



TAMPEREEN KAUPUNKI

Tilastot ja kustannukset tehokkuudeksi

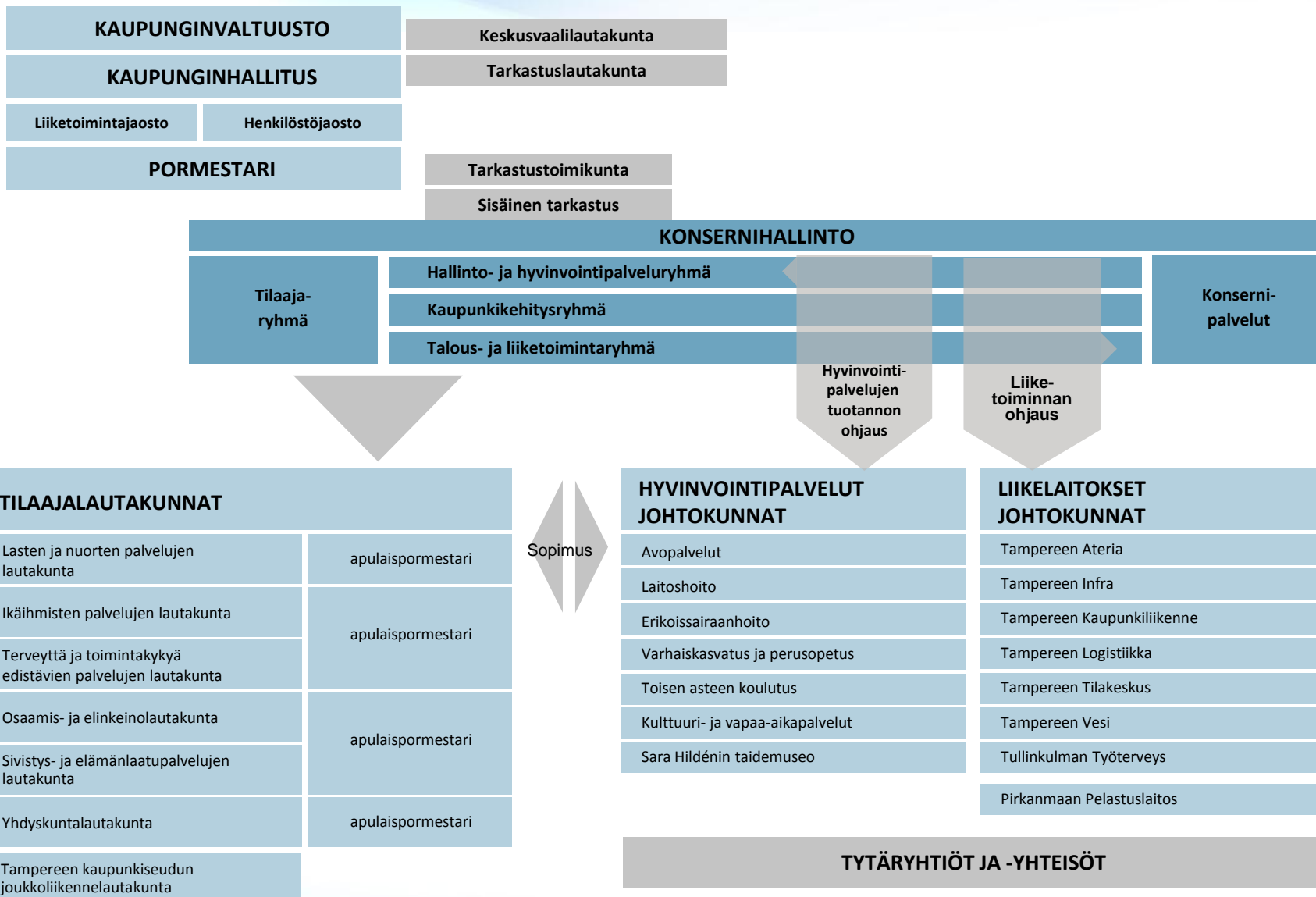
”Kehysorganisaation näkökulma”

3.12.2013

tilaajapäällikkö Lauri Savisaari



Kehysorganisaatio?



