



**VIDENREGNSKAB**

**2010**



Byggecentrums hovedsæde i Ballerup med udstilling, administration mv.



I Middelfart ligger Byggecentrums kursuscenter og udstilling.

## BYGGECENTRUM

Byggecentrum formidler viden om byggeri, energi og miljø til professionelle i byggeriet  
- vi er byggeriets informationscenter.

**BYGGECENTRUM ER UDSPRUNGET** af midler fra Marshallhjælpen i 1956 via Boligministeriet, men til forskel fra tidligere er Byggecentrum i dag en erhvervsvirksomhed organiseret som en selvstændig erhvervsdrivende fond, der driver forretning som byggeriets informationscenter på helt almindelige markedsbetingelser. Overordnet udbyder Byggecentrum en lang række data- og software- og databaseprodukter til professionelle, efteruddannelse, byggefaglige publikationer, forlagsaktiviteter, permanente boligudstillinger samt møde- og conferencefaciliteter i henholdsvis Middelfart og Ballerup.

### OVERSKRIFTER FOR 2010

Byggecentrum har også i 2010 fokuseret på at levere relevant information og viden til byggeriet. Derfor er der fortsat investeret i udbygning og udbredelse af digitale programmer og værktøjer til at levere skræddersyede data til byggeriets professionelle på en brugervenlig og moderne måde. Der er bl.a. investeret i at sikre en bedre integration imellem en række af Byggecentrums egne produkter. Selvom krisen satte sine spor hos Byggecentrum gennem 2010, så var der dog en smule mere aktivitet i branchen end året før, hvor der var en brat opbremsning af nye byggerier med deraf følgende høj ledighed og mange konkurser. Byggecentrum har klaret sig relativt lempeligt

igennem krisen, da efterspørgslen på en del af de produkter og ydelser, Byggecentrum udbyder, ikke er så påvirket af konjunkturer. I 2010 blev det til et mindre overskud på bundlinjen.

### BYGGECENTRUMS VIDENREGNSKAB

Videnregnskabet er en beskrivelse af Byggecentrums kultur og værdier. Internt er det med til at fastholde opmærksomheden på vores værdigrundlag både for den enkelte ansatte og for ledelsen. Eksternt, over for kunder, samarbejdspartnere og jobansøgere giver videnregnskabet et godt indblik i, hvordan virksomheden drives, når det gælder de blødere værdier og dermed et godt supplement til nøgletallene.

ARBEJDSGLÆDE

KUNDEORIENTERING

UDVIKLING

GOD ØKONOMI

## VÆRDIER

Vores fælles værdigrundlag er fundamentet for udvikling af virksomheden. De fire værdier afspejler den kultur og 'ånd', der er i Byggecentrum og er samtidig pejlemærker, som både ledelse og medarbejdere bevidst arbejder med såvel i dagligdagen som på det overordnede strategiske plan.



### ARBEJDSGLÆDE

»For mig er arbejdsglæde noget der kommer fra flere faktorer – gode kolleger, gode forhold i virksomheden og spændende jobmæssige udfordringer. I Byggecentrum har jeg været så heldig at finde alle tre ting. Selv en sur morgen glemmes hurtigt, når man træder ind af døren til en glad og kæk kommentar. Der gøres meget for de ansatte med frokostordning, personaleforening, kurser og efteruddannelse samt sociale arrangementer for medarbejderne og frihedsgrader i ansættelsen med mulighed for hjemmearbejdsplads mm. Professionelt stilles jeg overfor mange spændende og udfordrende opgaver, og virksomheden udviser stor tillid til at de løses, uden at man konstant kigges over skulderen.«

*Erik J. Boklund, databasemedarbejder i Marketing, ansat i 2010*

### KUNDEORIENTERING

»For mig betyder kundeorientering, at både jeg personligt og Byggecentrum som virksomhed fokuserer på at levere de værktøjer, vores kunder har behov for, så vores kunders arbejdsrutiner bliver lidt nemmere i hverdagen. Vi skal jo leve af vores kunder, og derfor skal vores løsninger dække kundernes behov. Derfor handler kundeorientering også om at lytte til de nye udfordringer, vores kunder oplever og få dækket dem ind i vores nye løsninger.«

