



Den okända Kusen s. 12

Ett litet Philadelphia vid Gavleån s. 18

Birgittas trädgård återuppstår s. 26

## Innehåll

Ledare: Kunderna ger Fastighetsverket högt betyg	2
Waldemarsudde	3
Den okända Kusen	12
Ett litet Philadelphia vid Gavleån	18
Birgittas trädgård återuppstår	26
Notiser	34
Slottsvindens hemligheter	36



Utges av Statens fastighetsverk  
med fyra nummer om året

**Postadress:** Box 2263, 103 16 Stockholm  
**Gatuadress:** Packhusgränd 7  
**Telefon:** 08-696 70 00, **Telefax:** 08-696 70 01  
**E-post:** kulturvarlden@sfv.se  
[www.sfv.se](http://www.sfv.se)  
ISSN 1104-845X

**Ansvarig utgivare och redaktör:**  
Hans Landberg

Artikelförfattarna svarar för artiklarnas innehåll. Endast artiklar signerade SFV samt s. 2 uttrycker myndighetens åsikt.

**Medverkande i detta nummer:**  
Catherine Arvidsson, Bo Jonsson,  
Hans Landberg, Staffan Nilsson,  
Monnica Söderberg.

**Foto/Illustrationer:**  
Nina Broberg 2, 13, 14, 15, 16, 17, 26, 28,  
29, 30, 31, 32a, 33, 34b;  
Thomas Fahlander 19, 22, 23, 24, 25;  
Fängelsemuseet i Gävle 18;  
T. F. Han 35a; Åke Eison Lindman 3, 5, 6,  
7a, 8, 11b; Hanna Lindstedt 36;  
MAF Arkitektkontor AB 34a; Prins Eugens  
Waldemarsudde 4b, 9a, 11a;  
Peter Stenwall 7b, 9b-c, 10; SSM 12;  
Monnica Söderberg 32b; Knut Åkesson 21.

**Omslag:**  
Hovstallets vagnshästar spänns för.  
Foto Nina Broberg.

**Produktion:** Statens fastighetsverk  
**Layout och typografi:** Marie Glase  
**Tryckeri:** Trydells, Laholm

**Prenumeration:** Se sista sidan!

# Kunderna ger Fastighetsverket högt betyg

Fastighetsverket genomför med jämna mellanrum undersökningar om vilken inställning hyresgästerna och andra kunder har till verket. Det är ett viktigt led i det systematiska kvalitetsarbete verket bedriver. Till syvende och sist är det kunden som avgör vilken kvalitet verksamheten har. Undersökningarna görs av ett oberoende undersökningsföretag med metoder som gör det möjligt att jämföra resultatet när det gäller nöjdhetsindex – NKI – med andra fastighetsförvaltare.

Den senaste hyresgästundersökningen, som är från våren 2003, visar ett nöjdhetsindex för Fastighetsverket på 72. Det anges av undersökningsföretaget vara ett mycket bra betyg och i nivå med de bästa i branschen. Det är en ökning med en enhet sedan 2001. Motsvarande nöjdhetsindex för virkesköparna i vår skogliga verksamhet är hela 79. De goda resultaten innebär inte att vi kan slå oss till ro och 'bara' vidmakthålla vår position. Vi måste se till att driva vårt systematiska kvalitetsarbete – *Vårt sätt att arbeta* – vidare och ta oss an de utmaningar som gör att vi kan bli ännu bättre.

Undersökningen indikerar att ett litet antal faktorer som har stor påverkan på NKI ligger något i underkant relativt sett och därför borde prioriteras i det operativa arbetet. En sådan rör *informationen kring underhållsplaner och underhållsåtgärder* och en annan är *förmågan att hålla tidsramar i projektverksamhet*. Samtidigt har faktorer som *inflytande och skötsel och underhåll* höga nivåer. Självklart tar vi till oss denna information och kommer att vidta åtgärder för att uppnå förbättringar. Allmänt sett tror jag att en stor öppenhet i information tidigt från verkets sida är mycket betydelsefullt i sammanhanget.

En intressant fråga är givetvis vad Fastighetsverkets medarbetare anser i motsvarande delar. Därför har en 'spegelmätning' gjorts som visar att medarbetarnas tro om kundernas värderingar generellt följer vad dessa själva ger uttryck för. Jag tolkar det som att medarbetarna har en bra bild av resultatet av sitt arbete och hur det värderas.

Det förhållandet visar på att det finns en mycket nära kontakt med kunderna. Jag är övertygad om att en nära samverkan är en avgörande förutsättning för att nå fortsatt framgång för Fastighetsverket.

BO JONSSON  
GENERALDIREKTÖR