Toimintamalli

- Tampereen toimintamallissa tilaaja ja tuottaja on erotettu toisistaan
- Hierarkiaohjauksesta on siirrytty strategiseen kumppanuuteen
- Tilaaja vastaa palvelujen järjestämisestä ja kehittämisestä (“mitä”)
 - arvioi palvelutarpeita, valitsee kuhunkin tilanteeseen tarkoituksenmukaisen tuotantotavan ja hankkii palvelut
- Tuottaja vastaa palvelujen tuottamisesta (“miten”)
 - kehittää tuotanto-organisaatiota sekä palvelutuotannon laatua ja kannattavuutta
- Tilaajan ja tuottajan solmima palvelusopimus on keskeinen ohjauksen ja yhteistyön väline
 - sopimusta valmisteltaessa määritellään yhdessä tilattavien palvelujen sisältö, laatu, laajuus ja hinta
 - sopimusohjauksen toimivuus keskeistä toimintamallissa onnistumiselle

Sopimusohjaus

Tilaajalla

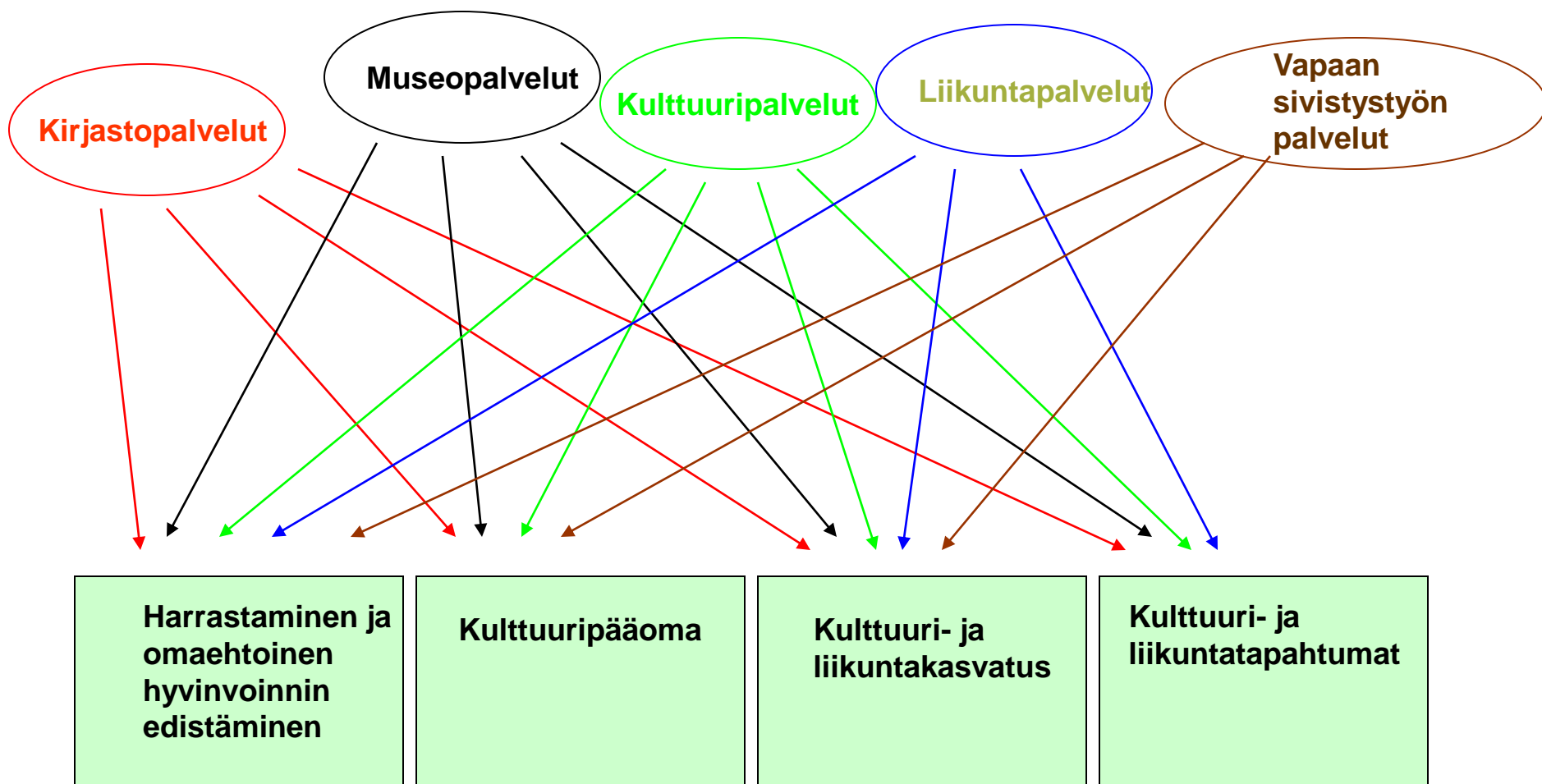
- ydinprosessi
 - palvelukokonaisuudet
 - tuoteryhmät
- tilaajalautakunnat
- tilaajaryhmä/ydinprosessit
- elämänkaariajatteluun pohjautuvat prosessimalli
- tilaaja hankkii palveluja myös ulkopuolisilta tuottajilta
 - kilpailutus ja sopimusohjaus



