

Analys av enkät om FM:s service i Biomedicum

2022-11-08

Eva Palmer

Jennie Eldh Bastman



**Karolinska
Institutet**

Analys av enkät om FM:s service i Biomedicum

Innehåll

Bakgrund	3
Sammanfattning	3
Tack	3
Resultat	4
Fråga 1–3 Allmänt om FM	4
Fråga 4–5 Kommunikation	5
Fråga 6–8 Service utförd av underleverantörer	6
Fråga 9–10 Laboratoriesäkerhet	7
Fråga 11–13 Gods och logistik	8
Fråga 14–15 Teknisk service och Diskavdelningen	9
Fråga 16–18 Kaffemaskiner, matsalar och mötesrum	9
Analys	10
Förbättringsåtgärder	12
Bilaga 1	14

Bakgrund

Facility Management, FM, bildades i samband med att flera forskningsinstitutioner flyttade in i Biomedicum april 2018. FM tillhandahåller intern service och support inom gods och logistik, teknisk service, laboratoriesäkerhet, sterilcentral, frysfaciliteter med mera.

För första gången sen bildandet av FM, fick medarbetare i Biomedicum, FM:s kunder, möjligheten att svara på frågor om vad som är bra med FM:s service och vad som kan förbättras.

Sammanfattning

Undersökningen bestod av 18 frågor om FM:s service och support. Efter varje fråga samt sist i enkäten fanns möjligheten att skriva kommentarer och förslag på förbättringar i ett fritext-fält. Deltagarnas svar var anonyma och av ca 1000 personer, svarade 168 stycken. Enkäten fanns tillgänglig under fyra veckor i mars/april 2022 och sammanlagt skickades fyra mejl med information om enkäten.

Svaren var graderade på en skala 1–5, där 1 = lägst betyg och 5 = högst betyg. På vissa frågor fanns även alternativet 'Vet ej/Ej tillämbart'.

Av de som svarade på enkäten var 74% nöjda eller mycket nöjda med FM:s service och support. Det här är ett mycket bra resultat och FM kommer att fortsätta arbeta effektivt och med ett systematiskt förbättringsarbete så att vi kan behålla detta goda resultat.

Prioriterande områden för förbättringar:

- Tillhandahållandet av ett väl fungerande konsignationslager, Supply Center.
- Tydligare information om FM:s serviceutbud
- Utrusta mötesrummen för digitala möten

Dessutom önskas att fler personer deltar i enkäten, så ett arbete att engagera flera kommer att initieras innan enkäten skickas ut nästa gång.

Tack

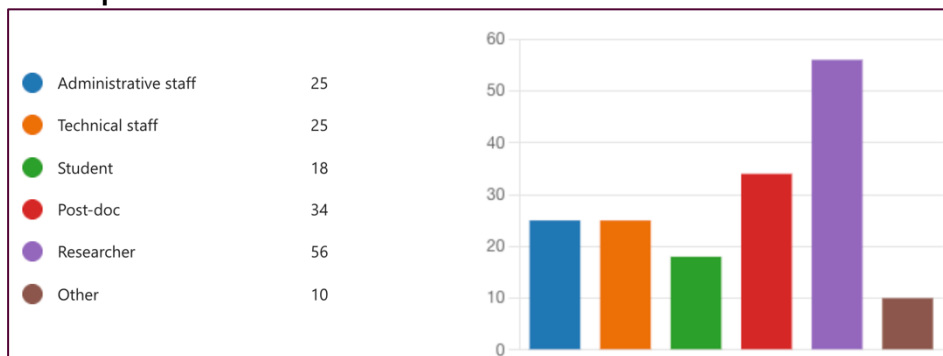
FM vill tacka alla som deltagit i undersökningen. Vi uppskattar att ni tagit er tid att hjälpa oss att bli bättre.

Resultat

Nedan presenteras resultatet per fråga. Till varje grupp av frågor presenteras ett urval av de fritext-kommentarer som skickats in. Kommentarererna har inte redigerats med avseende på språk, stavfel etcetera

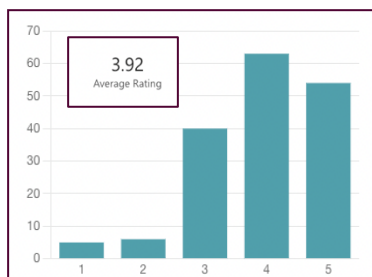
Först presenteras resultatet på den sista frågan i enkäten:

Vilken position har du?

