

Ét er et søkort at forstå....



Mads Teisen
Teknik- og Miljøforvaltningen
Københavns Kommune

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Hvorfor er det så svært?

1. januar 2008: Nyt system for resultatbaseret styring i tre driftscentre: **"Den ny Driftsstrategi"**

Det erklærede formål:

*"Renholdelsen og vedligeholdelsen af byens offentlige arealer **skal** løbende effektiviseres med forbedret service og ydelser til følge"*

- Ved udgangen af 2008 blev arbejdet med Den ny Driftsstrategi Evalueret 1. gang.
- konklusionen var, at en justering af systemet var nødvendig:
- Der var ringe forankring af systemet blandt medarbejdere og blandt personaleledere
- Tiltroen til de indhentede data var begrænset, og opfattelsen var, at Driftsstrategien havde skabt mindre videndeling.
- *Det var **hverken** lykkedes at skabe konstruktive dialoger med medarbejderne om, hvordan de producerede ydelser kunne udvikles **eller** at skabe troværdig ledelsesinformation.*

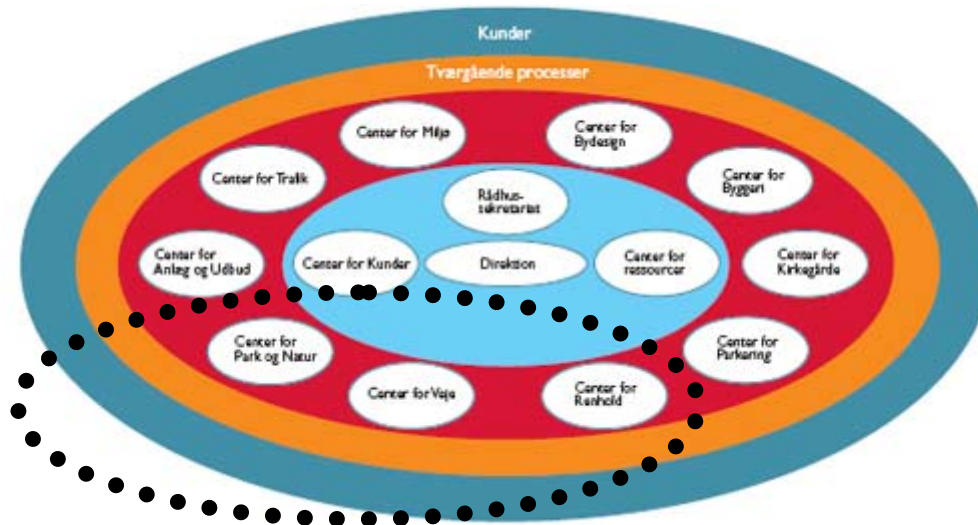


2 Ét er et søkort at forstå.. 11. september 2009

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Organisationen i Teknik- og Miljøforvaltningen

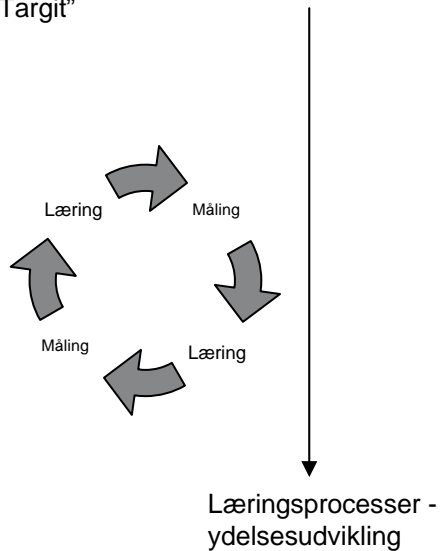


De tre driftscentre

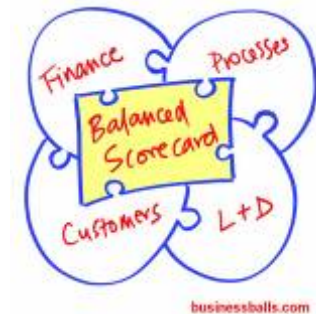
- Center for Park og Natur
- Center for Veje
- Center for Renhold

