

capacent

RANNSÓKNIR RÁÐGJÖF RÁÐNINGAR RESEARCH CONSULTING SEARCH
SELECTION RANNSÓKNIR RÁÐGJÖF RÁÐNINGAR RESEARCH CONSULTING
SEARCH & **CAPACENT Á ÍSLANDI** SELECTION RANNSÓKNIR RÁÐGJÖF
RÁÐNINGAR **ÁRANGUR Á ÖLLUM SVIÐUM** RESEARCH CONSULTING
SEARCH & SELECTION RANNSÓKNIR RÁÐGJÖF RÁÐNINGAR RESEARCH
CONSULTING SEARCH & SELECTION RANNSÓKNIR RÁÐGJÖF RÁÐNINGAR
RESEARCH CONSULTING SEARCH & SELECTION RANNSÓKNIR RÁÐGJÖF
RÁÐNINGAR RESEARCH CONSULTING SEARCH & SELECTION RANNSÓK

LAUSNIR FYRIR RÍKISSTOFNANIR OG SVEITARFÉLÖG





capacent

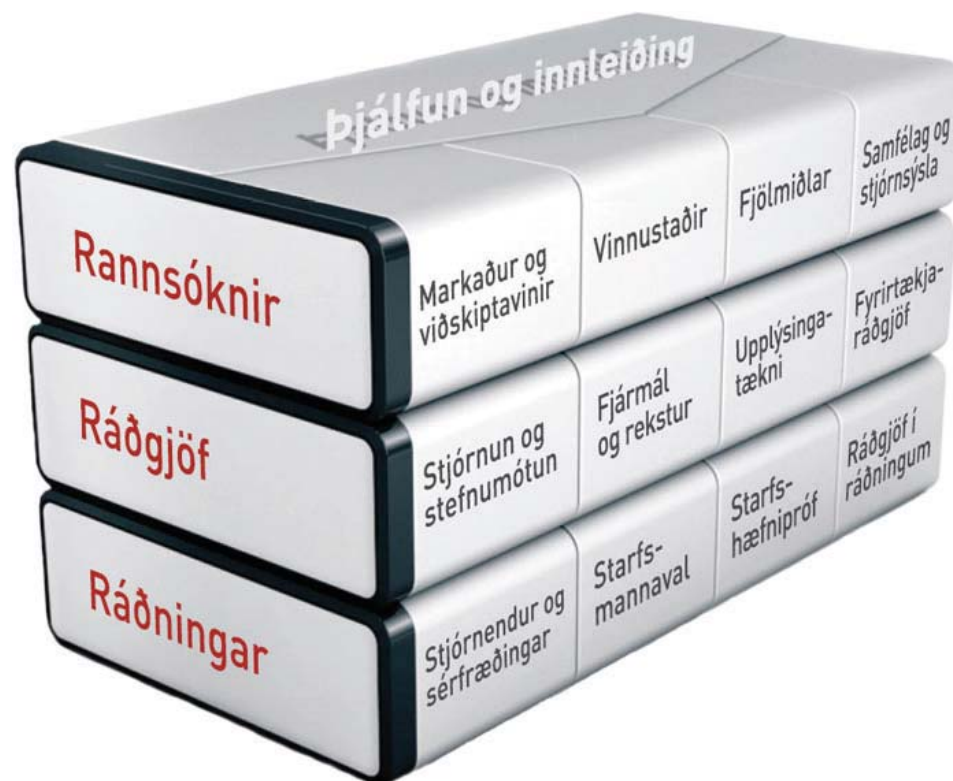
KPMG

capacent

HEILDARLAUSNIR

Capacent er leiðandi þekkingarfyrirtæki með um 500 sérfræðinga starfandi á öllum Norðurlöndunum, þar af 120 á Íslandi. Hlutverk Capacent er að nýta sérfræðiþekkingu til að bæta árangur viðskiptavina á öllum sviðum og skapa þeim áþreifanleg verðmæti.

Einstök nálgun á áskoranir viðskiptavina, með samspili rannsókna, ráðgjafar, ráðninga og þjálfunar skapar Capacent sérstöðu. Þekkingargrunnur Capacent mótast af fjölbreyttum rannsóknum, yfirgripsmikilli reynslu og traustu samstarfi við fjölmörg fyrirtæki og stofnanir bæði innanlands og utan.