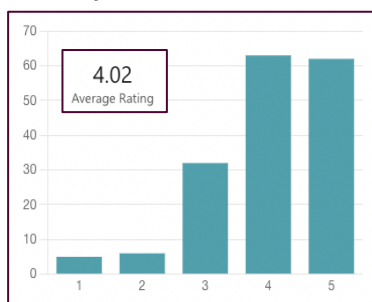


Fråga 1–3 Allmänt om FM

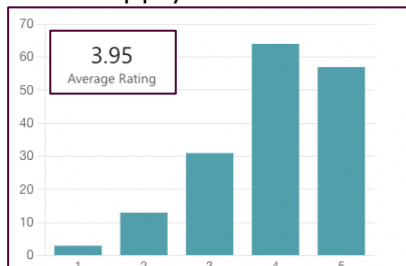
Hur väl känner du till service och support som FM ger i Biomedicum?



Hur nöjd är du med FM:s service och support?



Hur väl uppfyller FM:s service dina behov?

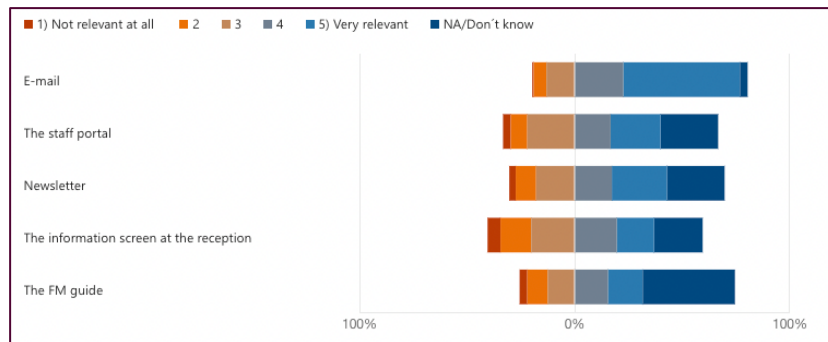


Kommentarer:

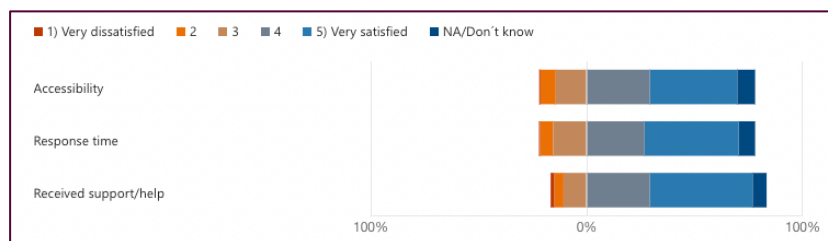
- 'Snabb återkoppling och trevligt bemötande. Hjälpsam och kunnig personal.'
- 'Mycket serviceminded och åtgärdar snabbt'
- 'Bästa människorna och alltid serviceminded'
- 'Ganska dålig och långsam service.'
- 'Not even know what services does FM provide and how do I contact it.'
- 'Very kind and helpful. They always deal with issues very quick.'
- 'People at FM are helpful, friendly and solving most of the problems'

Fråga 4–5 Kommunikation

Hur relevant är informationen från FM via följande kanaler?



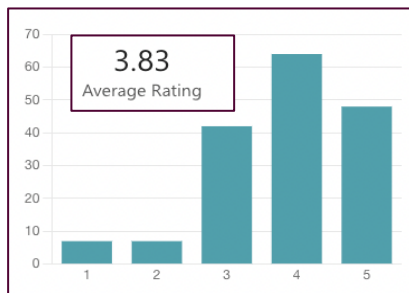
Hur nöjd är du med FM Helpdesk med avseende på följande?

*Kommentarer:*

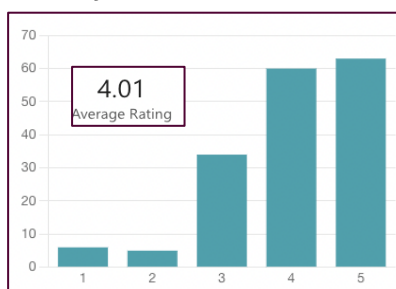
- 'I am quite satisfied. Of course, there is room for improvement but we can work and cooperate very well all together.'
- 'Very varying. Sometimes fast, helpful response, other times almost no response...'
- 'If something is broken like the shaker, someone from FM will come and finds often a solution for fixing this. The staff of "Service and technique of FM" is awesome.'

