

Virksomheder vil være kommunens kunder – og de ønsker god service

Virksomheder er uundværlige for kommunen på samme måde, som kunder er uundværlige for en privat virksomhed. Kommuner, der ønsker at fremme erhvervsklimaet, må derfor arbejde målrettet med deres servicekultur.

Virksomheder kan ikke overleve uden et kontinuerligt fokus på service og kundernes behov. Derfor er det ikke underligt, at virksomhederne også selv ønsker at blive behandlet som 'kunder' med krav på god service i kommunen. Her skal kommunen dog balancere på en knivsæg: På den ene side er forvaltningen en myndighed, der skal træffe afgørelser i forhold til virksomhederne. Og på den anden side vil kommunen gerne yde god service til virksomhederne - inden for lovens rammer.

COWI har sammen med Københavns Kommune udviklet en servicekulturuddannelse, der kan hjælpe kommunens medarbejdere med at levere *den rette service* og samtidig sikre, at myndighedsrollen forvaltes således, at det også opleves som god service af borgere og virksomheder.

Fokuspunkter for servicekulturuddannelsen

Virksomhederne vil gerne have let adgang til den rette kontakt i kommunen. De vil også gerne inddrages i planlægningen af byens erhvervsudvikling og lyttes til i forhold til virksomhedens behov og interesser. Ud over tilgængeligheden spiller overholdelse af tidsfrister og gennemsigtighed i sagsbehandlingen også en vigtig rolle for serviceoplevelsen.

Derfor har servicekulturuddannelsen haft fokus på den løsningsorienterede dialog, afstemning af tidsfrister, transparens i sagsbehandlingen og servicebarrierer.

Hovedelementer i servicekulturuddannelsen

Den servicerende myndighed

- > Hvilken service er den rette?
- > Hvordan opfattes vores service?
- > Hvilke serviceønsker har virksomhederne til kommunen?

Servicebarrierer

- > Hvordan håndterer vi bedst det ulige magtforhold?
- > "Touch points" mellem kommune og virksomhed og muligheder for at justere på servicen og serviceoplevelsen

Styrket kontakt

- > Hvordan kan vi forbedre dialogen med virksomhederne ved hjælp af proaktive og strukturerede dialogredskaber?
- > Hvordan arbejder vi målrettet med den processuelle og fordelingsmæssige fairness-oplevelse?
- > Hvilke konkrete tiltag vil vi igangsætte på kort og langt sigt?

Kom rigtigt fra start med servicekulturen

Etablering af en servicekultur i en forvaltning kræver en vis grad af kulturforandring, som nemt kan skabe modstand hos medarbejderne. Det er vigtigt at tage udgangspunkt i den nuværende måde at gøre tingene på og få input fra både medarbejderne og virksomhederne i forhold til, hvor de mener, at der er potentiale for forbedringer.

Nogle vigtige trin på vejen er:

- 1) **Forstå den nuværende (service)kultur i forvaltningen og skab et fælles billede af den.** Hvordan ser forvaltningens processer ud ude fra, og hvordan spiller det sammen med virksomhedernes behov? Her kan det være en hjælp at kortlægge forvaltnings- og brugerprocesser og gennemføre survey og interview blandt de virksomheder, der har været i kontakt med forvaltningen.
- 2) **Skab fælles mål og rammer for, hvad god service er hos jer.** Hvor vil I gerne være servicemæssigt, og hvad kan understøtte, at I når derhen? Involver medarbejderne og få dem til at opstille mulige løsningsforslag på forvaltningens udfordringer. Praksisnære målinger om den oplevede service kan bruges til at opstille benchmarks for, hvor I gerne vil være og til løbende at give input til, om det går den rigtige vej.
- 3) **Skab incitament for at arbejde positivt med forandringen.** Verbal ledelsesopbakning gør det ikke alene. Vis støtten gennem handlinger og indarbejdede parametre for god service i jeres arbejdsgange og målstyringsredskaber. Undersøg, om den nuværende organisering spiller sammen med den ønskede forandring, og læg en plan for, hvordan servicekulturen skal blive en realitet!
- 4) **Inddrag medarbejderne** og giv dem mulighed for at udvikle og træne metoder og kommunikationsformer, der styrker kontakten til virksomheder og borgere, og som nemt lader sig anvende i praksis. Og husk, at de gode intensjoner ikke automatisk omsættes til praksis uden et fælles tankesæt, brugbare redskaber og træning.
- 5) **Vær tålmodig.** Etablering af servicekultur kræver tid, vedholdenhed, planlægning og en dedikeret indstilling til, at man godt kan være *både* myndighed og yde god service på samme tid.

Vil du vide mere om COWIs servicekulturuddannelse, kan du kontakte Diana Kringelbach (dekr@cowi.dk) eller Daniel la Cour (dlc@cowi.dk). Læs mere om COWI [her](#).