag til at opnå tilfredsstillende æstetisk løsning

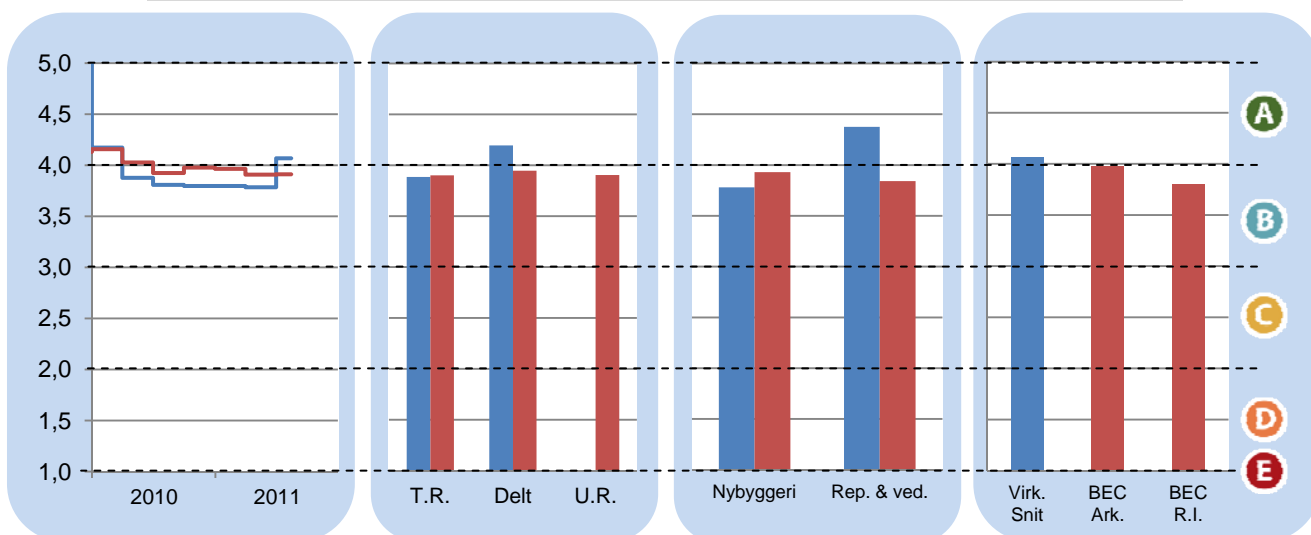
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S      — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

### 7) Bidrag til at opnå tilfredsstillende funktionel løsning

— Gennemsnit for Rådgiveren A/S      — BEC gennemsnit

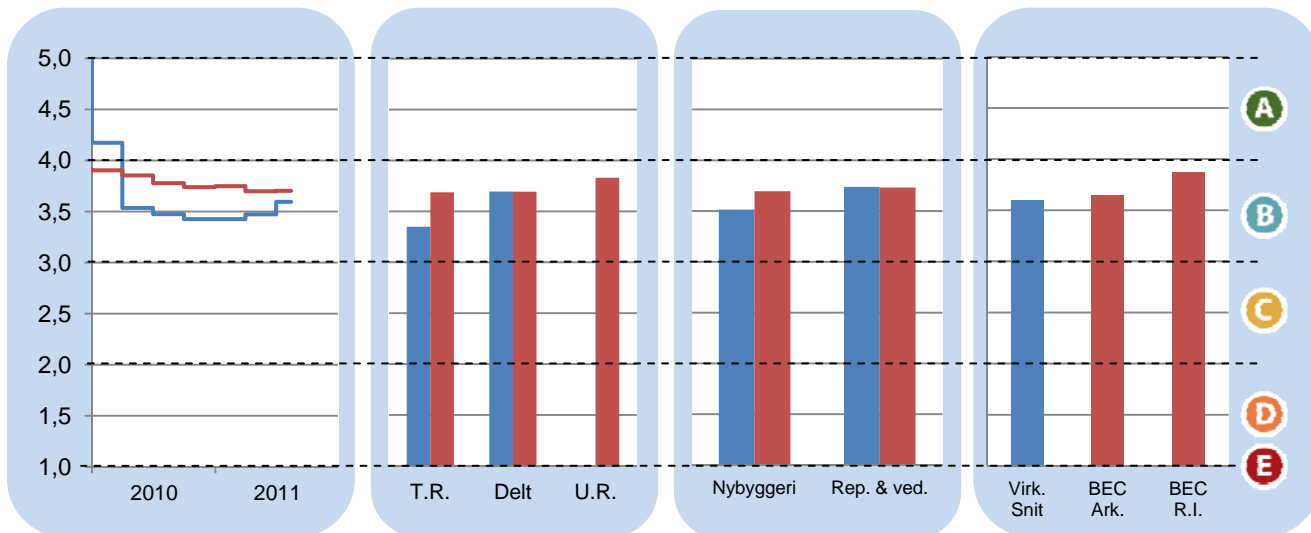


1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.



