



Servicestrategin



Innehåll

- Servicestrategins grund
- Intervjuer med ledningen som bakgrund
- Vad menas med kund och service?
- Tjänsterna ändras enligt behoven
- Behovet av metoder för hantering av tjänsternas livscykel
- Innehåll i servicestrategin och genomförandet av servicestrategin
- Serviceprinciper, motiveringar och exempel
- Servicelöften
- Etableringsplan
- Föredragning och beslutsfattande

Servicestrategins grund

Servicestrategin genomför stadens värderingar:

- Invånar- och kundinriktad verksamhet
- Ansvarsfullhet och likabehandling
- Förnyelse och samarbete

Hörnstenarna för servicestrategin som preciserar värderingarna är:

- Delaktighet
- Hållbarhet
- Öppenhet
- Genomskinlighet
- Digitalisering
- Nåbarhet

Vi utarbetar en servicestrategi där vi definierar våra förväntningar på kvaliteten inom olika tjänster och möjliga sätt att producera tjänsterna. Staden svarar för sina skyldigheter att tillhandahålla tjänster på ett kostnadseffektivt sätt och strävar efter att aktivt anlita också den tredje sektorns och den privata sektorns tjänster så att det ska vara möjligt att jämföra kostnadseffektiviteten, kvaliteten och tillgången mellan alla aktörer för Åbobornas bästa. Vi ökar invånarnas valfrihet.

- Borgmästarprogrammet



Intervjuer med ledningen i bakgrunden

- Som bakgrundsarbete inför uppgörandet av servicestrategin intervjuades under 2024 både borgmästarna och tjänstemannaledningen
- Åsikterna om servicestrategins innehåll varierade men gemensamma element var att servicestrategin måste möta följande krav:
 - vara tillräckligt tät
 - styra planering och ledning av service
 - beakta digitalisering, resurser och olika förändringar
- Sammanställningen av servicestrategin har koordinerats av koncernförvaltningens integrationsfunktion

Vad menas med kund och service?

Med kund avses alla invånare, besökare eller företag och föreningar som använder eller producerar tjänster som genomförs i servicenätet.

För kunden innebär tjänsten en helhet i servicenätet som omfattar olika skeden där kunden hittar tjänsten, navigerar till tjänsten, använder tjänsten och ger respons på tjänsten.

Med service menas alla de egentliga, stödande och möjliggörande tjänster, metoder och åtgärder som resurser behövs för. Sådana är t.ex. personalen, lokaler, markområden eller anläggningar med vilka stadens främjar invånarnas välbefinnande samt stadens livskraft.

Kommunernas uppgifter beskrivs i lagstiftningen. Staden kan genom sina beslut fastställa hur och i vilken omfattning tjänster produceras. Staden har många roller i produktionen av tjänster: producent, köpare och möjliggörare (bl.a. bidrag).

Service skapas i samspelssituationer och kan inte erbjudas som en färdig produkt enligt produktionsekonomin logik. Servicens värde bestäms inte av producenten utan av kunden som bedömer dess värde utifrån sina behov och utifrån en bedömning av hur effektivt servicen löser hans problem. Kunden för samman olika resurser och tjänster då hen strävar efter att hitta den bästa lösningen.

Tjänster enligt denna definition är bl.a.

- att låna böcker
- en biologilektion
- stadens detaljplanering
- festivalen Ruisrock
- snöplogning
- kundhandledning för unga
- mätning av luftkvalitet
- pulkbacken
- tillstånd för trädfällning
- promenad i den närliggande naturen
- evenemanget Valon polku

Kommunernas bastjänster (Statsrådet):

- utbildning och småbarnspedagogik
- kultur-, ungdoms-, biblioteks- och idrottstjänster
- markanvändning och planläggning
- vattentjänster och avfallshantering, byggande och underhåll av gator
- byggnadsinspektion
- trafik och kollektivtrafik
- miljötjänster
- säkerhet och beredskap
- näringspolitik, integration
- sysselsättningstjänster (från 1.1.2025)
- ordnandet av val och främjandet av invånarnas möjligheter att påverka