Fråga 6–8 Service utförd av underleverantörer

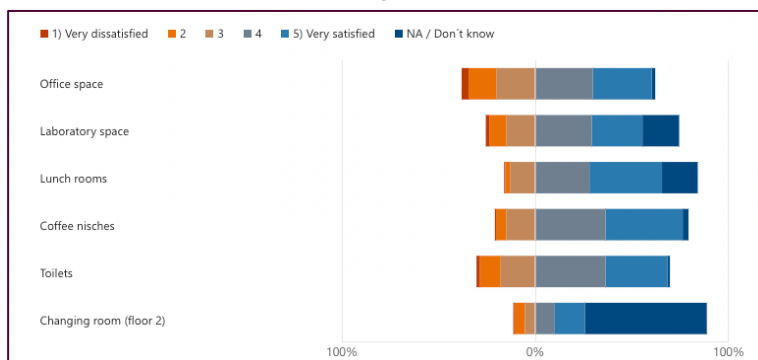
Hur nöjd är du med service och support som ges av väktarna?



Hur nöjd är du med service och support som ges av receptionen?



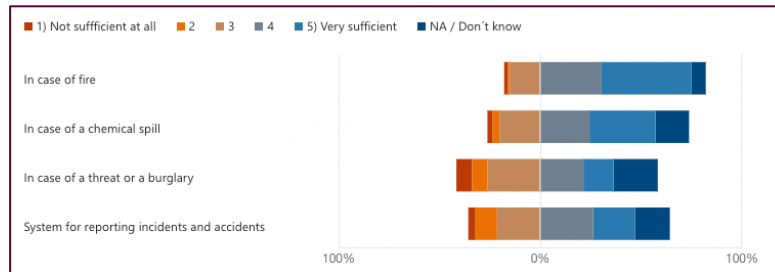
Hur nöjd är du med städningen av följande ytor?

**Kommentarer:**

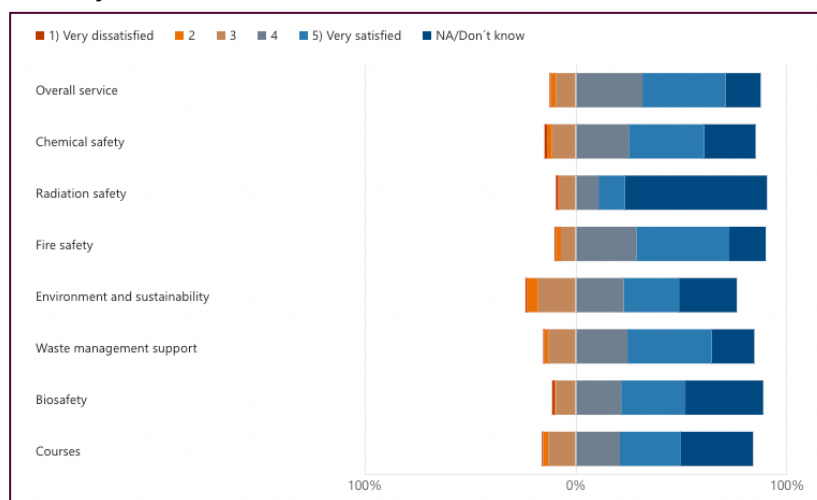
- 'Vet inte så mycket om detta, men tycker att det är bra att de finns och att de ser ut att göra ett bra och viktigt arbete'
- 'Some security guards tend to abuse their power position.'
- 'The reception staff has always an answer and is very helpful.'
- 'Usually friendly and helpful but very dependent on actual person there.'
- 'They seem to lack basic training on the systems for access.'
- 'The changing rooms should be completely cleared at least once a week, now people use it for storing their stinky stuff'
- 'Its always very clean everywhere I go in Biomedicum.'
- 'In my opinion the cleaning of office space could happen more often.'

Fråga 9–10 Laboratoriesäkerhet

Hur tillfredsställelse upplever du FM:s information om följande nödlägesrutiner?



Hur nöjd är du med den service som team Laboratoriesäkerhet ger?