### 8) Bidrag til at opnå et godt indeklima

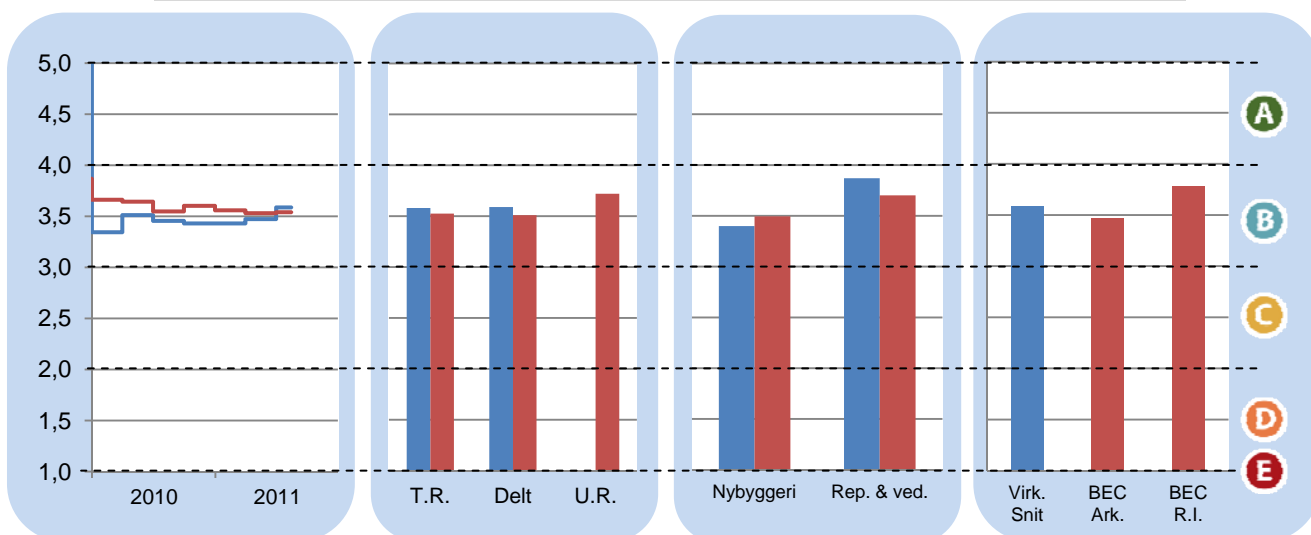
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

### 9) Bidrag til løsning med fornuftig driftsøkonomi

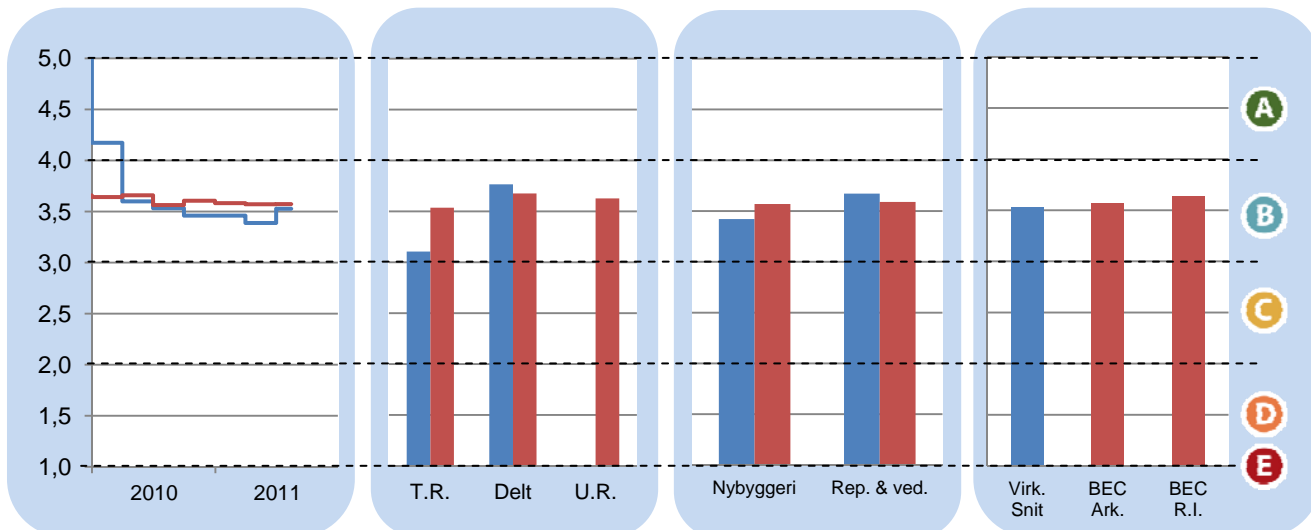
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