*Yvonne Sonja Bjørnsberg, salgskonsulent, ansat i 2009*

### UDVIKLING

»Nye ideer, skæve synsvinkler, andre måder at se på sine arbejdsprocesser på og inspiration fra omverdenen kan alt sammen være med til at skabe innovation og udvikling hvis klimaet/værdierne i en virksomhed ellers lægger op til at udnytte det. Som redaktør af Byggedata har jeg i den stadige udviklingsproces, som vi er i gang med, oplevet at der har været fri adgang til at afprøve og implementere nye tiltag og ideer, ligesom der som en naturlig ting har været mulighed for at trække på både interne og eksterne ressourcer i forbindelse med både den indledende ideudvikling og i forbindelse med, at den færdige ide skulle lanceres. Denne fleksible og frie struktur sammen med muligheden for et tæt samarbejde med andre omkring innovation, har gjort det utrolig spændende og sjovt at være med til at udvikle Byggedata i Byggecentrum.«

*Per Holtveg, Byggedata, ansat i 2005.*

### GOD ØKONOMI

»God økonomi betragter jeg mere som en grundforudsætning for en sund forretning end som en egentlig værdi. Men når det så er sagt, så er det alligevel vigtigt, at medarbejderne har en økonomisk sans. Min 'sans' spænder fra at spare lidt på engangskopperne og printerpapiret til at være med i målrettede, kundeorienterede kampagner, der kaster salg af sig.«

*Elisabeth Krarup, kommunikationsrådgiver, ansat i 2004*



Alle medarbejderne mødes én gang om året – her i Middelfart i 2010.



Når vejret tillader det, arrangeres der grillmad i »baghaven«.

## BYGGECENTRUM SOM ARBEJDSPLADS

Byggecentrum er en spændende arbejdsplads, og den vigtigste drivkraft er medarbejderne. Derfor betragtes det som en uhyre vigtig konkurrenceparameter, at medarbejderne er glade for at gå på arbejde.



### MEDARBEJDERTRIVSEL

Målingen af medarbejdertrivsel og loyalitet er en af de vigtigste indikatorer af, hvordan man som virksomhed formår at leve op til sin egen strategi. Byggecentrum har gennem en årrække deltaget i medarbejdertrivselsundersøgelsen under det internationale 'Great Place to Work Institute'. I 2009 blev vi nr. 24, og derefter besluttede ledelsen at prøve et andet system, Enalyzer, som Byggecentrum gennemførte i slutningen af 2010 og er afsluttet med godt resultat i 2011:

»Vi har netop fået resultatet af den seneste medarbejder-tilfredshedsundersøgelse og jeg er rigtig glad for at kunne konstatere, at medarbejderne i Byggecentrum generelt er godt tilfredse med at gå på arbejde. Selvom der også er noget, vi kan arbejde videre med, så hæfter jeg mig især ved, at vi får et »meget tilfredsstillende resultat« både når det gælder tilfredshed og loyalitet.«

*Jørn Vibe Andreasen, adm. direktør i Byggecentrum*

Undersøgelsen udgøres af et omfattende spørgeskema, som denne gang er blevet besvaret af 90,9 % af medarbejderne i Ballerup og 58,3 % i Middelfart.

### INDSATSOMRÅDER I 2010-11

Ledelsen har i 2010-11 valgt at føre det interne uddannelsesprogram videre og tilføje nye kursustilbud dertil, som medarbejderne har haft stor indflydelse på. Programmet giver et bedre udbytte af vores egne medarbejders kompetencer, fordi deres viden distribueres ud til andre, der måtte have glæde af den, men der bruges også eksterne undervisere. Evalueringerne af de interne kurser har generelt været fine. Derudover skal der gøres en indsats for at styrke den interne information afdelingerne imellem via intranettet og endelig arbejdes der på, hvordan medarbejderne i højere grad kan blive belønnet for at gøre en ekstra indsats.