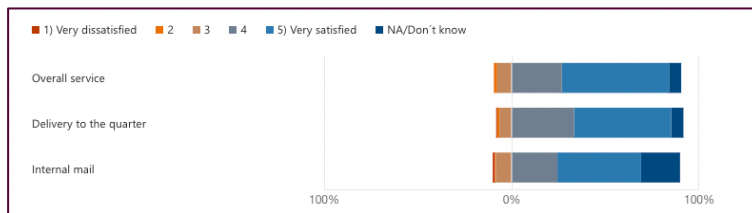


Kommentarer:

- 'Brandövningarna är frekventa och effektiva, med bra återkoppling!'
- 'Chemical spill training would be appreciated'
- 'I've been working in Biomedicum nearly a year now, and - until this survey - was not fully aware that FM was responsible for all these different services. I would suggest holding a mandatory induction for incoming postdocs that covers all of these basic services. I feel like this is a relatively wide-ranging problem. For example, people have accidentally triggered the chemical spill button in our quarter multiple times since I arrived, and we've only recently realized that we can deactivate the alarm by pushing the button again.'
- 'more courses'
- 'I do not find general information about which courses are available and when the next opportunity is.'

Fråga 11–13 Gods och logistik

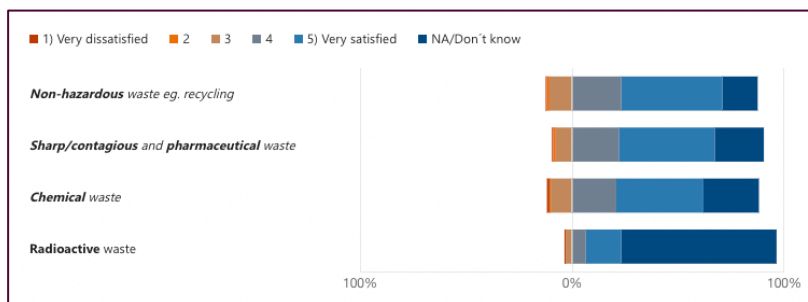
Hur nöjd är du med den service som gods och logistik-teamet ger?



Känner du till Supply Center och har du gjort en beställning?



Hur nöjd är du med FM:s rutiner för avfallshantering?

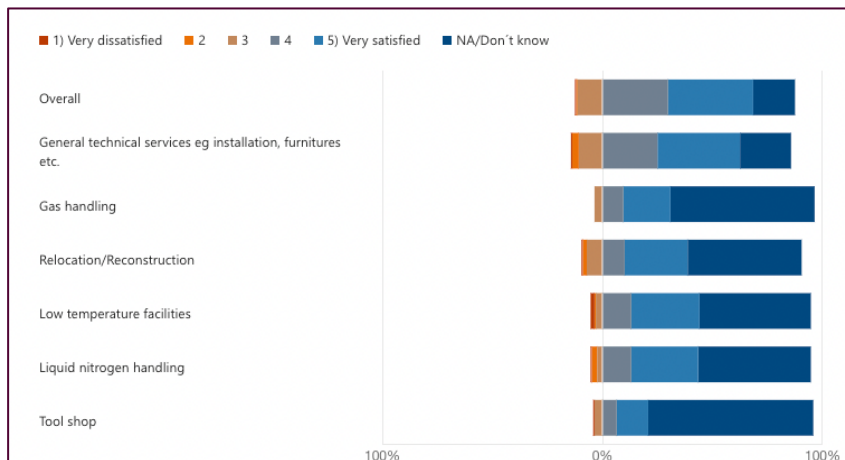


Kommentarer:

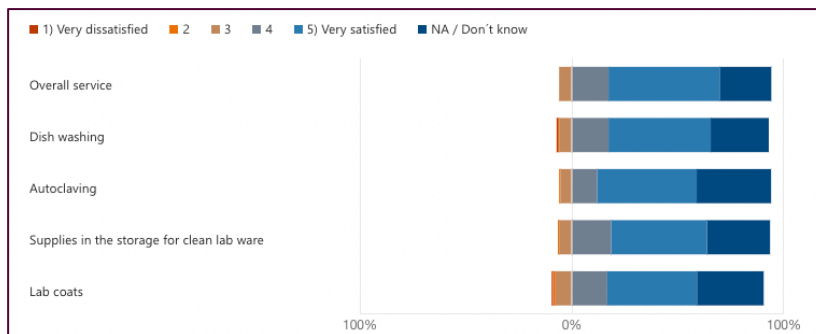
- 'super friendly and helpful team'
- 'The weekly collection of chemical waste is great.'
- 'It could be nice all those information put up in each corridor.'
- 'It is much easier if guidance to place the order is available in the supply center.'
- 'I would like to have storage space instead of supply center.'
- 'Jag skulle vilja beställa små mängder varor från Supply center, jag väljer annan leverantör för att slippa 500 centrifug rör att fylla hyllorna med. Tanken är väl att vi inte ska behöva ha massa förråd på labben?'