Tuottajalla

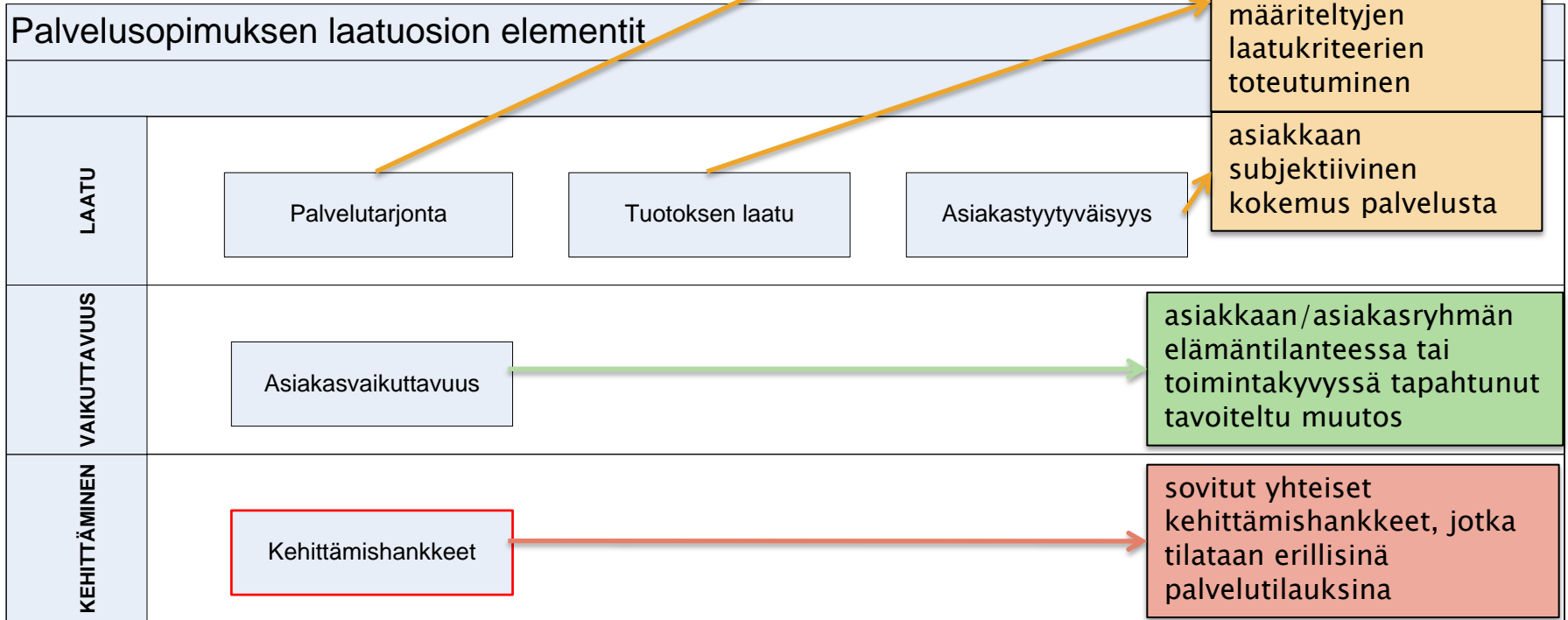
- tuotteet
 - tukipalvelutuotteet
- johtokunnat
- hyvinvointipalvelut/ tuotantoalueet
- infrapalvelut/ liikelaitokset
- funktiolähtöinen malli

Sivistyksen ja elämänlaadun edistäminen – palvelukokonaisuuksien uudistaminen





Viitekehys / tiedonintressi





Esimerkki

Palvelusopimuksen laatuosioluonnos

Laatuosion elementti	Tavoite/ haluttu vaikutus	Arviointikriteeri / -taso	Arviointimittari / -menetelmä
LAATU			
palvelutarjonta			
tuotos			
asiakastyytyväisyys			
VAIKUTTAVUUS			
asiakasvaikuttavuus			
KEHITTÄMINEN			
kehittämishankkeet			



Palvelun järjestäjän näkökulma tilastointiin ja tietotarpeisiin

- **Palvelutarpeet**
 - lainsäädäntö + muu normipohja -> suorituskyky
 - väestö- ja kaupunkirakennemuutokset (Treella +3000 as./v.)
 - palveluverkon vastaavuus
 - asiakastieto
 - käyttö
 - väestö
 - palaute
 - odotukset
 - benchmarking (kaupungit)
 - kirjastoalan kansainvälinen kehitys
 - julkisen (kunnallisen) palvelujärjestelmän muutos
 - hyvinvointi (sektorien yhteistyö, kehittäminen)



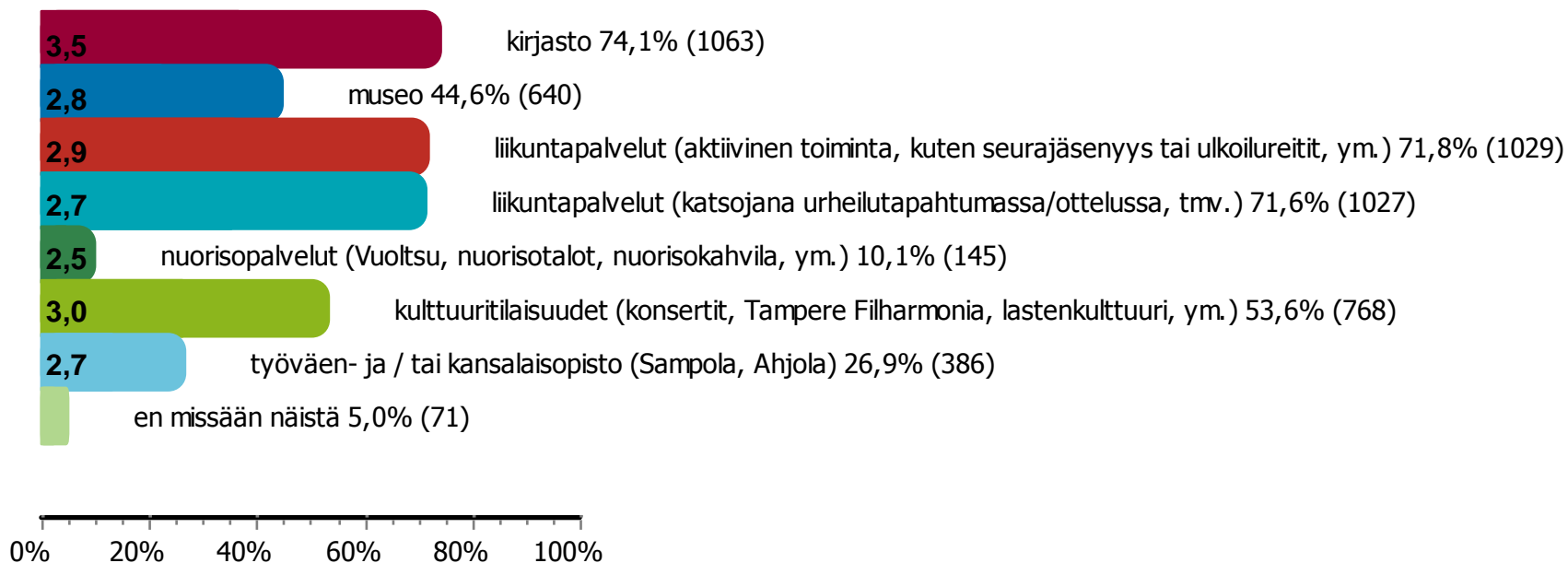
Palvelun järjestäjän näkökulma tilastointiin ja tietotarpeisiin