### MEDARBEJDER TAL

Byggecentrum er en alsidig virksomhed og har mange forskellige faggrupper ansat. Pr. 01.01.2010 var der i alt 90 medarbejdere i Byggecentrum i forhold til 89 året før – 63 i Ballerup og 27 i Middelfart. Ud af dem er 44 % mænd og 56 % kvinder. 39 % har en videregående uddannelse, 48 % en erhvervsuddannelse og 13 % er ufaglærte.



Både medarbejdere og gæster nyder hvert forår godt af den smukke oase af blomstrende guldregn.



Medarbejdere på internt kursus.

For at møde kundernes unikke behov er det nødvendigt, at vores medarbejdere har en stor og bred erfaring. Medarbejdernes gennemsnitlige anciennitet er på godt 7 år. Samtidig er det naturlige flow af yngre medarbejdere med til at give inspiration og styrke innovationen i organisationen. Gennemsnitsalderen hos vores medarbejdere er 47 år.

### **SYGDOM**

Det gennemsnitlige sygefravær i 2010 var omtrent 10,5 sygedage pr. medarbejder (2,81 %). Dette er et fald i forhold til året før, hvor hver medarbejder gennemsnitligt havde 12 sygedage. De færre gennemsnitlige sygedage er resultatet af, at der har været færre langtidssygemeldinger i 2010. Ledelsen er meget opmærksom på, at langtidssyge i takt med helbredelsen gradvist genoptager deres normale funktioner til gavn for begge parter.

### **EFTERUDDANNELSE**

Byggecentrum lægger vægt på, at medarbejderne er velkvalificerede og godt rustede til at håndtere jobmæssige udfordringer. Derfor skal der være tid og råd til efteruddannelse. I 2010 brugte Byggecentrum gennemsnitligt kr. 5.713 på efteruddannelse pr. medarbejder mod kr. 3.290 året før. Denne stigning er udtryk for, at ledelsen har fokus på efteruddannelse for medarbejderne og også udtryk for, at det interne efteruddannelsesprogram drives med stor opbakning fra medarbejdere og ledere.



Årets medarbejderdag gik til Middelfart.



Til medarbejderdagen var alle en tur på Lillebælt.

## MEDARBEJDERNE

Byggecentrum er en arbejdsplads i konstant udvikling. Med alt fra drift af kursuscenter til udvikling af software rummer virksomheden mange forskellige faggrupper i øst og vest, og det giver både udfordringer og dynamik i virksomheden som helhed.



Katja Raagaard

### PERSONALEGODER

Medarbejderne i Byggecentrum nyder godt af en række personalegoder, som gør det lidt mere attraktivt at være ansat. Ud over de faste personalegoder er der en række fleksible personalegoder, som bliver udbygget år for år.

- Fleksible personalegoder – medarbejderbredbånd, avisabonnement, mobiltelefon, fastnettelefon, massage, rygestopkursus med hel eller delvis medarbejderbetaling
- Daglig frokost på restaurationsniveau – flere varme retter, salatbord og smørrebrød
- Frugt og kaffe/te
- Sundhedsforsikring for alle
- Rabat på bøger
- Rabat på overnatninger i eget konferencecenter i Middelfart
- Årlig medarbejderdag med sommerfest og overnatning

Mange medarbejdere har derudover hjemmearbejdsplads og mulighed for fleksibel planlægning af familie- og arbejdsliv.

»Det er dejligt, at Byggecentrum – udover de 'hårde' goder som fleksvalg af personalegoder, forsikringer m.m. – også aktivt støtter mange forskellige sociale arrangementer. Sommerfesten er en god tradition. Det er rigtig hyggeligt at se 'vest-holdet' og dejligt med en dag i gode kollegaers lag, hvor man hygger sig og har det sjovt.

Der har efterhånden også sneget sig en del motion på programmet. DHL Stafet, Sjælsø Rundt og 'Vi cykler til arbejde' er sunde og sjove arrangementer, som man trods sidestik og ømme baller stiller op til igen og igen. Personligt synes jeg, at det sociale er mindst lige så vigtigt som firmaets øvrige goder og er rigtig glad for, at det bliver prioriteret højt her i Byggecentrum.«

*Katja Raagaard, boghandler, ansat i 2001*

### INFORMATION OG KOMMUNIKATION

Byggecentrum har et højt informationsniveau baseret på gensidig tillid mellem ledelse og medarbejdere. Ledelsen informerer grundigt om interne og eksterne anliggender, der har betydning for Byggecentrum som helhed og for den enkelte medarbejder.

