

Innbyggerservice setter standarden!

Sarita Lavik

Førstekonsulent

Bergen kommune

Innbyggerservice i Bergen kommune har vært sentral i etableringen av servicestandard for førstelinjen i kommunen.

Hva er Felles servicestandard?



Felles servicestandard beskriver det nivået av kvalitet man skal etterstrebe når man yter service eller besvarer henvendelser på vegne av Bergen kommune.

Den skal bidra til etterlevelse av de lover og forskrifter som kommunen er underlagt, knyttet til blant annet personvern og informasjonssikkerhet.

BAKGRUNN



Bystyresak 24-16

Bystyret anbefaler å etablere en felles servicestandard for kundebehandling og veiledningstjenester i Bergen kommune for styrke veiledningskompetansen og sikre et felles kunnskapsnivå.



Kanalstrategi

Anbefalinger fra Kanalstrategien peker på behov for å etablere tydelige styringsparametere for service i Bergen kommune.



Prosjektoppgave: Fra fragmentert til felles servicestandard

Servicemiljøet i Bergen kommune mener selv at det er behov for en felles servicestandard som skal sikre brukerne lik service uansett hvor de tar kontakt i kommunen.

RESULTAT



Byrådssak 1307/20

I tråd med tidligere byrådssaker vedtok Byrådet at det skal etableres en felles servicestandard for service i Bergen kommune. Standarden skal være styrende for alle servicemiljøer i kommunen.

Felles service-
standard skal bidra til
gode brukeropplevelser
og likebehandling for alle
som er i kontakt med
Bergen kommune

Felles service-
prosesser skal sikre at
henvendelser behandles
i riktig kanal, effektivt,
forutsigbart og likt

BkService skal
støtte etterlevelsen
av brukerreisene og
serviceprosessene
og hjelpe ansatte
med saksflyt og
informasjon



Bergen kommunes målsetning er...

Ansatte og innbyggere har én plass å henvende seg når de trenger hjelp

Henvendelser behandles i riktig kanal, effektivt, forutsigbart og likt

Kommunen er profesjonell, fremoverlent og servicerettet

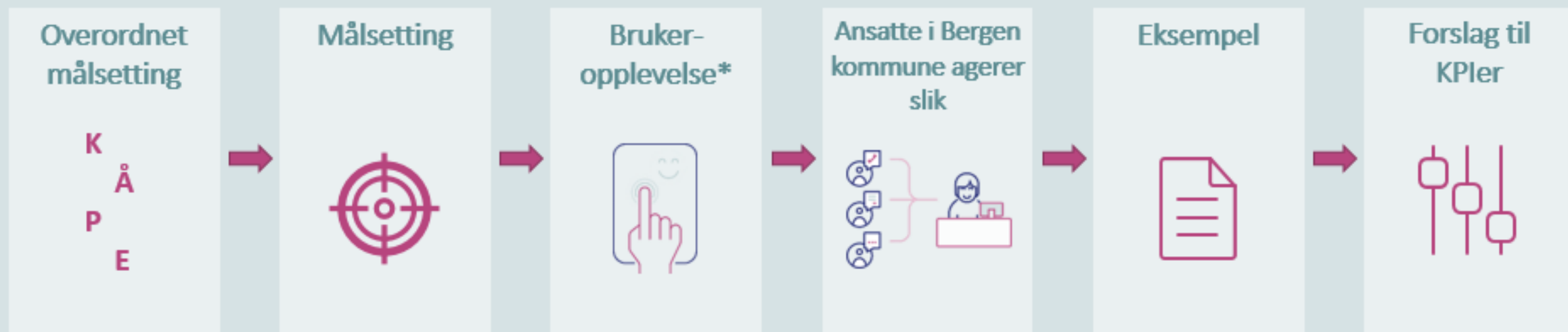
Brukere involveres i utviklingen av nye og bedre tjenester

Medarbeiderne er en del av et inspirerende og utviklende kompetansemiljø

Kommunen er sikker og robust i sin håndtering av informasjon og personvern



Hvordan er Felles servicestandard bygd opp?



* **Brukeropplevelse** er et begrep brukt om totalopplevelsen en bruker har i møte med et produkt, en tjeneste eller et system. I Bergen kommune defineres en **bruker** som en person som mottar eller ønsker å motta hjelp og/ eller en tjeneste fra kommunen. Dette kan være innbyggere, ansatte eller personer fra næringslivet.

Overordnede målsettinger

Felles
servicestandard
tar utgangspunkt
i kommunens
verdier...



Kompetent



Riktig og oppdatert kompetanse innen kundeservicefaget

Riktig og oppdatert fagkompetanse

Klart språk

Åpen



Tilgjengelig

Transparent / gir innsyn

Endringsvillig

Pålitelig



Ta ansvar

Etterleve personvern og informasjonssikkerhet

Være forutsigbar og yte likebehandling

Samfunnsengasjert



Representere og omtale Bergen kommune på en positiv måte

Være proaktiv og fremoverlent

Kompetent

Målsetting

Brukeropplevelse

1

Riktig og oppdatert kompetanse innen kundeservicefaget



Bruker opplever tillit ved at ansatte i Bergen kommune gir et profesjonelt inntrykk.