Fråga 14–15 Teknisk service och Diskavdelningen

Hur nöjd är du med den service som teknisk service ger?



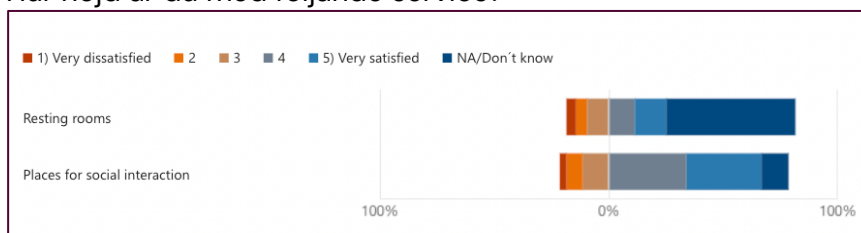
Hur nöjd är du med den service som diskavdelningen ger?

**Kommentarer:**

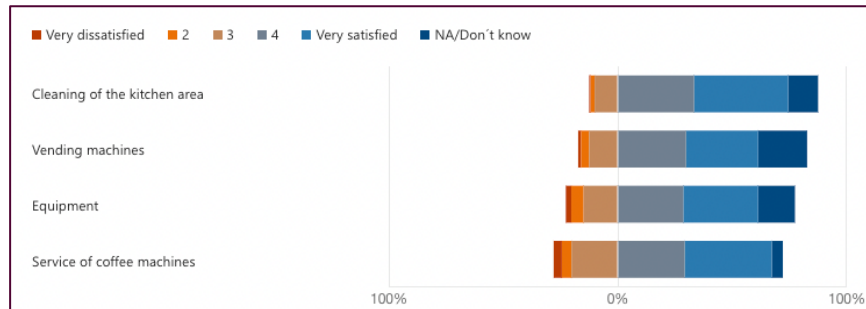
- 'It would be great if there were more spaces for -80 freezers.'
- 'What is tool shop?'
- 'It would be great if we didn't have to plan so far ahead before we need to use liquid nitrogen.'
- 'Good'
- 'The personell that comes and takes care of the autoclaving. are incredibly nice and the service they offer is top notch.'
- 'Very often is the autoclaved MQ water end up'

Fråga 16–18 Kaffemaskiner, matsalar och mötesrum

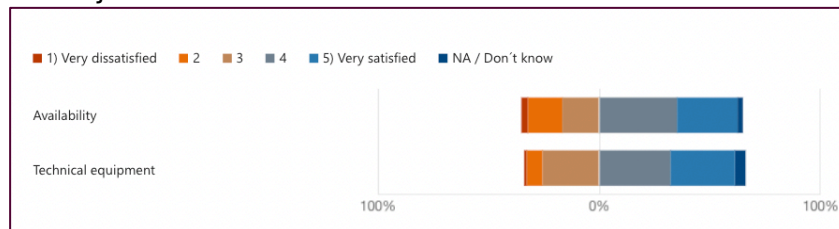
Hur nöjd är du med följande service?



Hur nöjd är du med lunchrum och kaffestationer?



Hur nöjd är du med mötesrummen?



Kommentarer:

- 'All meeting rooms must have equipment for Zoom meetings'
- 'bestick saknas ofta i lunchrummen.'
- 'Nya matautomaten på plan 4 (ovanför caféet) är toppenbra!'
- 'Very heavily booked'
- 'It is nice that there are more meeting rooms now equipped with cameras and microphones.'

Analys

Fråga 1 – 3 Allmänt om FM

Av de personer som svarade på enkäten var 74% nöjda eller mycket nöjda med FM:s service och support. Det är många som känner till FM:s service och tycker att den lever upp till deras behov. FM kommer att fokusera på att behålla detta goda betyg genom att regelbundet gå igenom servicekatalogen för att se över vad som saknas eller behöver ändras och på så sätt försöka uppfylla kundernas behov. FM behöver dock tydligare presentera vilken service vi ger och även vad man som kund kan förvänta sig. Det behöver också finnas en tydlig gränsdragning mellan Akademiska Hus- Kls fastighetsavdelning och FM.