Systemet - ganske kort fortalt

Ledelses-information og dokumentation, primært leveret gennem "Targit"



Der måles på fire perspektiver (koncept "Balanced Scorecard"):



- Borgertilfredshed
- Medarbejdertilfredshed
- Faglig Kvalitet
- Økonomisk Effektivitet

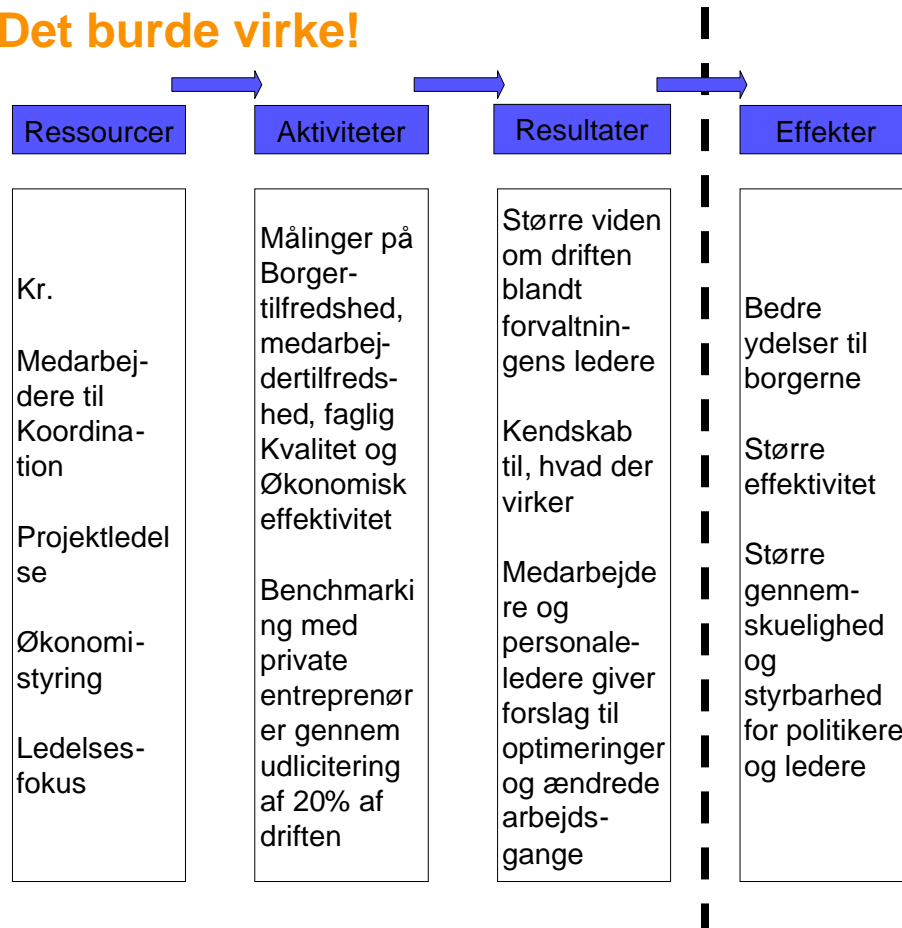
Data afrapporteres opad til ledelse og direktion i LIS-system (Targit).



Data afrapporteres nedad og udad gennem lærings- og kvalitetsudviklingsforløb på område og team-niveau i de tre driftscentre

Der lægges stor vægt på at benchmarke mod private leverandører. 20% af driften udliciteres

Det burde virke!



Det burde virke!

Men effekten udeblev.