### 10) Bidrag til en miljømæssig fornuftig løsning

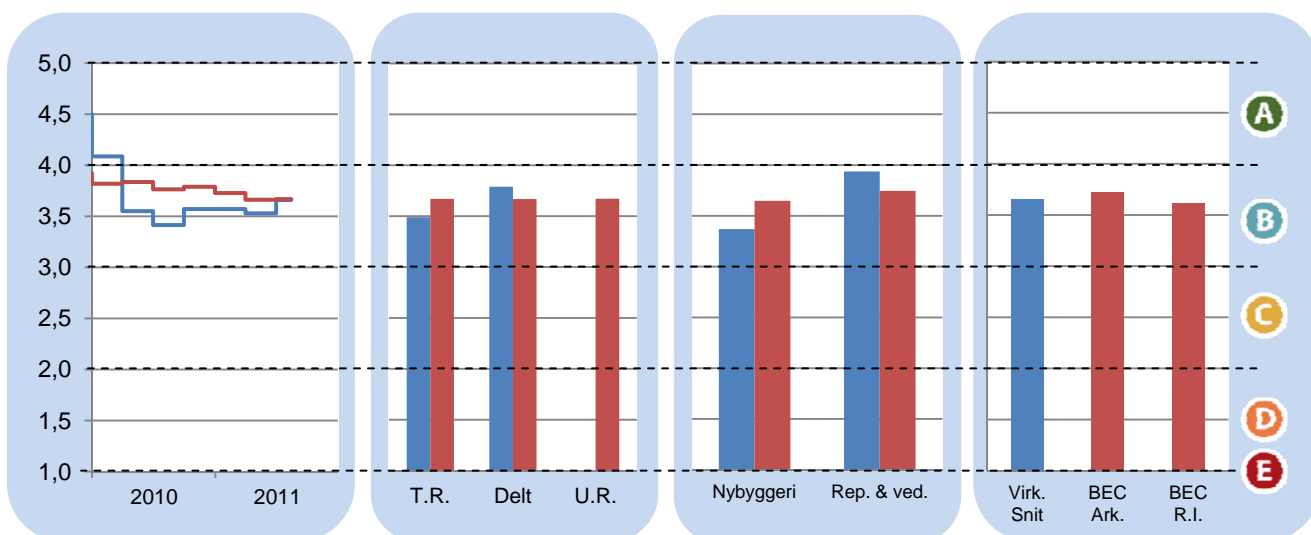
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

### 11) Evne til at levere aftalt kvalitet i projektmaterialet

— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit

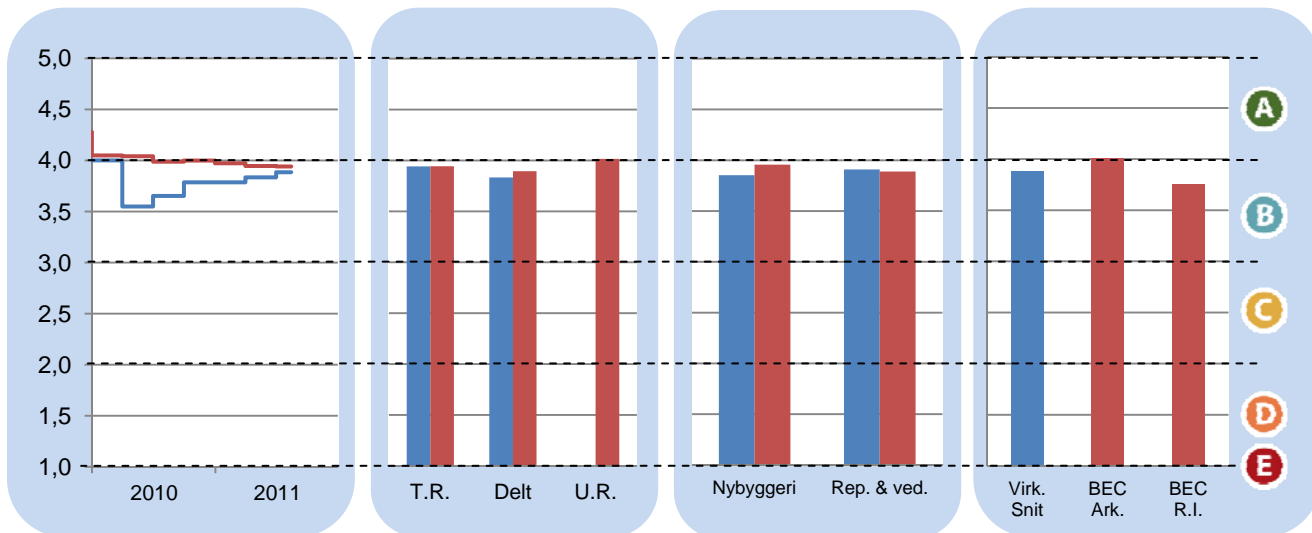


1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.



### 12) Håndtering af processor med beboere/lejere/brugere/naboer under byggeriet

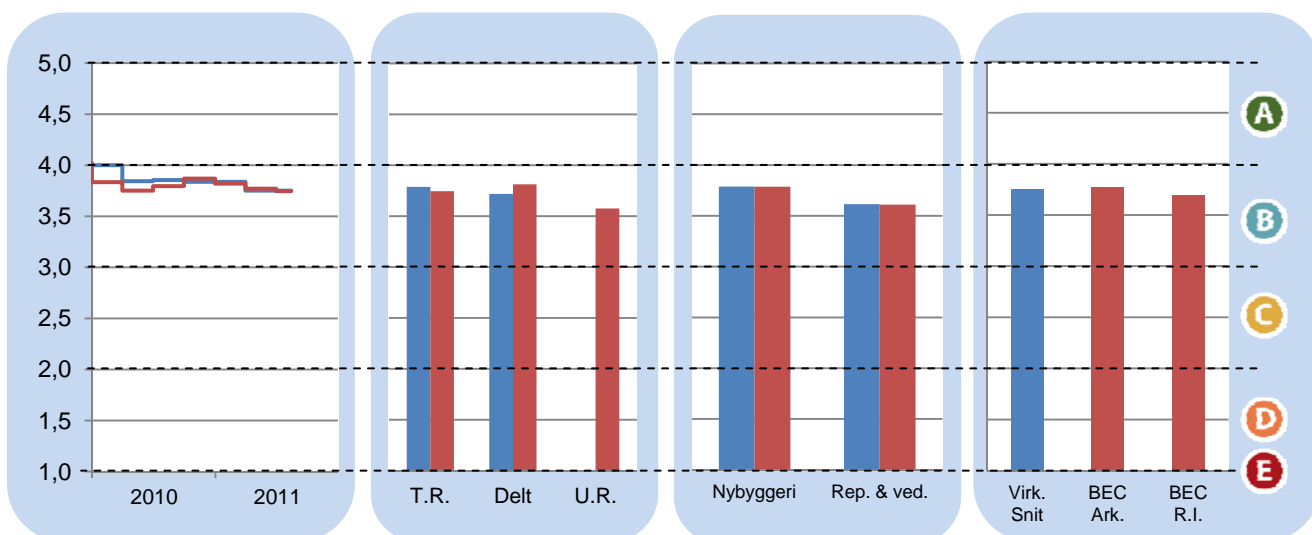
— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit



1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

### 13) Bidrag til at gennemføre tilfredsstillende aflevering

— Gennemsnit for Rådgiveren A/S — BEC gennemsnit

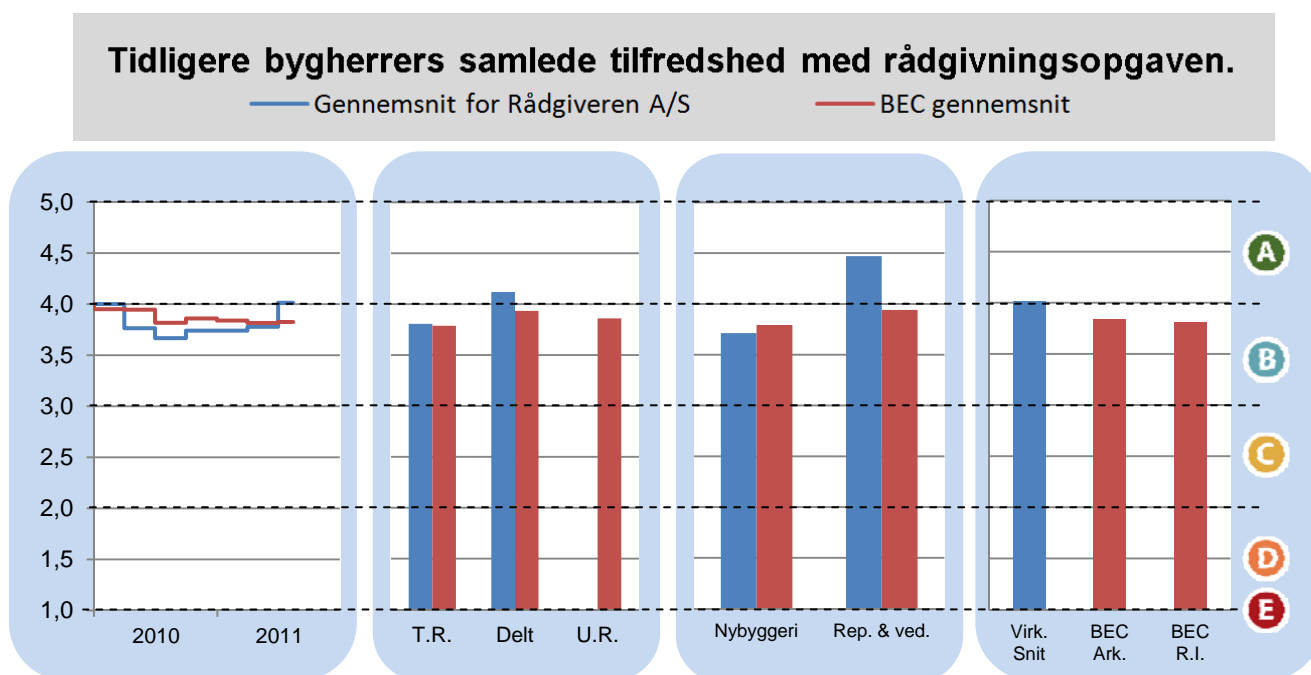


1 = meget værre end gennemsnittet, 2 = værre end gennemsnittet, 3 = som gennemsnittet, 4 = bedre end gennemsnittet, 5 = meget bedre end gennemsnittet.

## A.2 Nøgletallet 'Tilfredshed'

I dette afsnit vises 4 diagrammer for nøgletallet 'samlet tilfredshed' Nøgletallet kaldes 'tidligere bygherrers samlede tilfredshed med rådgivningsopgaven' og bliver indsamlet ved at kunden vurderer sin samlede tilfredshed på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste. Den samlede tilfredshed vurderes altså i dette særskilte nøgletal og er ikke et beregnet gennemsnit af kundens vurdering af præstationen på de 13 nøgletal under området 'delopgaver'.

I appendiks B, afsnit B.2 er det nærmere beskrevet hvordan diagrammerne skal læses og forstås.