2

Riktig og oppdatert fagkompetanse



Bruker opplever at det er enkelt å få hjelp til å løse sin henvendelse.

3

Klart språk



Bruker opplever budskapet og informasjonen fra Bergen kommune som forståelig og tydelig.

Kompetent



Kompetent

Hvordan skape gode brukeropplevelser utfra **delmål 1?**

1

Riktig og oppdatert kompetanse innen kundeservicefaget



Bruker opplever tillit ved at ansatte i Bergen kommune gir et profesjonelt inntrykk.

Jeg er profesjonell, positiv og hjelpsom.

Jeg er interessert og har et genuint ønske om å hjelpe.

Jeg tilpasser meg brukerens behov og forventninger.



Kompetent

Hvordan skape gode brukeropplevelser utfra **delmål 2?**

2

Riktig og oppdatert fagkompetanse



Bruker opplever at det er enkelt å få hjelp til å løse sin henvendelse.

Jeg holder meg faglig oppdatert.

Jeg lærer av andre og tilegner meg kunnskap.

Jeg gir brukeren et sakkyndig og fornuftig svar.

Jeg følger felles rutiner og arbeidsmetoder.



Kompetent

Hvordan skape gode
brukeropplevelser utfra
delmål 3?

3

Klart språk



Bruker opplever budskapet og informasjonen fra Bergen kommune som forståelig og tydelig.

Jeg bruker klart og tydelig språk!

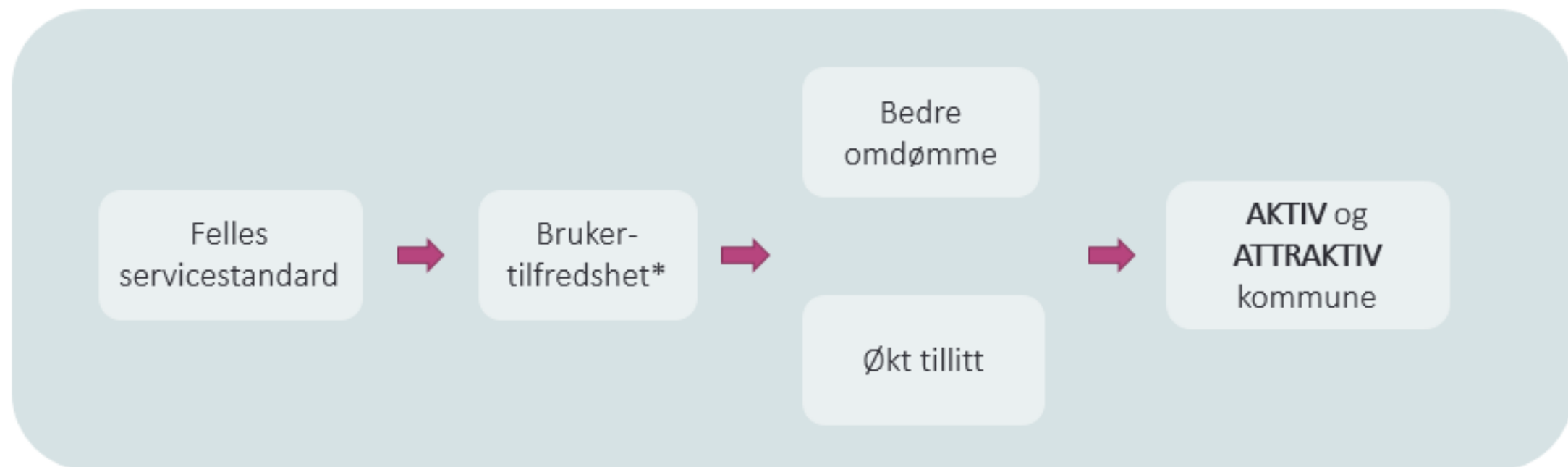
Jeg tar hensyn til brukerens kunnskapsnivå. Jeg uttrykker meg forståelig.

Jeg har fokus på forenkling i all min kommunikasjon.



Hva ønsker en å oppnå med en felles servicestandard?

En felles servicestandard i Bergen kommune skal bidra til å understøtte kommunens visjon og mål. Byrådets visjon for fremtiden er en **AKTIV** og **ATTRAKTIV** kommune.



*Brukertilfredshet beskriver hvor fornøyd en bruker føler seg i møte med en tjeneste. Brukertilfredsheten avgjøres i stor grad av hvilke forventninger brukeren har i møtet med en tjeneste og hvorvidt disse blir innfridd. Brukertilfredshet er derfor en subjektiv opplevelse.



Takk for
oppmerksomheten!