

Resultater fra spørreundersøkelse om SINTEF Teknisk Godkjenning

Kontakt- og informasjonsmøte om produktdokumentasjon

Oslo 12.02.2020

Bakgrunn for spørreundersøkelsen

- 5 år siden forrige spørreundersøkelse som omfattet SINTEF Teknisk Godkjenning
- Behov for forbedringer av produkter, hjelpemidler og prosesser
- Ønsket å høre kundenes mening

Forrige undersøkelse: Innsikt 2014/15

- Lars Næss intervjuet 10 byggevareprodusenter, 3 bransjeorganisasjoner og 3 byggesystemprodusenter
- TG er en sterk merkevare, og SINTEF er ønsket av markedet
- SINTEF er monopolist, lite markedsorientert, byråkratisk og kompliserende
- Lav kost/nytte, lang tidsbruk og dårlig forutsigbarhet
- SINTEF er dårlig på prosjektstyring, fakturering, fremdrift og rapportering
- Vanskelig å finne riktige saksbehandlere
- TG trues av sertifiseringer fra andre land, samt CE-merking
- SINTEF bør bli mer markeds- og kundeorientert

Spørreundersøkelse 2019

- Intervju av 20 innehavere av SINTEF Teknisk Godkjenning
- Intervju av 11 andre markedsaktører; Entreprenør, byggmester, byggtekniske rådgivere
- Ble brukt spørreskjema med forhåndsdefinerte spørsmål
- Karaktersvar og fritekstsvar

Oppsummering

Negative (-), nøytrale (•) og positive (+) tilbakemeldinger

- Forholdet kostnad/nytte scorer svakt
- Nettsiden www.sintefcertification.no brukes lite og har dårlig søk
- Kravene til produktdokumentasjon i DOK-forskriften er lite kjent
- + Kvalitet/trygghet/troverdighet blir trukket frem som styrke for TG
- + Lett å få tak i personer i SINTEF, og har passelig med kontakt med SINTEF

Veien videre

- Etter Innsikt 2014/15 jobbet vi med forbedringstiltak
- Sammenlignet med Innsikt 2014/15 er våre kunder nå klart mer fornøyd
- Vi kommer fremover til å jobbe med ytterligere forbedringstiltak
 - Forbedre forholdet kostnad/nytte
 - Forbedre nettside
- Vi tar gjerne i mot flere innspill



Teknologi for et bedre samfunn