- Talous
 - kustannusten kehittyminen
 - organisaation/palvelun taloudellinen ja toiminnallinen tehokkuus
 - palveluverkko (kirjastot kaupunginosissa, resurssinäkökulma)
 - panosten/säästöjen vaikutukset palveluihin, hyvinvointiin jne.
 - VAIKUTTAVUUS!
 - mitä rahalla saa?
 - hyvinvoinnin edistäminen? sivistys? kansalaisuus? olohuone?



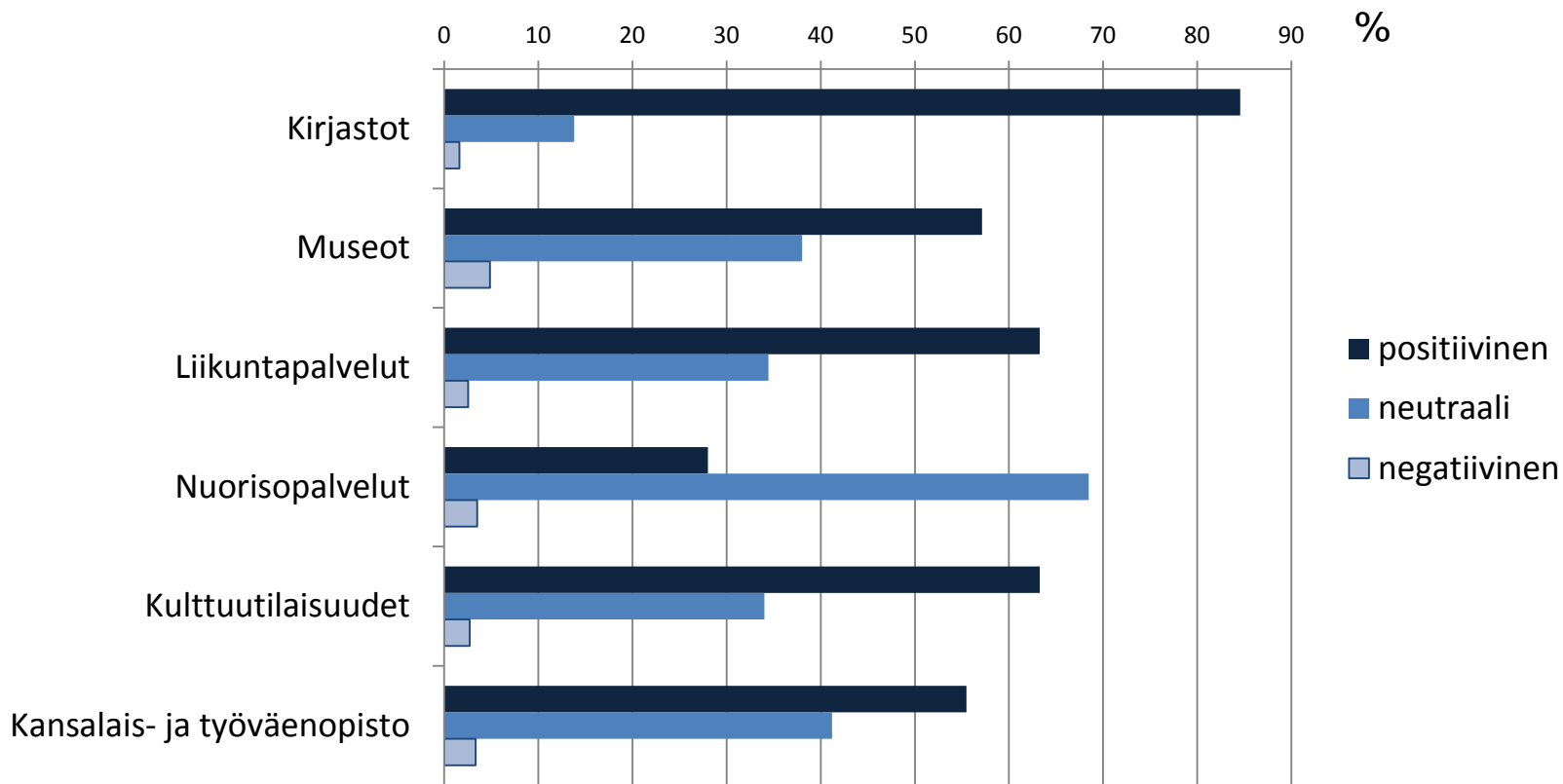
Uskonvahvistukseksi

Palvelun tärkeys
1=ei lainkaan tärkeää