### MØDER

En række forskellige typer af møder – formelle og uformelle – sikrer, at medarbejderne er velinformerede og får mulighed for at udveksle meninger og stille spørgsmål til ledelsen. Vores månedlige 'café-møder' er et uformelt forum, hvor ledelsen over morgenmad og en kop kaffe giver en kort status på forandringer i virksomheden. Derefter er ordet frit. To gange om året holder Byggecentrum større personalearrangementer, hvor medarbejderne samles på Sjælland og Fyn og får fremlagt regnskaber, budgetter og større nyheder fra Byggecentrums verden.



Dialog på tværs af afdelinger og sekretariater.



Bådtur.



Anne O. Higgins

Praktikanter  
Frederikke, Fuaad og Casper.



## MEDARBEJDERUDVIKLINGSSAMTALER

Hver medarbejder er til medarbejderudviklingssamtale en gang om året. Denne personlige samtale mellem chef og medarbejder bliver brugt til at planlægge fremtiden for medarbejderen hos Byggecentrum. I samtalen er det vigtigt, at der er 'tid til det hele', så både medarbejderen og lederen kan tale om de småting, som vi ikke får talt om til hverdag.

## ÅBENT KONTORLANDSKAB

I en vidensvirksomhed som Byggecentrum er der stort behov for udveksling af informationer og viden. Vores åbne kontorlandskab i Ballerup gør denne vidensudveksling smidig og hurtig, og samtidig afspejler det en åben ledelsesform med en synlig, centralt placeret og tilgængelig topledelse. Derudover giver det åbne kontorlandskab os mulighed for løbende at ændre vores fysiske placering i takt med, at vi udvikler os. Men åbenheden har også sin pris. Derfor er der konstant fokus på eventuelle arbejdsmiljømæssige gener som fx træk og støj.

»I HFB trives vi ved at arbejde i storrums-kontor. Der sker en masse sparring på kryds og tværs af vore funktioner, og denne spontane og usystematiserede videndeling er uvurderlig, fordi den har rod i de arbejdsopgaver, vi sidder med netop nu. Vi mærker at vores samarbejde flyder lettere og den korte, direkte kommunikationsvej



Fotointeresse på tværs af huset.

minimerer fejl og misforståelser. Til gengæld er der også mere uro og flere forstyrrelser, hvilket i perioder giver behov for at trække sig tilbage i ro og fordybelse. Flere stillerum med deciderede arbejdsstationer ville være et godt supplement.«

Anne Overskov Higgins, redaktør HFB, ansat i 2009



Årets Udstillere 2010 blev Arte Glasbyg og Egersund Tegl – her præsenteret af Liselotte Gless.



Caféen i Middelfart er nyindrettet og et godt, afslappet sted at nyde en kop kaffe.

## KUNDER

Tilfredse kunder er fundamentet for vores forretning lige så vel som det er fundamentet at være i tæt dialog med vores kunder.

### I DIALOG MED KUNDERNE

Byggecentrum bestræber sig på at have så tæt kontakt med kunderne som muligt. I vores to permanente byggeudstillinger er der eksempelvis nedsat en udstillerkomité. I dette forum kan vores udstillere på skift være med til at drøfte initiativer og muligheder i udstillingen med chefer og medarbejdere. Dette giver en hel del nyttige informationer og konstruktive forslag fra vores kunder og i den forstand en tættere kontakt til en særlig gruppe af kernekunder og viden om deres reelle behov og ønsker.

### MÅLRETTET KUNDEOVERVÅGNING

I Byggecentrums Kursuscenter i Middelfart arbejdes der målbevidst med, hvordan kunderne opfatter servicekvaliteten samt, hvor loyale kunderne er. Disse særlige kundeundersøgelser, som er en del af Byggecentrums medlemsskab af Danske Conferencecentre, giver et servicekvalitetsindeks og et loyalitetsindeks. Indeksene sammenlignes hver måned med tidligere måneder og tidligere år, og giver mulighed for en meget tæt kundeovervågning og en hurtig og målrettet indsats. Derudover gør indekseringen det muligt at benchmarke med andre sammenlignelige udbydere og få en god vurdering af Byggecentrums placering i markedet.