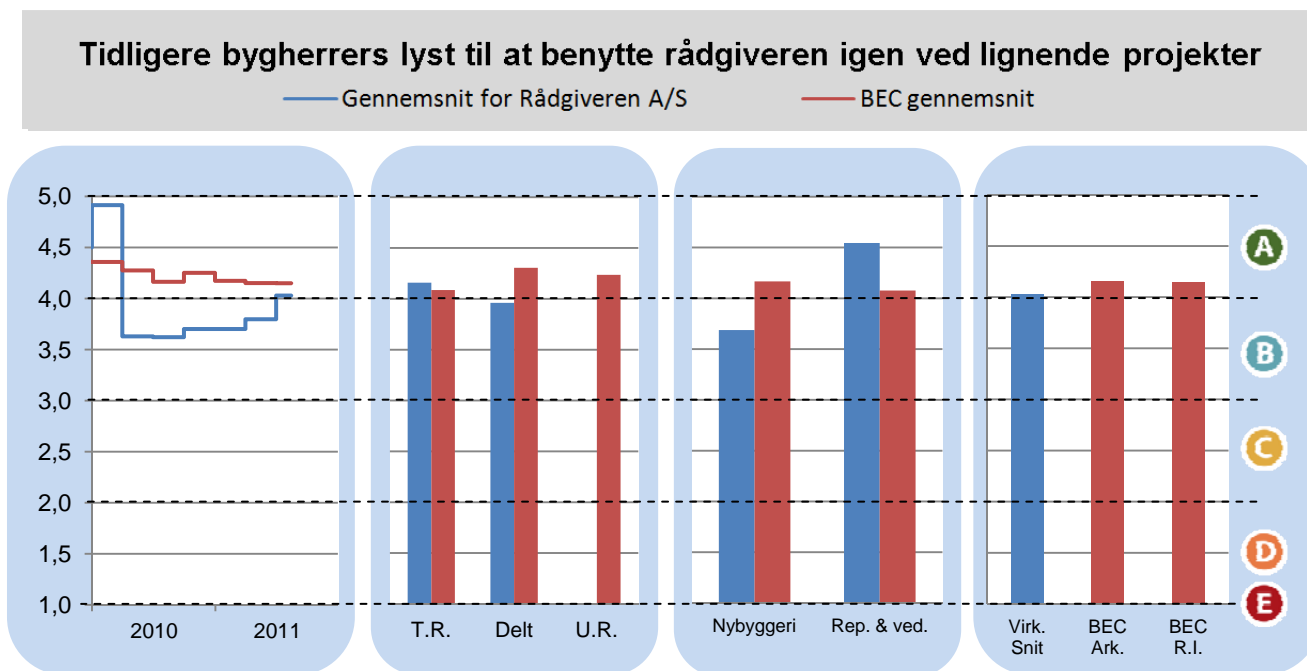


Kundetilfredshed er opgjort efter skalaen: 1 = Utilfreds, 2 = Mindre tilfreds, 3 = Tilfreds, 4 = Mere tilfreds, 5 = Særdeles tilfreds.

### A.3 Nøgletallet 'Loyalitet'

I dette afsnit vises 4 diagrammer for nøgletallet 'loyalitet' Nøgletallet kaldes 'tidligere bygherrers lyst til at benytte rådgiveren igen ved lignende projekter'. og bliver indsamlet ved at kunden vurderer loyaliteten på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste.

I appendiks B, afsnit B.2 er det nærmere beskrevet hvordan diagrammerne skal læses og forstås.



## Appendiks B: Vejledninger

I dette appendiks findes en gennemgang af Bygge Rating systemet samt en vejledning til hvordan kurverne og diagrammerne fra appendiks A skal læses.

### B.1 Hvad er Bygge Rating?

En Bygge Rating er en præsentation af virksomhedens præstationsevne. Herunder er vist et eksempel på en Bygge Rating.



Intervallerne for de 5 niveauer i Bygge Rating er gengivet i tabellen herunder.

| Bygge Rating                           | Gennemsnit         |
|--|--------------------|
| <b>A</b> Meget bedre end gennemsnittet | Fra 4 til og med 5 |
| <b>B</b> Bedre end gennemsnittet       | Fra 3 til og med 4 |
| <b>C</b> Som gennemsnittet             | Fra 2 til og med 3 |
| <b>D</b> Værre end gennemsnittet       | Fra 1 til og med 2 |
| <b>E</b> Meget værre end gennemsnittet | 1                  |

Nøgletalssystemet for rådgivere består af i alt 15 nøgletal (se side 7 i nøgletalsrapporten), hvor kunden for hvert nøgletal vurderer rådgiverens præstation på en skala fra 1 til 5, hvor 5 tilsvare den bedste præstation. De 15 nøgletal er delt op i 3 nøgletalsområder. De første 13 nøgletal er samlet under et nøgletalsområde kaldet 'delopgaver', og for dette område beregnes der ét samlet simpelt gennemsnit af vurderingerne. De sidste to nøgletalsområder; 'Tilfredshed' og 'loyalitet' indeholder hvert et enkelt nøgletal. I beregningen af virksomhedens samlede gennemsnit vægter det beregnede gennemsnit af nøgletalsområdet 'delopgaver' med 50 %, mens gennemsnittet for hvert af de to sidste nøgletalsområder vægter med 25 %. Det er dette samlede gennemsnit der via tabellen herover 'oversættes' til virksomhedens Bygge Rating.