Förändrade behov ändrar tjänsterna

Allt knappare resurser

Befolkningsprognos 2040:
65 år fyllda 20 %, övriga
språk 23 % (andel av
befolkningen)

Digitransformation:
organisationens förmåga
att förnyas och förändras

Minskande av segregation
och dess effekter

Serviceattityd

Hållbar omställning och
undantagstillstånd

Möjliggörandet av tillväxt,
kontroll av tillväxt och
förberedelser inför
tillväxten

Integrering av tjänster,
stöd för basstigen

Metoder för hantering av tjänsternas livscykel behövs

Kontrollen av tjänsterna (kärnprocessen) omfattar

Kontroll av tjänsternas livscykel

Kontroll av tjänster

Service nät (fysisk och digital verksamhetsmiljö)

Hur anknyter servicestrategin till kontrollen av tjänsternas livscykel i servicehelheterna och hur syns detta i utvecklingsarbetet?

I kontrollen av livscykeln ingår även en kontrollerad nedläggningsfas som måste ingå i genomförandet av servicestrategin.

Effektivt och strategiskt upprätthållande av tjänster

Kontrollen av tjänsternas livscykel omfattar att tjänsterna planeras, tas i bruk, kontrolleras och avslutas. Syftet med denna process är att säkerställa att tjänsterna kontinuerligt producerar värde för kunderna och svarar på deras behov under hela livscykeln.

Servicestrategin Definition av krav och behov

Planeringsfas

Kartläggning av servicebehovet och planering av dess genomförande inklusive bestämmande av resurser och tidsplaner.

Genomförandefas

Att bereda, lansera och erbjuda de planerade tjänsterna till kunderna.

Produktionsfas

Fortsatt uppföljning, underhåll och förbättring av tjänsterna så att de möter de uppställda kvalitetskraven och kundnöjdheten hålls på en hög nivå.

Nedläggningsfas

Planerad nedläggning av tjänster eller ersättande av tjänster med nya tjänster då de inte längre motsvarar kundernas behov eller är ekonomiskt lönsamma.

Servicestrategins innehåll och genomförande

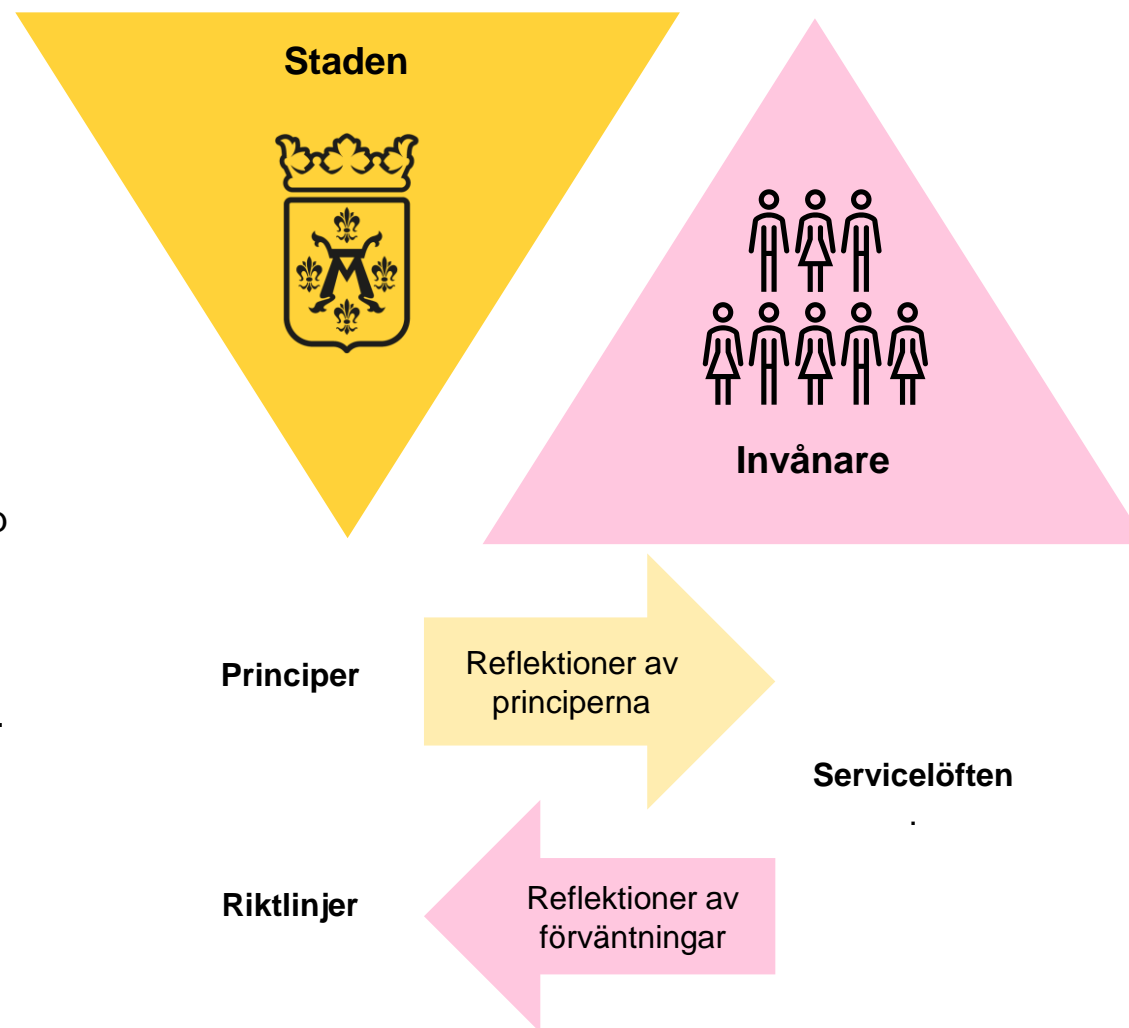
Strategin stärker stadens verksamhet i formen av samverkande ledning av tjänsterna och särskilt utvecklingen av en människo- och kundcentrerad serviceattityd. Samverkande verksamhet förutsätter att principerna för produktionen av tjänsterna är gemensamma för alla servicehelheter.