HEILDARLAUSNIR

FJÁRMÁL

Capacent hefur mikla þekkingu á sviði fjármála og getur veitt fjölbætta ráðgjöf, unnið greiningar og komið að gerð áætlana. Capacent býður upp á aðstoð við innkaupagreiningu og fjármögnun þar sem áhersla er lögð á rekstrarhagkvæmni og þjónustugæði ríkisstofnana og sveitarfélaga.

STJÓRNSÝSLA

Capacent veitir aðstoð við að auka skilvirkni og bæta þjónustu fyrirtækja og stofnana. Þjónustumælingar Capacent gefa sveitarfélögum innsýn í álit íbúa á þjónustu og forgangsröðun verkefna. Með viðurkenndum stöðluðum aðferðum tryggir Capacent að farið sé í öllu að lögum um opinberar ráðningar.

MENNTA- OG MENNINGARMÁL

Capacent aðstoðar við stefnumótun og eftirfylgni hennar, mat á fjárfestingarkostum og aðstoð við fjármögnun. Að auki hefur Capacent mikla reynslu af árangursstjórnun og stefnumiðuðu árangursmati. Í samvinnu við Háskólann í Reykjavík býður Capacent upp á fjölbreytta stjórnendabjálfun og fræðslu, auk þess sem Capacent býður upp á sérsniðin námskeið fyrir skólastjórnendur og kennara.

SKIPULAGSMÁL

Capacent veitir aðstoð við ákvarðanatöku í skipulagsmálum t.a.m. með fjárhagslegri greiningu á valkostum. Eins býður Capacent upp á skoðanakannanir til að kanna vilja íbúanna í þessum málum.

MENNING OG TÓMSTUNDIR

Fátt er betri mælikvarði á lífsgæði í sveitarfélögum en staða menningarmála og aðstaða til tómsunda- og íþróttaiðkunar barna og fullorðinna. Capacent býður upp á fjölda tækja til að meta stöðuna í þeim efnum og betrubæta hana, jafnt fjárhagslega, markaðslega og ímyndarlega. Eins bjóðum við upp á námskeið fyrir stjórnendur menningarstofnana og frjálsra félagasamtaka á borð við íþróttafélög auk aðstoðar við stefnumótun og eftirfylgni hennar, svo og mat á fjárfestingarkostum tengdum þessum málaflokkum og aðstoð við fjármögnun þeirra.

FÉLAGSMÁL OG UMÖNNUN

Capacent aðstoðar við hámarksnýtingu fjármuna sem varið er til þessara málaflokka t.a.m. með virkri innkaupastjórnun, mati á fjárfestingarkostum og stefnumörkun. Enn fremur framkvæmir Capacent kannanir meðal notenda varðandi gæði þjónustunnar og hvort sveitarfélagið er að ná þjónustumarkmiðum sínum.

REYNSLUBANKI CAPACENT

DÆMI UM VERKEFNI

- Forsætisráðuneytið
Staðlar í rafrænni stjórnýslu
- Nýsköpunarmiðstöð Íslands
Smíði áætlanalíkana fyrir frumkvöðla og stjórnendur fyrirtækja
- Viðskiptaráðuneytið
Ráðning ráðuneytisstjóra, lögfræðings, ritara og skjala- og upplýsingastjóra
- Hafnarfjarðarbær
Úttekt og tillögur um skipulag stjórnýslunnar
- Háskólinn á Akureyri
Ráðning forstöðumanns markaðs- og kynningarviðs
- Framkvæmdanefnd um einkavæðingu
Ráðgjöf við sölu á hlut ríkisins í Hitaveitu Suðurnesja
- Póst- og fjarskiptastofnun
Stefnumótun og stjórnskipulag
- Iðnaðarráðuneytið
Ráðning ferðamálastjóra, sérfræðinga og lögfræðinga
- VR, SFR, SSF, BHM, KÍ og BSRB
Launakannanir
- Fasteignamat ríkisins
Stefnumiðuð árangursstjórnun
- Umhverfisráðuneytið
Ráðning forstjóra Umhverfisstofnunar
- Dalvíkurbyggð
Vinnustaðagreining og bæjarfélagskönnun
- Háskólinn á Akureyri
Ráðgjöf og hlutafjáröfnun vegna RES
- Reykjanesbær
Stefnumiðuð árangursmat fyrir bæjarfélagið og málaflokka
- Umferðarstofa
Stefnumótun, innleiðing stefnu og árangursstjórnun
- Háskólinn í Reykjavík
Kennsla í rekstrarbókhaldi
- Forsætisráðuneytið
Úttekt á stefnu ráðuneytisins fyrir Upplýsingasamfélagið
- Mosfellsbær
Ráðning skólastjóra og mannauðsstjóra
- Seltjarnarnesbær
Ráðning skólastjóra
- Garðabær
Hönnun og innleiðing á fjárhagsáætlanakerfi og stjórnendaupplýsingum
- Norðurlþing
Vinnustaðagreining
- Reykjavíkurborg
Innkaupastjórnun
- Fjórðungssjúkrahúsið á Akureyri
Þjónustukannanir og vinnustaðagreining
- Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins
Stefnumótun, skipulag og stjórnun
- Hafnarfjarðarbær
Skipulag og stjórnun á sviði skipulags- og byggingarmála
- Eyjafjarðarsveit
Ráðning sveitarstjóra
- Mosfellsbær
Stefnumótun
- Orkuveita Reykjavíkur
Ferlagreining á fjármálasviði og mótun innra eftirlits í samráði við stjórnendur
- Borgarbyggð
Rýnihópar og sveitarfélagskönnun um þjónustu sveitarfélagsins
- Velferðarsvið Reykjavíkurborgar
Könnun um viðhorf og hagi eldri borgara