Herunder fremgår fordelingen af rådgivervirksomhederne i Byggeriets Evaluerings Centers database pr. 14. september 2011.

| Bygge Rating     | A      | B      | C     | D     | E     | Sum   |
|------------------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Område           |        |        |       |       |       |       |
| Kundetilfredshed | 46,9 % | 50,5 % | 2,6 % | 0,0 % | 0,0 % | 100 % |

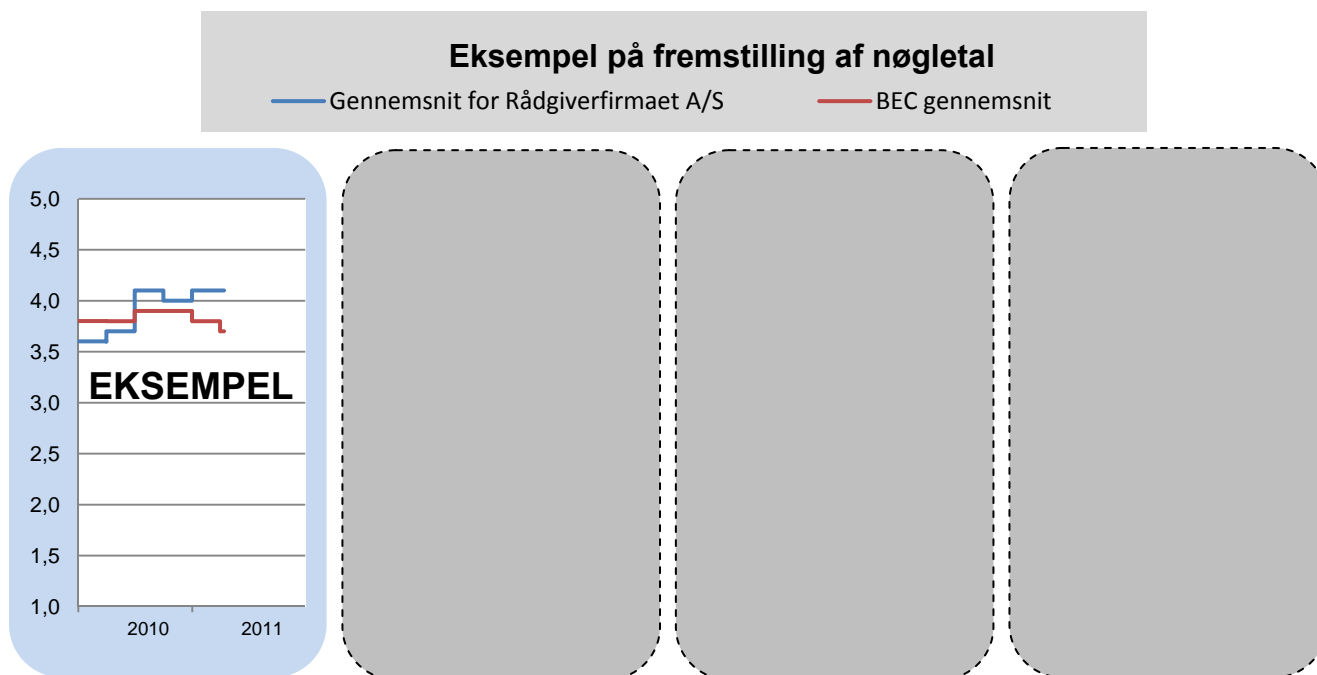


## B.2 Hvordan læses kurverne og diagrammerne i appendiks A?

I de følgende afsnit gives en forklaring til de 4 typer af kurver og diagrammer, som indgår i appendiks A til nøgletalsrapporten.

### B.2.1 Udviklingen i nøgletallene over tid

Virksomhedens Bygge Rating og virksomhedens gennemsnit/karakterbog er øjebliksbilleder af virksomhedens præstation. De vil blive ændret næste gang virksomheden opnår nøgletal på en ny sag, og/eller når en af virksomhedens evalueringssager forældes. I kurverne af denne type vises hvordan virksomhedens præstation har udviklet sig gennem den periode, hvor virksomheden har haft gyldige nøgletal. Kurverne er dog begrænset til at vise tallene fra 1. januar 2010 og frem, eftersom datagrundlaget nødvendigvis må have et vist omfang, før det giver mening at sammenligne sig med gennemsnittet. Dette tilbageblik i tid giver virksomheden mulighed for at identificere gode og dårlige perioder.



Kurven med gennemsnittet for virksomheden er vist for den eller de perioder, hvor virksomheden har haft gyldige nøgletal. Kurven er vist sammen med det samlede gennemsnit for alle af Byggeriets Evaluerings Center evaluerede rådgiversager. Kurven for BEC gennemsnittet er altid vist for perioden fra 1. januar 2010 og frem.

Nøgletallenes værdi på kurverne er beregnet en gang for hvert kvartal, hhv. 31/3, 30/6, 30/9 og 31/12, og svarer til det samlede gennemsnit af alle gyldige sager ved udgangen af kvartalet. Har virksomheden i samme kvartal både fået nøgletal for en ny evalueringssag samt mistet en sag pga. forældelse viser kurven den samlede effekt heraf.

Beregningen for de enkelte kvartaler er 3 års glidende gennemsnit af alle gyldige sager. Dvs. beregningen for det enkelte kvartal medtager evalueringssager afsluttet frem til og med dette kvartal og 3 år tilbage. Dette gælder både for virksomhedens gennemsnit og det samlede BEC gennemsnit.