- Og årsagen var ikke til at tage fejl af:

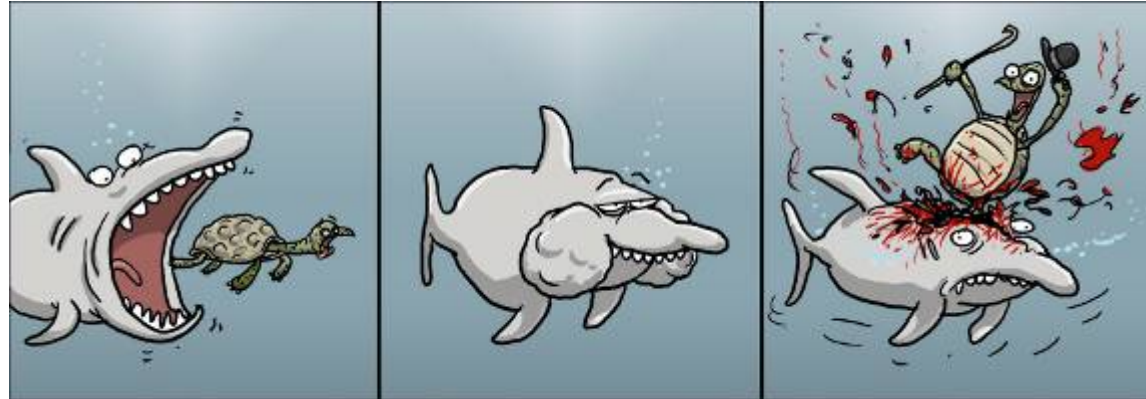
- Medarbejdere og ledere oplevede systemet som meningsløst



Udfordringerne

Modstand indefra:

- Troværdighed
- Målehyppighed
- Økonomien
- Koordinationen på tværs
- Teknikken og kompleksiteten i ledelsesinformationssystemet
- Det "uendelige" projekt



Lad os nu se fremad: At skabe styrbarhed og viden

- Ledelsesinformation
- Målrettede læringsforløb



7 Ét er et søkort at forstå.. 11. september 2009

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Ledelsesinformationssystemet "Targit"

- Er ved at blive et effektivt redskab.
- Men kun for de få!!
- Uddannelse og superbrugere
- Ledelsesinformationssystemer skal forbeholdes lederne!
- - Medarbejderne har brug for andet og mere.....



Ledelsesinformation - men velegnet til aggregerede data

	Borgertilfredshed	Faglig kvalitet	Medarbejder-tilfredshed	Økonomisk effektivitet kr./m2
Vedligeholdelse - park og natur	2,96	3,27	4,0	12,37
Renholdelse - park og natur	2,80	3,91	4,0	
Søer og vandløb	2,6	3,55	4,0	6,97
Renholdelse - veje	3,10	3,80	4,0	12,24
Vedligeholdelse - veje	3,19	3,15	3,63	15,98
Fremkommelighed ved "råden over vejareal"	3,32	3,66	3,63	



At skabe forankring, læring og at få feedback

Powerpoint kommunikerer ikke!
Løsning: dialog med frontliniepersonalet!

Fra udviklingsforslagene fra driften, april 2009:

- Faste måltegninger fra entreprenør
- Laminerede telefonlister til driftspersonale
- Forslag til bedre telefonpasning
- Visitkort til frontpersonalet til brug for konflikthåndtering omkring f.eks. støjgener
- Information til (lokal)-pressen om start og slut på vejarbejder
- Velkomstmateriale til nye medarbejdere



1
0

Ét er et søkort at forstå.. 11. september 2009

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Tålmod, ting tager tid..

Nogle erfaringer..

-Ting tager tid!



1 Ét er et søkort at forstå.. 11. september 2009
1

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Så langt København....

-Så er ordet frit!



Mads Teisen
Chefkonsulent, MPA
Teknik- og Miljøforvaltningen,
Københavns Kommune
mateis@tmf.kk.dk

1 Ét er et søkort at forstå.. 11. september 2009
2

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen