



Att skapa goda serviceupplevelser

Service är ett begrepp som rymmer mycket. I Helsingborg finns en servicepolicy som är antagen av kommunfullmäktige. Den beskriver vilket förhållningssätt medarbetare och chefer ska ha till dem vi finns till för, oavsett om vi kallar dem brukare, invånare, besökare, företagare, medarbetare... eller något annat.

Service är en bärande del i det kommunala uppdraget. Vår service är troligen den enskilt viktigaste komponenten som påverkar bilden av Helsingborg vare sig det är som plats, arbetsgivare eller verksamhet; detta gäller såväl internt som externt. Därför är service något som angår oss alla, oavsett vilket arbete vi har i kommunen.

Det här materialet är ett stöd för den arbetsgrupp som vill prata om och utveckla sin service. Övningarna hjälper gruppen att få samsyn kring vad man menar med service, vem man finns till för och vad verksamheten kan göra för att skapa goda serviceupplevelser. Med hjälp av de olika stegen i övningen gör arbetsgruppen servicepolicy till sin genom att tolka den och formulera aktiviteter att ta tag i för att utveckla sin service.

Instruktioner till övningen

Övningsmaterialet består av fem steg. Varje steg leder djupare in i servicerelaterade frågor. Du som leder övningen väljer om ni bara ska beröra frågan ytligt (steg 1) eller om ni vill gå vidare. Det är fullt möjligt att stanna efter varje steg.

Hur lång tid som krävs beror på storleken på arbetsgruppen och hur diskussionsglada ni är. Vill ni gå igenom alla steg vid samma tillfälle behöver ni avsätta mellan 3 timmar och en halv dag. Vill ni hellre göra ett steg i taget ser du ungefärliga tider nedan:

Steg	Innehåll	Liten grupp <12 personer	Stor grupp >12 personer
1	De vi finns till för	Ca 30 min	Ca 50 min
2	Våra servicemöten	Ca 20 min	Ca 40 min
3	Våra serviceutmaningar	Ca 45 min	Ca 1 timme
4	Arbeta med servicepolicy	Ca 1 timme	Ca 1 ½ timme
5	Vår handlingsplan	Ca 30 min	Ca 50 min

Förberedelser

Övningen leds av dig som är chef, eller av någon som du utser. Den görs i den eller de arbetsgrupper som du leder. Du kan genomföra övningen på ett APT-möte eller i ett separat möte. Vill ni göra hela övningen på en gång kan det vara en god idé att åka iväg någon annanstans än där ni normalt arbetar, för att få möjlighet att fokusera ostört och se med lite distans på er verksamhet.

Övningen kräver att ni har tillgång till en dator med pdf-läsare, internet och att ni har skärm eller projektor så att alla kan se informationen och övningsuppgifterna. Ett stort blädderblock eller en whiteboard är också bra att ha till hands. I steg fyra behöver ni tillgång till post-it-lappar, A3-papper och något att fästa upp med, till exempel häftmassa eller tejp. Ni genomför övningen genom att gå igenom sidorna i pdf-dokumentet. Gör ni stegen vid flera tillfällen ska ni göra dem i ordningsföljd.

Är ni en stor arbetsgrupp? Då kan ni dela upp er och göra stegen i flera mindre grupper. I slutet av varje steg återsamlas ni i helgrupp för att summera.

Inledning

Sidor	Detta gör ni
1	Börja med att berätta för arbetsgruppen om bakgrunden till övningen (se inledningen ovan).
2	Gå igenom definitionen av "service i Helsingborgs stad". Diskutera gärna några aspekter av god service i smågrupper. Använd en hotellövernattning eller bil på service som exempel för att hitta serviceaspekter både på tjänsteinnehållet (vad) och utförandet (hur).
3	Presentera övningens olika steg och gå igenom syftet med övningen. Bestäm er för om ni ska göra alla steg eller om ni ska stanna någonstans på vägen, samt om ni ska göra övningen i hela gruppen eller dela in er i mindre grupper.

Steg 1: De vi finns till för

Sidor	Detta gör ni
4-6	Börja med en genomgång av informationen på sidan 5 i helgrupp. Fortsätt sedan i helgrupp eller dela upp er i mindre grupper för att arbeta med övningen på sidan 6. Diskutera frågorna: "Vem finns vår verksamhet till för? Vilka grupper av människor använder våra tjänster?" Reflektera och skriv upp. Vi finns alla till för helsingborgarna, men försök att precisera <i>vilka</i> helsingborgare som är i kontakt med er/som använder era tjänster. Återsamlas och sammanställ så alla får ta del av resultatet.