Nikolaj Nielsen

### SYNERGI MELLEML SALG OG MARKETING

Som nævnt i Byggecentrums handlingsplan, skal synergien mellem salg og marketing styrkes. Som led i realiseringen af dette er Nikolaj Nielsen blevet ansat som salgs- & marketingchef i Byggecentrum. Her er han ansvarlig for salg og markedsføring af Byggecentrums produkter og ydelser og vil bl.a. arbejde for at forstærke og udbygge kundefokus og dialog med markedet:

»Jeg mener, at vores salg og markedsføring handler om at udbygge relationerne til vores kunder – relationer, der konstant udvikles og styrkes, og som skaber værdi for begge parter. Det handler ikke så meget om det enkelte salg i den enkelte afdeling, men om, at vi som helhed servicere vores kunder optimalt – set fra kundernes synsvinkel. Udvikling af produkter og services skal foregå i tæt dialog med markedet. Dermed sikres et stærkt fokus på værdiskabelse for kunderne. Vi har en unik position på markedet og et meget stort potentiale, som vi skal udnytte.«

Nikolaj er uddannet cand.merc. fra CBS og har tidligere været ansat i bl.a. Mobilix, Ludiwap og TDC med ansvar for bl.a. forretningsudvikling, markedsføring, salgsledelse og generel ledelse.



# FRA VISION TIL HANDLINGSPLAN

Byggecentrums vision er at være byggesektorens centrale informationscenter og medvirke til at øge byggeriets kvalitet, produktivitet og konkurrenceevne ved at levere **videnservice**, som skaber **merværdi** for **byggebranchen**.

## VIDENSERVICE

Vi indsamler, bearbejder og formidler viden og leverer rammer og services samt værktøjer til håndtering af viden.

## MERVÆRDI

Vores kunder opnår bedre økonomiske resultater via vores videnservice, og kunderne har indflydelse på udviklingen af vores videnservice.

## BYGGEBRANCHEN

Vi fokuserer primært på at være leverandører af vidensservice til producenter, bygherrer og tekniske rådgivere/projekterende.

## BYGGEBRANCHEN

Vi fokuserer primært på at være leverandører af vidensservice til producenter, bygherrer og tekniske rådgivere/projekterende.

## HANDLINGSPLAN 2010-12

Visionen omsættes i en handlingsplan, som opstiller konkrete mål for hver enkelt afdeling.

I Handlingsplanen for 2010-12 er der atter øget fokus på marketing og salg, på investeringer i udvikling på data- og softwareområdet og på digital markedsføring.

## MÅL OG UDVIKLING

De mere langsigtede mål for Byggecentrum er at være den foretrukne og førende leverandør af vidensservice til byggebranchen målt på markedsandele og kundetilfredshed. Derfor er der de kommende år fokus på salg til nye kunder inden for vækstområderne data og software, marketing og medier og kurser og konferencer samt mersalg til nuværende kunder inden for alle aktivitetsområderne. I fuld overensstemmelse med vores værdisæt skal målet nås gennem øget kendskab til vores kunder og til det marked, Byggecentrum opererer i, systematisk opfølgning på kundefrafald, systematisk innovation og produktudvikling samt ikke mindst medarbejdertilfredshed og fornuftig økonomisk styring.



**BCpro**  
BYGGECENTRUM

**V&S PRISDATA**  
BYGGECENTRUM

**V&S BUDGET**  
BYGGECENTRUM

**BYGGEDATA**  
BYGGECENTRUM

**HFB**  
BYGGECENTRUM

**LUDOC**  
BYGGECENTRUM

**LEAN PROJECT PLANNER**  
BYGGECENTRUM

**Sigma**

*Byggecentrum udvikler og forhandler en lang række it-værktøjer til professionelle inden for byggeriet.*

## BYGGECENTRUM I ORD...



**SALG OG MARKETING** varetager alle markedsføringsopgaver fra vedligehold af byggecentrum.dk til planlægning og udførelse af større og mindre kampagner med fokus på digital markedsføring. Markedsføringen foregår i tæt samarbejde med salgsstyrken.