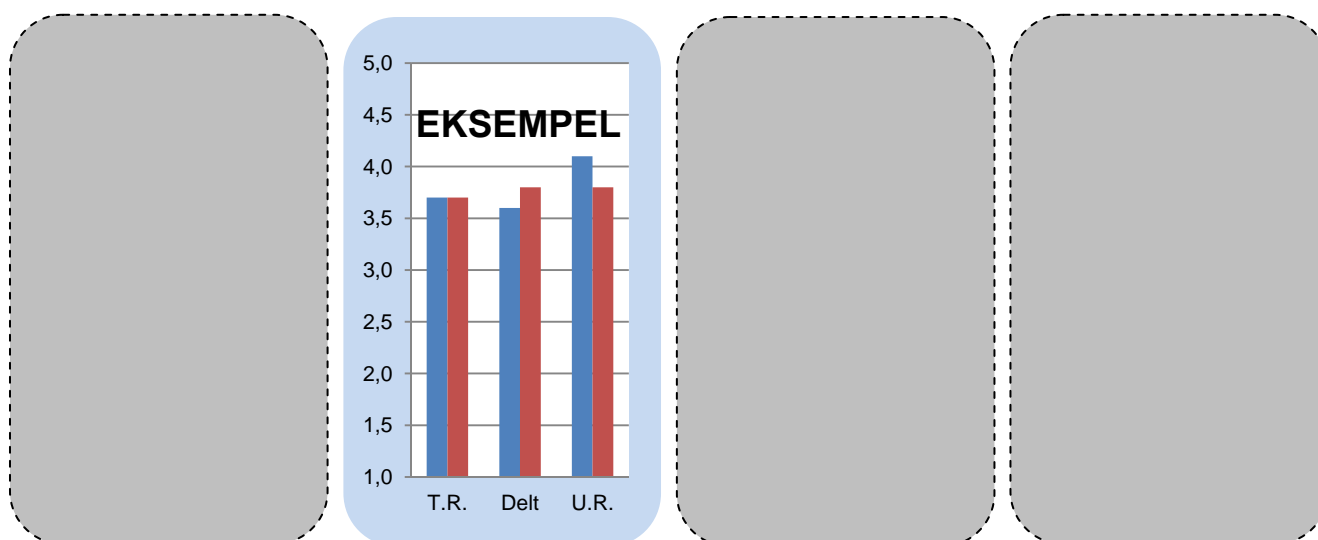
Værdierne til kurverne beregnes ved udgangen af kvartalet. I optegningen af kurven har Byggeriets Evaluering Center besluttet, at denne beregnede værdi fastholdes for hele det forgangne kvartal. Derfor får kurverne et savtakket udseende, da beslutningen medfører, at kurven er vandret i hele kvartalets længde.

## B.2.2 Nøgletallene sorteret på typen af rådgivningsaftalen

For at styrke virksomhedens mulighed for at identificere stærke og svage sider, er virksomhedens nøgletal sorteret på typen af rådgivningsaftalen opdelt på typerne 'totalrådgivning', 'delt rådgivning' eller 'underrådgivning'. Virksomheden har altså mulighed for at se, om det typisk er som totalrådgiver, at virksomheden leverer gode præstationer, eller om det går bedre i aftaler med fx delt rådgivning, hvor kunden typisk har indgået aftale med både en arkitekt og en rådgivende ingeniør. Virksomhedens præstation er sammenlignet med den gennemsnitlige præstation for alle af Byggeriets Evaluering Center evaluerede rådgivervirksomheder for hver enkelt aftaletype. Er der ud for den pågældende aftaletype ikke nogen søjle for virksomhedens gennemsnit, er det fordi virksomheden ikke har nøgletal for en rådgivningsopgave med den aftaletype.

### Eksempel på fremstilling af nøgletal

■ Gennemsnit for Rådgiverfirmaet A/S      ■ BEC gennemsnit



Typen af rådgivningsaftalen er i diagrammerne forkortet på følgende måde:

- T.R. = Totalrådgivning
- Delt = Delt rådgivning
- U.R. = Underrådgivning

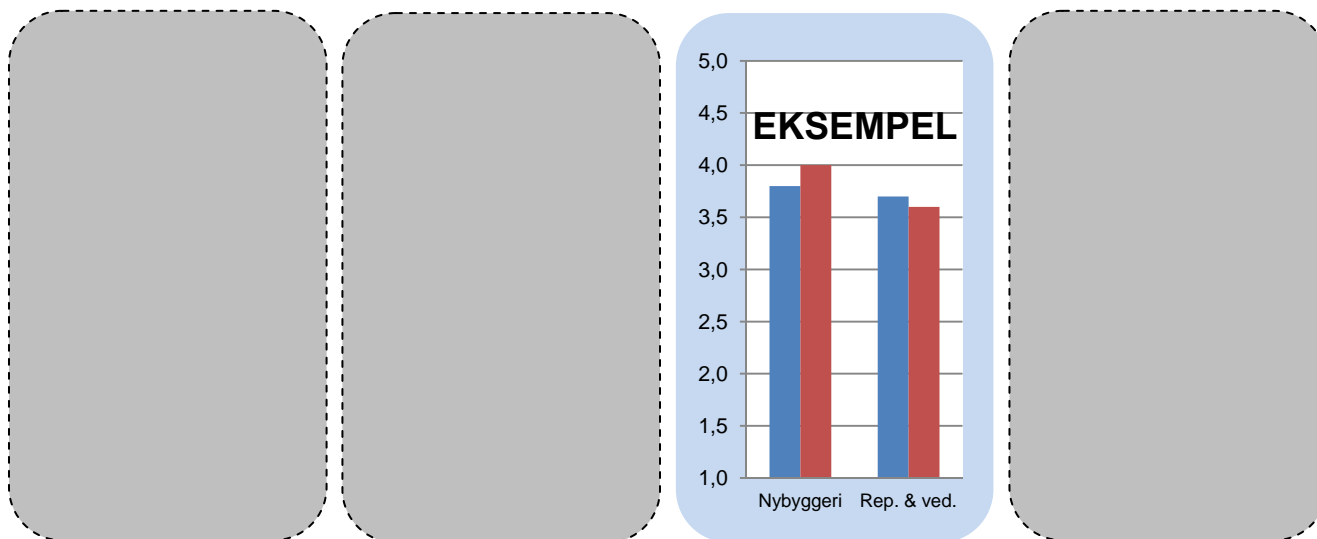
### B.2.3 Nøgletallene sorteret på 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse'