Servicestrategin omfattar:

- **Principer:** Betoningsområden som styr staden, dess partnerskap och invånarnas egen verksamhet i den önskade riktningen.
- **Servicelöften:** Till kunderna åskådliggörs principerna som servicelöften. Servicelöftena fastställer den nivå som staden strävar efter i produktionen av tjänster eller ordnandet av tjänster.

Servicestrategin genomförs:

- Som **riktlinjer** inom servicehelheterna: dessa konkretiserar hur man svarar på servicelöften i olika tjänster bl.a. som en del av årsplaneringsprocessen och hur ärenden främjas på ett samverkande sätt.
- Efter att principerna och löftena har godkänts fastställs riktlinjerna i samarbete mellan servicehelheter och serviceområden.



Serviceprinciper och motiveringar

	Principer	Motiveringar
1	Staden producerar grundläggande tjänster för alla	<ul style="list-style-type: none">• Stadens bedömning av servicebehovet grundar sig på allmän information, en lägesbild och produktionen av värde för invånaren.• Staden känner igen behoven hos olika befolkningsgrupper och olika stadsdelar. Vi beaktar segregationen och minskandet av dess verkningar.• Staden bedömer grunderna för både avgiftsfria tjänster och avgiftsbelagda tjänster.
2	Staden planerar, genomför och utvecklar sina tjänster utifrån data	<ul style="list-style-type: none">• Staden följer upp, bedömer och mäter sina tjänster och utvecklar dem aktivt utifrån den insamlade datan.• Tjänsterna planeras, leds och utvecklas på ett samverkande sätt som sammanjämnar olika behov.• Staden utvecklar sina tjänster tillsammans med kommuninvånarna, samfunden och företagen på ett sätt som utnyttjar bedömningen av förhandsverkningar.
3	Staden beaktar möjligheterna till digitransformation i all sin serviceutveckling	<ul style="list-style-type: none">• Staden utvecklar ärendehantering i första hand som en digital tjänst.• I det digitala utvecklingsarbetet fäster vi särskild uppmärksamhet vid hur lätt det är att använda olika tjänster, integrera dem eller hur snabbt de nås med tanke på ett tidsperspektiv.• De tjänster och serviceprocesser som skapar flest möjligheter att utveckla effektivitet, närhet, användbarhet och kundupplevelse, ändras till digital form.
4	Staden granskar öppet och kritiskt sina tjänster, deras nödvändighet och sättet som de produceras på.	<ul style="list-style-type: none">• Om tjänsten inte är lagstadgad eller den inte når den rätta kundgruppen, utvärderas kritiskt huruvida tjänsten ska existera. Vi slopar även tjänsterna.• Tjänsterna kan ordnas antingen i egen regi, inom den privata sektorn eller inom den tredje sektorn.• Staden stöder olika serviceekosystem och skapandet av delaktighet. Staden är en aktiv aktör i olika ekosystem.
5	Staden eftersträvar goda serviceupplevelser och mäter kundnöjdhet	<ul style="list-style-type: none">• Staden strävar efter att förstå kundens totalbehov och möta det enligt principen för första kontakt.• Staden utvecklar tjänsterna i första hand ur kundens synvinkel.• Att kunderna är nöjda är viktigt för staden.
6	Staden genomför de kritiska tjänsterna på ett ändamålsenligt sätt även i undantagssituationer	<ul style="list-style-type: none">• Staden följer aktivt upp omvärlden och strävar efter att förutse och vara beredd inför undantags- och ändringssituationer.• Staden löser tillfälliga service- och lokalbehov antingen på stadsnivå eller områdesvis och på det sätt som är bäst för ekonomin som helhet.• Servicelösningen och serviceformen kan vara annan än i en vanlig situation.

Principer och exempel

	Principer	Exempel