**SOFTWARE OG IT-UDVIKLING** udvikler, vedligeholder og forhandler en række software-produkter til byggeriets professionelle samt er med til at varetage udvikling af website og webshop på byggecentrum.dk.

**KURSER OG KONFERENCER** udvikler og afvikler et omfattende program af efteruddannelsesaktiviteter for professionelle inden for byggeriet.

**FORLAG, BOGHANDEL OG DATA** varetager indkøb og administration af Byggecentrums egne udgivelser og udgivelser fra mere end hundrede eksterne forlag. Boghandlen driver også distributions- og abonnementsordninger for forskellige firmaer, organisationer og myndigheder og er dansk repræsentant for det svenske farvesystem NCS. Blandt de væsentligste data- og forlagsaktiviteter er Byggedata, HFB og V&S Prisdata – primært til brug i planlægnings- og projekteringsfasen.

**KURSUSCENTRET I MIDDELFART** udbyder professionelle rammer og serviceorienteret personale i skønne omgivelser til afvikling af kurser, konferencer og seminarer.

**UDSTILLINGEN:** Byggecentrums to permanente byggevarerudstillinger i henholdsvis Ballerup og Middelfart udbyder den optimale markedsføringsplatform for producenter og leverandører af byggevarer.

**SEKRETARIATER:** Byggecentrum administrerer sekretariater for bips, VIF, Nordisk Byggedag og Danvak.

## ...OG TAL

I 2010 har Byggecentrum for alvor mærket fald i efterspørgslen og har som andre i branchen været nødt til at skære ind til benet. Større investeringer er begrænset til videreudvikling af relevante, digitale værktøjer til byggeriets professionelle.

### ØKONOMISKE NØGLETAL

	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Omsætning</b>					
Indeks	110	104	120	104	100
t.kr.	96.103	91.474	105.293	91.260	87.710
<b>Omsætning pr. medarbejder</b>					
Indeks	111	107	119	109	100
t.kr.	1.068	1.028	1.144	1.049	964
<b>Driftsresultat</b>					
Indeks	68	(29)	77	92	100
t.kr.	2.443	(1.062)	2.793	3.306	3.611
<b>Antal ansatte (årsværk)</b>					
Indeks	99	98	101	96	100
Antal medarbejdere	90	89	92	87	91

Udviklingen i udvalgte nøgletal, 2006 = indeks 100  
Driftsresultatet = Resultat før renter

**Byggecentrums værdier udformet af medarbejdere og ledere:**

**Betyder for dig som kunde og samarbejdspartner, at:**

**ARBEJDSGLÆDE**

Vi lægger vægt på arbejdsglæde gennem systematisk arbejde med tillid, motivation, information og dialog i det daglige og under udvikling og forandring.



Du bliver mødt med åbenhed, interesse og venlighed.

**KUNDEORIENTERING**

Vi fokuserer på vores kunder og deres behov gennem tæt samarbejde og leverer kvalitet via opfyldelse af kundeforventninger.



Du møder medarbejdere med fokus på salg og service, der skaber værdi for dig og opfylder dine forventninger.

**UDVIKLING**

Vi lægger vægt på vilje og evne til udvikling og fornyelse hos ledere og medarbejdere og opsamler løbende nye kundebehov.



Du oplever en virksomhed, som udvikler sig i takt med dine behov.

**GOD ØKONOMI**

Vi har konstant fokus på at agere økonomisk fornuftigt som basis for tryghed og fortsat udvikling.



Du møder medarbejdere, som har fokus på, at både du og vi er vindere.



Lautrupvang 1 B T 70 12 06 00  
2750 Ballerup F 70 12 08 00

Hindsgavl Allé 2 T 70 12 36 00  
5500 Middelfart F 70 12 38 00

info@byggecentrum.dk  
www.byggecentrum.dk