Förslag på att ta fram en förslagslåda och fortsätta mäta kundnöjdhet genom årliga enkäter.

Fråga 4 – 5 Kommunikation

FM behöver strukturera upp vilken information som kommuniceras ut via vilken kanal. Det är få som känner till 'FM-guiden' och informationen på skärmen vid receptionen kan presenteras på ett bättre sätt.

Förslag att ha skärmar runt om i byggnaden tex i matsalar med samma information som vid receptionen.

Förslag att skapa en driftkalender där händelser som tex ventilationskontroll mm kan presenteras.

När det gäller FM Helpdesk så tycker nog både medarbetare och FM-personal att ett modernare system vore en förbättring.

Fråga 6 – 8 Service från underleverantörer

Den service som underentreprenörer utför kan förbättras genom god dialog och ständig uppföljning. FM har en pågående dialog med vaktbolaget både när det gäller ronderande vakt, och receptionistvakten. Vi ser till att de får en bra introduktion till uppdraget och om Ki/Biomedicum. Vårt mål är att ha så få klagomål som möjligt, och i de fall vi får kännedom om dem, ska de hanteras snabbt och smidigt. Viktigt att tydliggöra rollerna i receptionen, så att det blir tydligt för kunden.

FM är kontaktperson för Städgladen och genom dokumentation av brister, samt uppföljning och regelbunden dialog så har vi fokus på ett ständigt förbättringsarbete.

Fråga 9–10 Laboratoriesäkerhet

Team laboratoriesäkerhet hanterar dagligen frågor om krisrutiner, avfallsrutiner, riskbedömningar och mycket mera. De fokuserar på att skapa dialog och arbeta proaktivt.

De krisrutiner som gäller vid rån/inbrott, samt det centrala systemet för incidentrapportering är förvisso KI:s Fastighetsavdelnings ansvar, men FM kan bli bättre på att bli vidareförmedla information och kunskap om dessa rutiner.

Då det ständigt kommer nya medarbetare till Biomedicum ligger stort fokus från teamet på introduktion och utbildning. När det gäller Biomedicums krisrutiner för tex. brand så har teamet arbetat systematiskt med att förbättra medarbetarnas medvetenhet och kunskap i hur man ska agera i händelse av en utrymning.

Fråga 11–13 Gods och logistik

Många är mycket nöjda med servicen som team Gods och logistik tillhandahåller. Det som definitivt behöver förbättras är Supply Center. Både beställningssystemet, antal produkter och möjligheten att handla på plats.

Fråga 14–15 Teknisk service och Diskavdelningen

Cirka 70% av de ärenden som kommer till FM Helpdesk hanteras av team Teknisk service och deras arbete får mycket bra betyg i

undersökningen. Det som behöver förbättras är bla att få ut information om att verkstaden finns och vilken typ av service som erbjuds här.

Idag erbjuder vi samordning av kalibrering av vågar i labbet och förslaget är att samordna service även för annan typ av apparatur.

Diskavdelningen får ett mycket bra omdöme och utmaningen här blir att bibehålla denna goda service.

Fråga 16–18 Kaffemaskiner, matsalar och mötesrum

Det är många som önskar bättre utrustning för digitala möten i Biomedicums mötesrum.

När det gäller service av kaffemaskiner och matsalar, så är de flesta nöjda, och den vanligaste kritiken gäller val av kaffesort och brist på bestick.

Förbättringsåtgärder

Efter analys av resultatet på frågorna har vi tagit fram en lista över de prioriterade åtgärder som kommer att genomföras inklusive preliminär tidsplan.