CAPACENT RÁÐGJÖF

YFIRLIT HELSTU LAUSNA

ÁÆTLANALÍKAN Auðveldari og markvissari áætlanagerð	Áætlanalíkan fyrir sveitarfélög er sérhæft Excel-líkan sem auðveldar gerð áætlana. Líkanið er byggt upp í samræmi við núgildandi lög og reikningsskilareglur sveitarfélaga. Líkanið er sérsníðið að stærð og þörfum hvers sveitarfélags. Líkanið býður m.a. upp á yfirlit um rekstur, efnahag og sjóðstreymi og áætlun niður á deildir/rekstrareiningar.
ÁÆTLANAKERFI Dreifð ábyrgð og miðlæg stýring	Áætlanakerfi (t.d. frá Cognos og Microsoft) gera áætlanaferlið einfaldara og skilvirkara. Með slíkum kerfum er hægt að brjóta áætlunina niður í einingar s.s. launaáætlun, tekjuáætlun, rekstraráætlun og fjárfestingaráætlun. Hægt er að byggja heildaráætlun á ítarlegum forsendum og skila yfirliti fyrir deildir, málaflokka, stofnanir, efnahag og sjóðstreymi. Ábyrgð við áætlanagerð er dreift og verkferli við áætlanagerð komið í fastar skorður.
HRAÐARI UPPGJÖR (FAST CLOSE) Auðveldari og áreiðanlegri uppgjör	Hraðari uppgjör er aðferðafræði sem hefur það að markmiði að bæta upplýsingagjöf en um leið að flýta uppgjörum. Framkvæmd er greining á innri og ytri ferlum þar sem skoðað er hvaða kröfur eru gerðar um skil á gögnum, hvort upplýsingakerfi séu skilvirk. Að auki er framkvæmd greining á villum og ábyrgð í ferlinu, heildar verkferlið við uppgjör er greint í verkhluta, útbúin tímalína uppgjörins og sett upp verkfæri þar sem hægt er að fylgjast með framgangi uppgjörins og greina frávik frá settum markmiðum. Að lokum er gerð viðhaldsáætlun sem hefur það að markmiði að tryggja að unnið sé eftir besta verkferli til framtíðar.
STJÓRNENDAUPLÝSINGAR Mótun og miðlun upplýsinga til lykilstarfsmanna - frávikagreiningar	Ríkisstofnanir og sveitarfélög búa yfir miklu magni gagna í upplýsingakerfum sínum. Mikilvægt er að móta gögnin, útbúa upplýsingar og miðla þeim á markvissan hátt til stjórnenda, sem og annarra lykilstarfsmanna, til að styðja við ákvörðunartöku. Stjórnborð er útbúið með lykilstærðum þaðan sem hægt er að greina frávik og rýna grunnöggn.
VIRÐISTRÉ Value Tree Analysis	Virðistré sýna á myndrænan hátt samvirkni helstu þátta í rekstri og efnahag. Þau hafa reynt ákjósanleg verkfæri til að greina aðalatriði frá aukaatriðum og nýtast vel til að auka skilning stjórnenda og starfsmanna á lykilaatriðum rekstrarins. Gerð eru virðistré fyrir sveitarfélög, fyrirtæki og rekstrareiningar.
FERLASTJÓRNUN Stöðumat, uppbygging og innleiðing ferla í stjórnkerfi	Innlendar og alþjóðlegar stofnanir, sem og eftirlitsaðilar, gera sífellt meiri kröfur til ríkisstofnana og sveitarfélaga um að til staðar séu skýrar lýsingar á þeim ferlum sem unnið er eftir. Til að gefa mynd af stöðu mála framkvæmir Capacent stöðumat þar sem fram kemur hvernig málum er háttað núna auk þess sem aðgerðaáætlun er lögð fram varðandi mögulegar breytingar sem þarf að framkvæma. Í framhaldinu er veitt aðstoð við uppbyggingu og stýringu ferla ásamt innleiðingu þeirra í starfsemina. Ávinningurinn felst annars vegar í skýrum verkferlum þar sem starfsfólki er ljós ábyrgð sin og hins vegar í því að almenningur ber auknið traust til þeirra þjónustuaðila sem hann leitar til.
ÁRANGURSDRIFIN INNKAUPASTJÓRNUN Bestu aðferðir	Vaxandi kostnaður ríkisstofnana og sveitarfélaga vegna aðkeypra vara og þjónustu kallar á aukna áherslu á innkaupastjórnun, mótun innkaupastefnu og endurskoðun innkaupareglna. Capacent býður upp á víðtæka þjónustu á sviði innkaupamála og á meðal ráðgjafa Capacent eru aðilar sem hafa starfað hjá ríkisstofnunum og sveitarfélögum og þekkja vel til innkaupa hjá hinu opinbera. Við mótun og innleiðingu innkaupastefnu annast Capacent greiningu á öllum lykilaþáttum innkaupa og framsetningu aðgerðaáætlunar. Ávinningur felst m.a. í hagræðingu og sparnaði í formi lægri kostnaðar við innkaup og stjórnun innkaupamála, markvissari stjórnun innkaupa og tækifærum til samanburðar.
SAMHÆFT ÁRANGURSMAT: MÆLABORÐ STJÓRNANDANS „Balanced Scorecard“	Samhæft árangursmat er verkfæri til að framfylgja stefnu og ná árangri í rekstri. Um er að ræða árangursmælingar út frá fjórum meginþáttum: þjónustu, fjármálum, skipulagi og verkferlum, þekkingu og vexti. Grunnurinn er skýr framtíðarsýn, stefna, markmið og reglubundnar mælingar. Heildarsýn á rekstur sveitarfélagsins fæst með mælingu allra lykilaþátta en ekki aðeins með fjárhagslegum upplýsingum. Við innleiðingu árangursmats þarf að huga að sérkennum hvers sveitarfélags og meta hvar og hvernig upplýsingum er miðlað.