1	Staden producerar grundläggande tjänster för alla	<ul style="list-style-type: none">• Utvärdering av servicenätet. Ungdomstjänsternas personalresurs kan inte ökas utan vi måste hitta metoder för att bättre rikta dem till de ungas behov. Tjänsterna skulle inte bindas allt för mycket till en viss lokal, vilket skulle skapa flexibilitet i både etablerade tjänster och pop up-tjänsterna. Efter en kritisk bedömning av situationen föreslås att staden avstår från tre ungdomslokaler. Dessa ungdomslokaler hade den lägsta användningsgraden och de var i sämst skick (lokalerna skulle kräva investeringar och stadens kostnader skulle öka som en följd av detta).
2	Staden planerar, genomför och utvecklar tjänster utifrån data	<ul style="list-style-type: none">• Ökat störande beteende bland ungdomar i Hansa. Staden, organisationerna, församlingen etc. vidtog på eget håll åtgärder för att sköta ärendet utan någon slags kunskap om att de andra parterna tagit tag i problemen på eget håll. Utifrån den gemensamma situationsbilden och den insamlade datan organiserades verksamheten tillsammans på nytt på ett ändamålsenligt sätt och för de olika parterna hittades egna ansvar och åtgärder.
3	Staden beaktar möjligheterna till digitransformation i all sin serviceutveckling	<ul style="list-style-type: none">• Anmälan till skolan: Processen för elevantagning sker elektroniskt, proaktivt och på det smidigaste möjliga sättet ur vårdnadshavarnas synvinkel. Vi anvisar nybörjare en plats i närskolan utan en obligatorisk ansökningsprocess, slopar brevpост, tar i bruk identifikation via suomi.fi och meddelar majoriteten av familjerna om elevens närskola elektroniskt i Wilma.
4	Staden granskar öppet och kritiskt sina tjänster, deras nödvändighet och sättet som de produceras på.	<ul style="list-style-type: none">• Varha lade ned den öppna dagverksamheten för äldre som en egen verksamhet. Nu har verksamheten ordnats av staden i Rosenkvarteret och i Lehmusvalkama med testamenterade medel. Verksamheten koordineras av fyra organisationer och genomförs av flera tiotals organisationer. Staden stöder organisationerna och förhandlar med Varha.• Nattkaféverksamheten Vimma har ordnats på ett kostnadseffektivt sätt av organisationer jämfört med den egna verksamheten. Verksamheten har även bedömts och konstaterats riktas till den rätta målgruppen.
5	Staden strävar efter att erbjuda goda serviceupplevelser och bedömer serviceupplevelserna med olika mätare	<ul style="list-style-type: none">• Kundnöjdhetenkäter: Staden genomför över 60 kundnöjdhetenkäter och enkäter om kundupplevelser på varje serviceområde. Nu har vi kommit överens om två frågor som är gemensamma för hela staden som i fortsättningen kommer att inkluderas i alla stadens enkäter. Med hjälp av dessa två frågor följer vi upp kundnöjdhet på stadnivå. Vi följer även upp de åtgärder som gjorts utifrån den respons vi mottagit och dessa åtgärders verkningar.
6	Staden genomför de kritiska tjänsterna på ett ändamålsenligt sätt även i undantagssituationer	<ul style="list-style-type: none">• Vi blev tvungna att stänga två skolor samtidigt och funktionerna flyttades till ersättande lokaler. Den ena skolans verksamhet flyttades till existerande ersättande lokaler och den andra skolan flyttade till ett annat lokalelement. Invånarna har inte varit nöjda med någondera av lösningarna eftersom skolorna inte ligger på deras närområde. Med lösningarna säkerställdes förutsättningarna för sund och trygg skolgång i fungerande lokaler tillfälligt under en viss tidsperiod, på ett för staden kostnadseffektivt sätt.