5=erittäin tärkeää

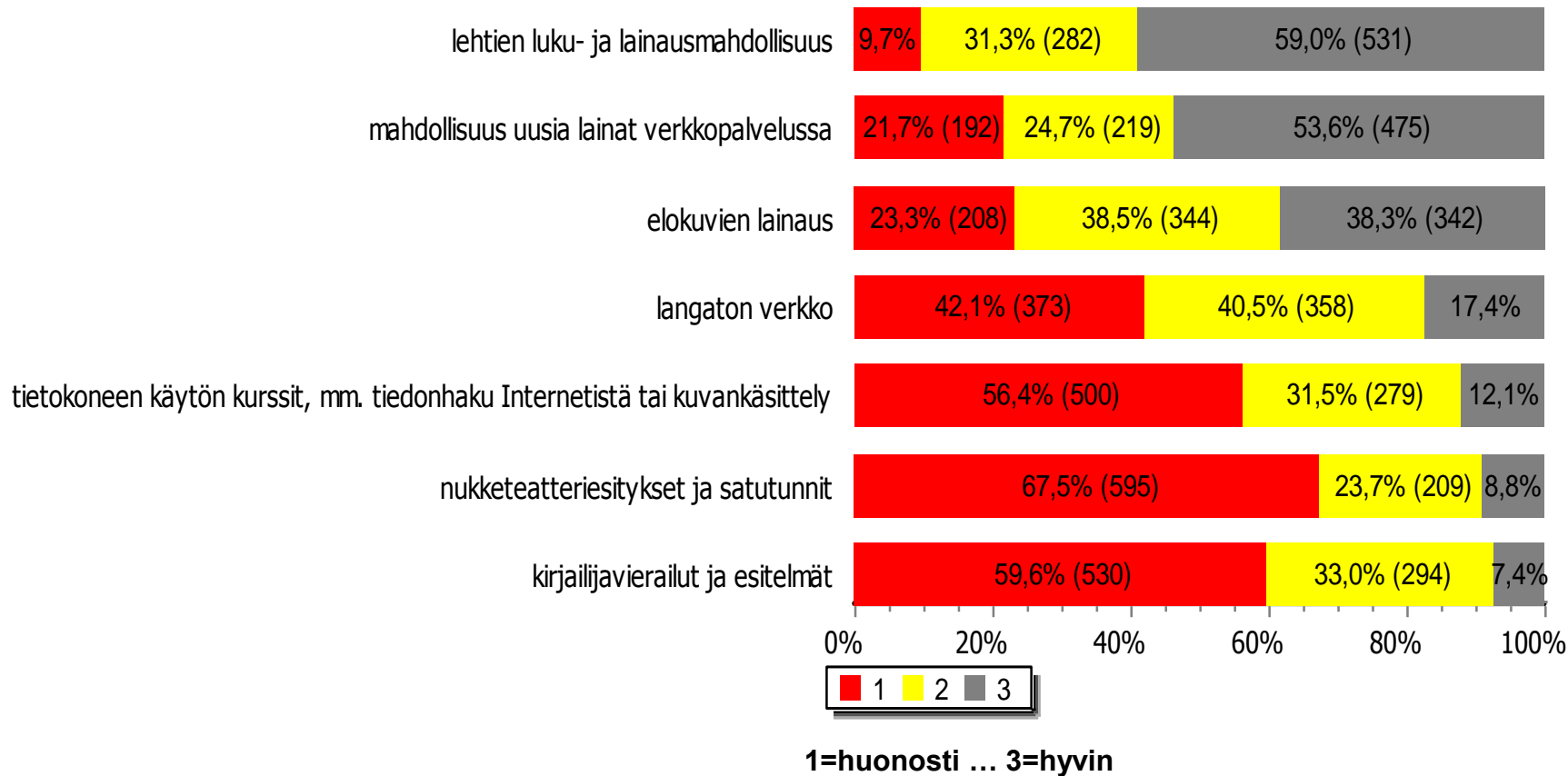




Uskonvahvistukseksi



PALVELUJEN JA TAPAHTUMIEN TUNTEMINEN



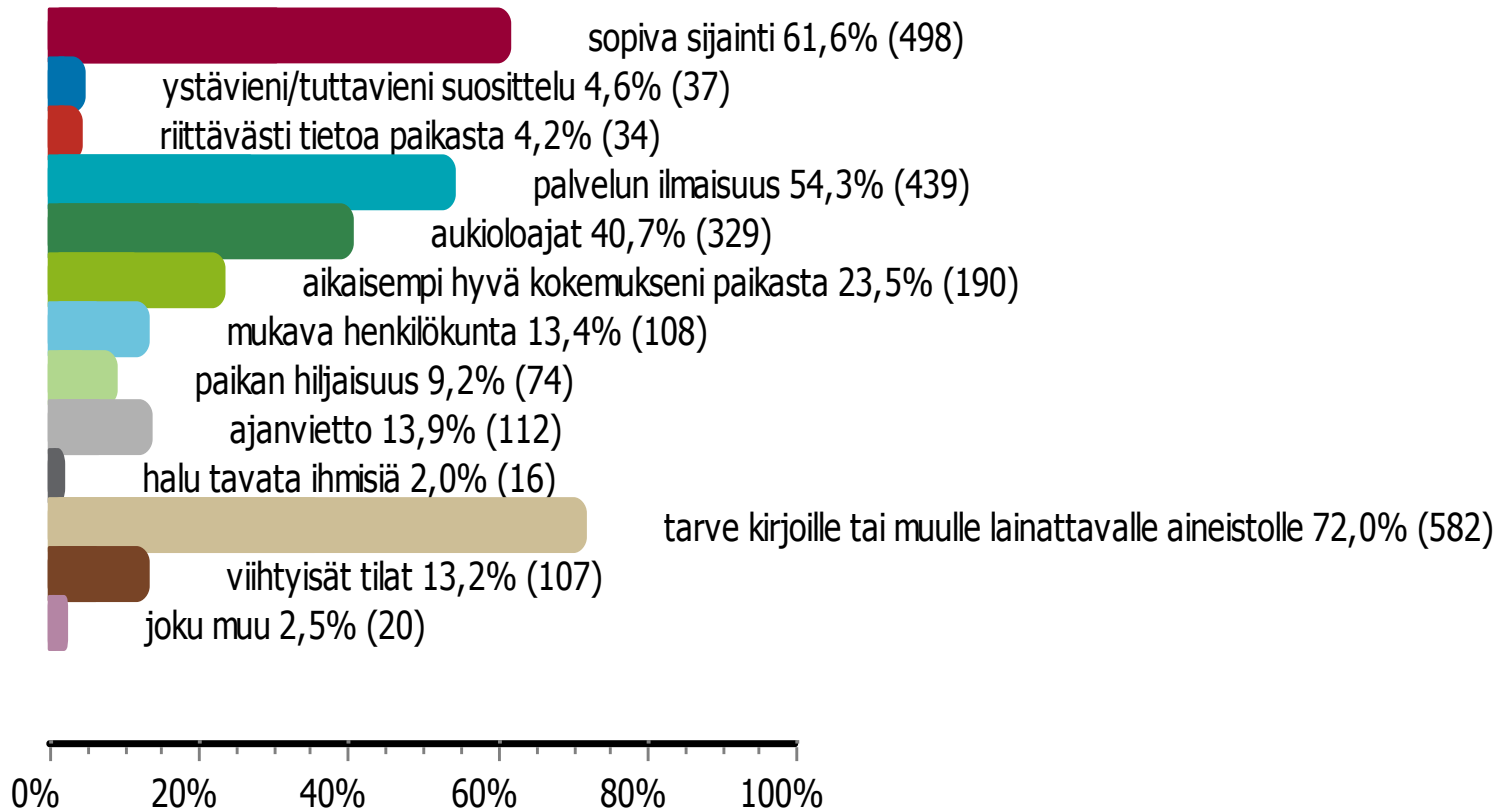
Mielikuvat – Ilmaisujen kuvaavuus, iän ja palvelualueen mukaan