INNLEIÐING STEFNU
Skipulag og áætlanagerð

Stefnumótun er þrjúþætt: Greining, ákvarðanir og framkvæmd. Framkvæmdin er oft erfiðasti þátturinn. Hafi stefna verið mörkuð en innleiðingu skortir aðstoðar Capacent við að skilgreina breytingar á skipulagi, meta lykilverkefni ásamt því að greina ábyrgð einstakra stofnana eða deilda og ákvarða eftirfylgni. Aðgerðaáætlun með mælanlegum markmiðum er samin og sett í samhengi við fjárhagsáætlun sveitarfélagsins.

MARKAÐSMÁL & ÍMYND
Samskipti við íbúa og atvinnulíf

Hlutverk ríkisstofnana og sveitarfélaga er að þjóna ólíkum hagsmunaaðilum í umhverfi sínu á skilvirkan og vandaðan hátt. Ímynd ríkisstofnana og sveitarfélaga er afleiðing þeirrar frammistöðu. Til að stuðla að jákvæðri ímynd og sterkri stöðu í samfélaginu er mikilvægt fyrir forráðamenn ríkisstofnana og sveitarfélaga að skipuleggja markvisst hvernig samskiptum við íbúa og atvinnulíf er háttað. Ávinningurinn er skilgreining á hagsmunaaðilum í umhverfinu, lykilhæslur í samskiptum við hvern hóp, réttar leiðir til að koma áherslum á framfæri og samskiptaáætlun til að styrkja ímynd ríkisstofnana og sveitarfélagsins.