Löften som förelås inkluderas i servicestrategin

De vidstående löftena beskriver målbilden.

Serviceattityd och servicemöten har kraftigt lyfts fram under utformningen av servicestrategin, men dessa frågor får inga lösningar i servicestrategin. De nödvändiga lösningarna anknyter till servicekanaler samt till uppföljningen av strategin och etableringen av ledarskap.

Löftena uttrycker starkt och medvetet det vi strävar efter att uppnå. Staden ska långsiktigt utveckla ledningen av sina tjänster, servicemodeller, mätare och uppföljning.

Genomförandet av löftena förutsätter att stadens anställda får stöd. Arbetstagarerfarenheten förbättras bl.a. genom att utveckla kompetens för att ta emot respons och för en förstående behandling också i de situationer där vi inte kan möta kundens behov.

Vi följer aktivt upp hur löftena uppfylls.

**Vi bemöter kunden med
respekt i alla
betjäningssituationer**

**Kunden får alltid ett
svar i sitt ärende**

**Behandlingen av
kundens ärende inleds
vid den första
kontakten**

Mätare på stadsnivå för bedömningen av kundservice (2024)

- Servicen möter mina behov, skala 1–5
- Kommunikationen i tjänsterna är tillräcklig och förståelig, skala 1–5

Etableringsplan 2025

- I och med servicestrategins verkställande uppstår ett täckande utvecklingsprogram på stadsnivå som omfattar alla servicehelheter och serviceområden: ett långsiktigt program som pågår minst en mandatperiod för fullmäktige.
- I samband med genomförandet av servicestrategin kommer en övergripande översyn av service- och kontaktkanalerna att genomföras. Målet är en enhetlig praxis för att skapa rutter, registreringar och uppföljning
- När principerna har bekräftats kommer en tidsplan och etableringsplan att fastställas
 - Hur ändras principerna till aktiviteter?
 - Vad ska vi mäta? Hur fastställer vi mätarna?
 - Principerna konkretiseras i servicehelheterna
- Ägare: kanslichefen

Föredragning och beslutsfattande

- Kanslichefens ledningsgrupp 22.10.2024
- Borgmästarna 12/2024
- Tväradministrativa ledningsgrupper
 - Stadsmiljön 8.1.2025, Livskraft 28.1.2025, Välbefinnande 30.1.2025
- Borgmästarna 27.1 kl. 11.20–11.40
- Stadsstyrelsens morgonskola 3.2 kl. 9.30–10.00
- Stadsstyrelsen 10.2.2025
- Stadsfullmäktige 24.2.2025

Förslag

- Servicelöftena, principerna för servicestrategin och de motiveringar som preciserar principerna föreslås godkännas.
- Strategin bereds nu för beslut och kommer att tas i beaktande i servicehelheternas verksamhet samt i beredningen av handlingarna inför den nya fullmäktigeperioden.



Tack!