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=1438	alle 15 vuotta N=40	15-19 vuotta N=167	20-29 vuotta N=218	30-39 vuotta N=268	40-49 vuotta N=133	50-59 vuotta N=211	60-69 vuotta N=265	yli 69 vuotta N=93
ajanmukaiset aineistot (kirjat, lehdet, elokuvat yms.)	4,1	3,9	3,5	4,0	4,2	4,2	4,1	4,2	4,4
asiantunteva henkilökunta	4,1	3,9	3,6	3,7	4,2	4,3	4,2	4,4	4,6
laadukkaat asiakastietokoneet	3,5	3,5	3,3	3,5	3,6	3,7	3,7	3,6	3,3
asioinnin sujuvuus	4,0	3,9	3,5	3,9	4,0	4,1	4,2	4,3	4,4
palveluhenkinen asenne	4,0	4,0	3,5	3,9	4,1	4,2	4,2	4,2	4,5
monipuoliset kokoelmat	4,0	4,2	3,4	3,9	4,0	3,9	4,2	4,1	4,2
Kaikkien kriteerien keskiarvo	3,95	3,90	3,45	3,81	4,02	4,06	4,09	4,14	4,23

1=erittäin huonosti...5=erittäin hyvin

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=1438	Keskusta N=407	Länsi N=261	Koillinen N=223	Kaakko N=237	Etelä N=189
ajanmukaiset aineistot (kirjat, lehdet, elokuvat yms.)	4,1	4,3	4,0	3,9	4,1	3,8
asiantunteva henkilökunta	4,1	4,2	4,1	4,1	4,0	3,6
laadukkaat asiakastietokoneet	3,5	3,7	3,5	3,5	3,6	3,2
asioinnin sujuvuus	4,0	4,1	3,9	4,2	4,1	3,6
palveluhenkinen asenne	4,0	4,1	4,0	4,2	4,1	3,6
monipuoliset kokoelmat	4,0	4,1	3,9	4,1	4,0	3,5
Kaikkien kriteerien keskiarvo	3,95	4,09	3,89	3,99	3,99	3,54

Kirjastoon menemiseen motivoivat tekijät





Kiitos!

lauri.savisaari@tampere.fi

p. 040 801 6081