UMSÖGN



Mosfellsbær - Stefnumótun fyrir sveitarfélag

„Sveitarfélagið Mosfellsbær ákvað haustið 2007 að fara í stefnumótun fyrir sveitarfélagið. Vinnuferlið byggði á samstarfi ólíkra hagsmunaaðila - pólitískt kjörinna fulltrúa, starfsmanna bæjarfélagsins og almennra íbúa í Mosfellsbæ. Markmiðið var að endurskilgreina hlutverk (mission) bæjarfélagsins, finna grunngildi, setja af stað brýn úrbótaverkefni og endurskilgreina skipurit þess svo dæmi sé tekið. Almennt má segja að vinnan hafi verið sett á laggirnar til að gera gott bæjarfélag betra fyrir íbúa að búa í og fyrirtæki og stofnanir að starfa í. Stefnumótunarvinnan byggði á hefðbundnu stefnumótunarferli þar sem greining, stefnumótun og innleiðing voru lagðar til grundvallar. Haldinn var greiningarfundur þar sem þátt tóku yfir 30 lykilstarfsmenn bæjarins. Sá fundur lagði grunn að framhaldsvinnunni sem skiptist í nokkra þætti; framkvæmdahópa sem sinntu verkefnum sem forgangsraðað var eftir greiningarfundinn; stýrihópsvinnu auk þess sem mörg önnur verkefni voru sett af stað. Yfirstjórn vinnunnar var í höndum bæjarstjóra og 4 lykilembættismanna sveitarfélagsins.

Verkefnið tók nær hálf tölur og allt að 200 manns komu með einhverjum hætti að vinnunni. Leitast var við að kynna milliniðurstöður til pólitískt kjörinna fulltrúa bæði í meiri- og minnihluta bæjarstjórnar. Nýtt skipurit var ein afurðanna í stefnumótuninni og ráðið var í 3 nýjar stöður sem afleiðing skilgreindra verkefna í stefnumótunarvinnunni en niðurstöður vinnunnar hafa verið kynntar með ýmsum hætti fyrir íbúum bæjarins. Capacent hafði með höndum verkstjórn ferlisins í nánú samstarfi við bæjarstjóra sem stýrði verkinu fyrir hönd bæjarins. Ráðgjafar Capacent leiddu alla lykilmundi - greiningarfundir, framkvæmdahópa, gildavinnu, stýrihópsvinnuna og svo mætti lengi telja. Ritstjórn lokaskýrslu var á hendi Capacent og samstarfið milli aðilanna gekk afar vel.“

Haraldur Sverrisson, bæjarstjóri Mosfellsbæjar.