Steg 2: Våra servicemöten

Sidor	Detta gör ni
7-10	Denna övning kan ni göra i helgrupp. Är ni många kan ni börja med att para ihop er två och två för att samtala. Brainstorma kring frågan vilka servicemöten ni har i er verksamhet. Försök att tänka förbi de uppenbara servicemöten som ni har och fundera över var er service sker. Övningen syftar till att skapa medvetenhet om att serviceupplevelser ofta uppstår i situationer som ni kanske inte tänker på som service.

Steg 3: Våra serviceutmaningar

Sidor	Detta gör vi
11-13	Gå igenom informationen på sidorna 11-13 i storgrupp. Övningen på sidan 13 görs bäst i mindre grupper om 2-3 personer. Ni behöver inte anteckna något utan syftet är att reflektera över hur ni arbetar för att hela tiden ha aktuell förståelse för vilka serviceupplevelser ni skapar. Summera genom att låta grupperna berätta för varandra.
14-15	Nu kan ni fundera individuellt eller i samma smågrupper som tidigare. Uppgiften är att identifiera serviceutmaningar genom att diskutera de två frågorna på sidan 14. Tänk på att serviceutmaningarna inte bara finns i era direkta servicemöten utan också i hur ni skapar förutsättningar för varandra att ge god service. Det kan till exempel handla om kluriga verksamhetssystem, besvärliga arbetsrutiner eller otydliga riktlinjer för hur ni ska agera i olika situationer. När alla är klara är det dags att återsamlas. Be grupperna redovisa för varandra och skriv upp serviceutmaningarna på ett blädderblock eller en whiteboard. Varje person får nu 3 poäng att fördela mellan de olika serviceutmaningarna. Var och en sätter sina markeringar på blädderblocket/whiteboarden. När alla röstat ser ni vilka 3-4 serviceutmaningar som er verksamhet tycker det är viktigast att arbeta med. Anteckna dessa i övningsmaterialet på sidan 15. Om det finns tid är det bra om ni tar några minuter för att låta gruppen reflektera över den samlade bilden av era serviceutmaningar. Varför har medarbetarna valt som de har valt? Har ni haft ett utifrånperspektiv i era diskussioner?
16	Den här bilden summerar vad ni har gjort i steg 1-3.

Steg 4 – arbeta med stadens servicepolicy

Sidor	Detta gör vi
17-20	Den här övningen börjar med att ni läser igenom Helsingborgs stads servicepolicy. Antingen gör ni detta på skärmen i helgrupp, eller så har du förberett det här steget genom att skriva ut servicepolicyn till var och en innan mötet (rekommenderas). Övningsuppgiften på sidan 19 görs sedan bäst i små grupper om 3-5 personer. Om ni är många – dela upp er och återsamlas när ni är klara med uppgiften. Låt gärna medarbetarna välja vilken serviceutmaning de vill arbeta med, men säkerställ att varje serviceutmaning blir bearbetad. Gruppernas uppgift är att brainstorma alla möjliga slags idéer kring hur utmaningen skulle kunna lösas, eller hur serviceupplevelsen skulle kunna förbättras. I detta utgår grupperna från servicepolicyns sex principer för service. Grupperna ska inte recensera varandras idéer i detta läge, nu leker ni att allt är möjligt. När grupperna känner sig klara samlas ni i helgrupp. Varje grupp fäster sina post-it-lappar på ett A3-papper och dessa sätts upp på väggarna i olika delar av rummet. Grupperna återberättar nu sina idéer för varandra. Spara era papper med idéer eller gå direkt vidare till nästa steg i detta övningsmaterial.

Steg 5 – vår handlingsplan

Sidor	Detta gör vi
21-23	Låt varje person i gruppen få möjlighet att prioritera tre idéer för respektive serviceutmaning som hen tycker att ni ska arbeta vidare med. När alla mötesdeltagare pluppmarkerat sina prioriteringar sammanställer ni gemensamt vilka tre idéer i respektive serviceutmaning som fått flest röster. I matrisen på sidan 23 för du in era serviceutmaningar i vänsterkolumnen (dessa har ni antecknat på sidan 15). I högerkolumnen fyller du i era prioriterade idéer. Nu har ni skapat er egen handlingsplan för hur ni vill utveckla er service!
24	Den här bilden summerar vad ni har gjort i steg 1-5.



Till dig som är chef

Fundera på hur du kan använda materialet som har tagits fram i den här övningen. Det är viktigt att ni hittar en form för att hålla servicefrågorna vid liv. Har ni gått igenom alla fem steg i övningen har du till exempel ett bra underlag till kommande verksamhetsplanering och till mål och aktiviteter i ert styrkort.

Frågor eller kommentarer på övningen?

Kontakta oss som arbetar med stadens servicefrågor via e-post servicepolicy@helsingborg.se eller hör av dig till projektledare Malin Johnsson, telefon 10 62 17 eller malin.johnsson@helsingborg.se