For at hjælpe virksomheden med at identificere stærke og svage sider, er virksomhedens nøgletal sorteret ud på projekttypen, som rådgivningsopgaven omhandler i form af kategorierne "Nybyggeri" og "Reparation og vedligeholdelse". Virksomheden har dermed mulighed for at se, om det typisk er ved nybyggeri, at virksomheden leverer gode præstationer, eller om det går bedre i reparations og vedligeholdelsessagerne. Virksomhedens præstation er sammenlignet med den gennemsnitlige præstation for alle af Byggeriets Evaluerings Center evaluerede rådgivervirksomheder for de to projekttyper. Er der ud for den ene projekttype ikke nogen søjle for virksomhedens gennemsnit, er det fordi virksomheden ikke har opnået et resultat for det pågældende nøgletal for en rådgivningsopgave på denne projekttype.

#### Eksempel på fremstilling af nøgletal

■ Gennemsnit for Rådgiverfirmaet A/S

■ BEC gennemsnit



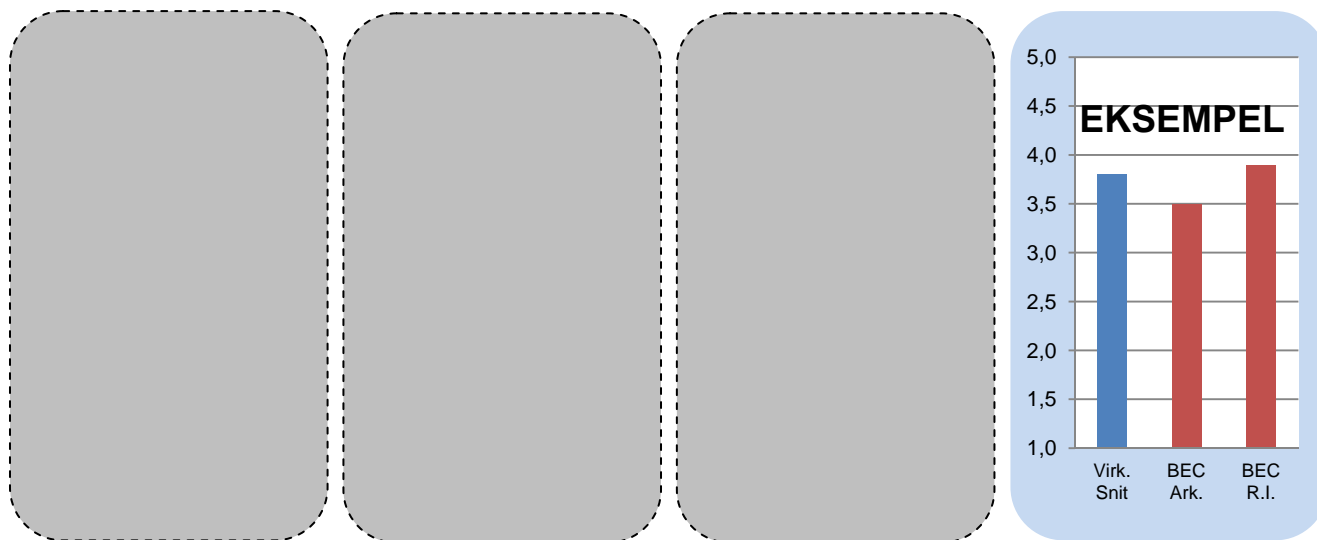
### B.2.4 Nøgletallene sorteret på 'arkitekt' og 'rådgivende ingeniør'

For at give virksomheden mulighed for at sammenligne præstationsevnen på de enkelte nøgletal med hhv. arkitekter eller rådgivende ingeniører, er nøgletallene sorteret på disse virksomhedstyper. Arkitekter og rådgivende ingeniører evalueres efter det samme nøgletalssystem, men ofte vil det være nyttigt for virksomheden, at sammenligne sig med et gennemsnit for virksomheder af

samme type som virksomheden selv. Det er virksomhedens primære branchekode registreret hos Erhvervs- og selskabsstyrelsen, der afgør, om en virksomhed indgår i gennemsnittet for arkitekter eller rådgivende ingeniører. Dermed vil en virksomhed kun indgå et sted, også selvom virksomheden udfører opgaver indenfor begge brancher.

### Eksempel på fremstilling af nøgletal

■ Gennemsnit for Rådgiverfirmaet A/S ■ BEC gennemsnit



I diagrammet er der benyttet følgende forkortelser:

- Virk. Snit = Virksomhedens eget gennemsnit
- BEC Ark = Det samlede gennemsnit for alle arkitekter evalueret af Byggeriets Evaluerings Center
- BEC R.I. = Det samlede gennemsnit for alle rådgivende ingeniører evalueret af Byggeriets Evaluerings Center