CAPACENT RÁÐNINGAR

YFIRLIT HELSTU LAUSNA

FAGLEG VINNUBRÖGD Stór hópur sérfræðinga	Hjá Capacent Ráðningum starfar stór hópur sérfræðinga sem leggur áherslu á fagleg vinnubrögð og staðlaðar aðferðir um leið og hann gætir þess að þjónustan sé ávallt sniðin að þörfum hvers viðskiptavinar fyrir sig. Í hverri viku aðstoða starfsmenn Capacent Ráðninga hið opinbera við að tryggja fagleg vinnubrögð við opinberar ráðningar. Starfsmenn Capacent Ráðninga þekkja vel lög og reglugerðir um opinberar ráðningar og byggja á yfir aldarfjórðungs reynslu af opinberum ráðningum.
SAMFELLT FERLI Heildstætt faglegt mat	Capacent Ráðningar hafa þróað samfellt ferli allt frá starfsgreiningu að greinagerð. Starfsgreining með aðstoð starfshæfnismatskerfis shl, sérsniðin hegðunartengd viðtöl sem leggja áherslu á þá hæfnisþætti sem dregnir eru fram í starfsgreiningu, umsagnaöflun sem tryggir rannsóknarskyldu hins opinbera, OPQ persónuleikapróf frá shl sem skoðar sömu hæfnis- og persónuleikaþætti og starfshæfnismatskerfi shl og greinagerð byggða á hlutlausu faglegu mati og samantekt á hæfnisþáttum. Capacent Ráðningar bjóða einnig upp á einstaka þætti ferlisins, t.d. er hægt að fá úrvinnslu umsókna að auglýsingu lokinni.
STARFSGREINING Forsenda faglegs ráðningaferlis	Vönduð starfsgreining er grunnforsenda faglegs ráðningaferlis og tryggir að menntun og hæfni umsækjenda sé skoðuð með hliðsjón af þeim þáttum sem raunverulega skipta máli til að sinna starfi með sæmd. Capacent Ráðningar bjóða upp á staðlað starfshæfnismatskerfi frá shl (shl Competency Profile) og starfsgreiningareyðublöð til að aðstoða stjórnendur við að draga fram þá eiginleika sem skipta höfuðmáli. Rétt starfsmat er einnig grundvöllur réttar áherslu í auglýsingu starfs, viðtölum, umsagnaleit, mati á persónuleikaþáttum og rökstuðningi fyrir ráðningu.
VIÐTÖL Stöðluð hegðunartengd viðtöl (AHHA)	Við úrvinnslu opinberra starfa eru allir umsækjendur sem uppfylla hæfniskröfur kallaðir í viðtal. Capacent Ráðningar nota stöðluð hegðunartengd viðtöl sem leggja hámarksáherslu á hæfnisþætti og draga úr hlutdrægni í samræmi við jafnræðisreglu. Rannsóknir sýna einnig að stöðluð hegðunartengd viðtöl gefa betri forspá um frammistöðu í starfi en aðrar viðtalsaðferðir. Viðtöl eru sérsniðin að hverju starfi með hliðsjón af þeim hæfnisþáttum sem fram koma í starfsgreiningu.
UMSAGNAÖFLUN Fullnægir rannsóknarskyldu	Capacent Ráðningar afla umsagna með öllum umsækjendum sem uppfylla hæfniskröfur að viðtölum loknum og tryggja að rannsóknarskyldu stjórnvalds sé fullnægt. Umsagna er leitað hjá að lágmarki tveimur umsagnaraðilum til að gæta sannmælis.
PERSÓNULEIKAPRÓF OPQ-32	Persónuleikapróf eru gott greiningartæki til að skerpa á persónulegum hæfnisþáttum og auðvelda rökstuðning. Capacent Ráðningar nota persónuleikaprófið OPQ-32 (Occupational Personality Questionnaire) frá shl sem er sérsníðið að ráðningum og skoðar sömu hæfnis- og persónuleikaþætti og starfshæfnismatskerfi shl.
GREINAGERÐ Auðveldar rökstuðning	Capacent Ráðningar hafa mikla reynslu af gerð greinagerða með opinberum ráðningum sem auðveldar rökstuðning fyrir ráðningu. Ráðningaferli Capacent frá starfsgreiningu að greinagerð tryggir að ráðningaferlið uppfylli lög og reglugerðir um ráðningu opinberra starfsmanna.
AUGLÝSINGAR Tímasparnaður og hagstætt verð	Capacent Ráðningar eru með stærstu einstöku auglýsendum á ráðningamarkaði og hafa mikla reynslu af gerð starfsauglýsinga, s.s. textasmíð, uppsetningu og umbroti. Gerð auglýsinga er innifalin í ráðningargjaldi. Vegna stærðar og reynslu getum við tryggt hagstætt verð, bestu fánlegu staðsetningu í blöðum og að farið sé að lögum um birtingu auglýsinga opinberra starfa. Öll störf sem auglýst eru í gegnum Capacent Ráðningar birtast einnig á heimasíðu Capacent sem er með mest skoðuðu vefjum landsins.

UMSÖGN



„Félags- og tryggingamálaráðuneytið gekk í gegnum umfangsmiklar skipulagsbreytingar um síðustu áramót, m.a. vegna breyttrar verkaskiptingar á milli ráðuneyta. Við ákváðum að auglýsa eftir fjórum nýjum sviðsstjórum á sama tíma og fengum Capacent Ráðningar til liðs við okkur.

Samstarfið var frábært við undirbúning auglýsinganna og viðbrögðin einstök, en 133 umsóknir bárust. Ráðuneytið naut í kjölfarið faglegrar ráðgjafar Capacent Ráðninga sem lauk með því að mjög hæfir einstaklingar bættust í okkar öfluga starfsmannahóp. Ég vil sérstaklega leyfa mér að nefna öguð vinnubrögð og skilvirkni þess ráðgjafa, sem stýrði starfi Capacent Ráðninga með félags- og tryggingamálaráðuneytinu og við munum svo sannarlega leita aftur til fyrirtækisins.“

Ragnhildur Arnljótsdóttir, ráðuneytisstjóri.
Félags- og tryggingamálaráðuneyti.