Område	Mål	Aktivitet	Tidsplan
Kommunikation och Information	Förtydliga information från FM till verksamheten.	Undersöka vilken kommunikationskanal som är bäst lämpad för att nå ut till verksamheten. För att anses bäst lämpad ska följande kriterier uppfyllas: – Lättillgänglig information att hitta för användare – Tydlig information att förstå för läsaren – Resurseffektiv kanal att arbeta i för avsändaren	
		Förtydliga informationen på skärmen vid receptionen	Q4-2022
	Klargöra FM:s syfte/roll och uppmärksamma vad för tjänster/service FM erbjuder.	Marknadsföra FM:s servicekatalog och FM-guiden via möjliga kanaler.	Q4-2022
		Förtydliga gränsdragning mellan Akademiska Hus-Kl:s fastighetsavdelning och FM.	Q4-2022
FM helpdesk	Ha ett effektivare system för att hantera ärenden från verksamheten.	Ta fram en förslagslåda	Q4-2022
		Se över möjligheten att uppdatera till ett modernare system för ärendehantering.	Oklart, inväntar besked från ITA.
Underleverantörer	Förbättrad leverans av underleverantörernas service	Förbättrad städning av bla kontor och omklädningsrum på plan 2.	Q4-2022
Teknik och service	Öka medvetenheten om befintlig service inom Teknik och service	Marknadsföra de tjänster som FM erbjuder i verkstaden på plan 2.	Q4-2022

	Förbättrad service	Utöka antalet instrument som vi samordnar servicen för, idag endast kalibrering av vågar.	Q2-2023
Husgemen- sam service	Förbättringar av mötes- rummen	Förse samtliga mötesrum med utrustning för digitala möten	Färdigt
	Förbättringar i lunchrum- men	Kontinuerligt fylla på bestick, glas och tallrikar.	Löpande
Labsäkerhet	Öka fokus på miljö och hållbarhetsfrågor		
Supply Center	Etablera ett väl funge- rande konsignationslager.	Se över möjligheten att byta system för inköp via Supply Center.	Q1-2023
		Öka antalet produkter	Löpande
		Skapa en 'butikslösning' dvs kunna handla på plats på plan 2.	Q2-2023
Övrigt	Öka antalet personer som svarar på enkäten	Ökad marknadsföring, kombinera med tex FM-Öp- pet Hus.	Q3-2023

Bilaga 1

På slutet av enkäten fanns möjligheten att skriva förslag på vad man tycker att FM kan förbättra. Nedan redovisas samtliga svar, dock är vissa svar presenterade i en förkortad version markerat med (...).

- More polite answers to questions via help desk
- Work by contributing to biosafety, work environment, chemical safety instead of sending out information or just making inspections.
- I en drömvärld kan man gå och shoppa i Supply center, såsom man gör i mataffären och där ska finnas de vanligaste plastvarorna och baskemikalierna. (...)
- Improve the supply center. Make it easy to see what is in stock (...) Make it possible to order lower quantities, like inner bags. (...)
- Keep up the good work, you're all great!
- The system for receiving visitors
- Förbättra supply center, tillgänglighet och utbud.
- Se till att disken är diskad till måndag lunch. Nu finns ofta inga rena bestick och det är väldigt rörigt efter helger (...)
- Skaffa labrockar med tryckknappar.
- Despite that I do not know what services does FM provide, experience with the reception and staffs are pretty nice!
- Communicate if reception is closed and how to get a in touch with security if necessary.
- Make it possible to cancel the booking of rooms on-screen (...)
- Cleaning of isotope labs is not done so often.
- Everything works well
- The price for FM is too high!
- Coffee corners need more than one automatic shut-off plug.
- Se till att behålla egen personal, inte hyra in förutom vid akutbehov.
- Work on the acoustics of the building as this is incredibly unpleasant
- Keep the service disk open longer (...)
- Technical staff need to improve on their service delivery
- It is working very well!
- Inventera mötesrummen hur utrustningen funkar och komplettera med sladdar och instruktioner.
- Keep the good work
- There is a lack of cold rooms!
- Activate the Supply Center.
- Increase storage areas (especially for reagents to be stored at -20).
- Allows scientists at BM to access the Faculty Club without fees (...)

- Keep asking further questions about what KI's employees needs for Service&Supplies (...)
- (...) Most important is that you keep up Your good service with great minded attitude on all levels;-)! Your service are very appreciated and together we are a strong Institution with high quality work being done !
- (...) Why have we made the move back to having disposable cups that contain plastic? (...) There is no reason (...) we cannot use biodegradable cups.
- Improve room booking systems
- Create small meeting rooms for meetings and prevent booking of rooms for 1 person.
- Clean the building more often, make sure it smells nice and the toilets are supplied with paper and soap.
- Make sure the cards system works and stops beeping 24/7 without anyone supporting this.
- Stop turning off the lights at 8 when people are still hanging out at the coffee area.
- Do not allow the security to bully the people working in this building.
- Supply the coffee machine often and fix them quickly when they are reported as broken.