CAPACENT RANNSÓKNIR

YFIRLIT HELSTU LAUSNA

VIÐHORFAHÓPUR CAPACENT GALLUP Spurningavagnar á Netinu	Viðhorfahópur Capacent Gallup samanstendur af um 15.000 einstaklingum sem valdir hafa verið með tilviljunaraðferð úr þjóðskrá. Þessir einstaklingar svara könnunum á Netinu. Tryggt er að hópurinn endurspegli ávallt íslensku þjóðina og með það að leiðarljósi er viðurkenndum aðferðum beitt til að tryggja gæði úrtaksins. Panelvagn er spurningavagn sem keyrður er á Netinu einu sinni í viku. Hann tekur stuttan tíma í gagnaöflun, hefur hátt svarhlutfall og gefur möguleika á að sýna myndir eða myndbrot. Sérstakir landshluta- og sveitarfélagsvagnar eru keyrðir reglulega þar sem tækifæri gefst til að einblína á ákveðin svæði með sömu forsendum og eru í Panelvagni.
BÆJARFÉLAGSKANNANIR Staðlaðar mælingar og samanburður við önnur sveitarfélög	Capacent Gallup hefur þróað spurningalista til að kanna ánægju meðal íbúa með þjónustu síns bæjar- eða sveitarfélags. Spurningalistinn er byggður á norski fyrirmynd og hefur verið staðfærður fyrir íslensk bæjar- og sveitarfélög. Rannsóknin er öflugt tæki fyrir stjórnarmenn bæjar- og sveitarfélaga til að greina og fylgjast með afstöðu og ánægju íbúa. Niðurstöður geta ekki síst nýst við forgangsörðun verkefna og stefnumótun þar sem tillit er tekið til skoðana íbúa. Spurningalistinn samanstendur af 78 spurningum þar sem mæld er ánægja með mikilvæga þjónustuþætti eins og skólamál, heilbrigðismál, íþróttir og tómstundir, þjónustu við aldraða og aðra þjónustu sem bæjar- og sveitarfélög veita.
ÍMYND OG ÞJÓNUSTA OPINBERRA STOFNANA Hvernig stendur þín stofnun?	Mældir eru 12 þættir sem snúa að samskiptum almennings við stofnanirnar og áhrif þáttanna á þjónustuupplifun almennings. Dæmi um þætti: Jákvæðni/neikvæðni í garð stofnunar, traust til stofnunar, hversu vel eða illa stofnanirnar sinna hlutverkum sínum, hraði þjónustu, viðmót starfsmanna, hversu vel eða illa er leyst úr erindum. Í niðurstöðum þjónustukönnunar eru áhrifaþættir settir fram á þann hátt að auðvelt er að ákveða aðgerðir og forgangsraða þeim. Skoðað er hvaða þjónustuþættir hafa mest áhrif á heildaránægju viðskiptavina með þjónustu og hver frammistaða stofnunarinnar á þeim er. Með upplýsingar um frammistöðu stofnunarinnar á mismunandi þjónustuþáttum, ásamt vitneskju um áhrif mismunandi þjónustuþátta á ánægju viðskiptavina, er stofnunin betur í stakk búið en áður til að forgangsraða aðgerðum og nýta fjármuni á hagkvæman hátt.
RÝNIHÓPAR Að finna rauðan þráð í umræðum fólks um ákveðið málefni	Viðhorfarnir eru góð leið til að nálgast viðhorf fólks til ákveðinna málefna eins og til dæmis lýðræðis- og kosninga- og stéttarfélagsmála. Viðhorfarnir eru vel til þess fallin að gefa stjórnendum hugmyndir og að meta viðhorf og væntingar fólks til ýmissa málefna og málaflokka. Sem dæmi er hægt að komast að því hvað þátttakendum finnst að mætti leggja meiri/minni áherslu á? Slík þarfagreining getur verið ómetanleg til dæmis í stefnumótun og kynningarmálum fyrirtækja og stofnana.
HULDUHEIMSÓKNIR Vettvangskönnun	Hlutverk huldheimsókna er fyrst og fremst að styðja rétt vinnubrögð framlínustarfsfólks í stofnunum og miða þannig að því að auka gæði veittrar þjónustu. Þeim er ætlað að vera hluti af ferli sem miðar að því að breyta hegðunarmynstri starfsfólks, fá það til að vinna markvisst eftir þjónustustaðli stofnunarinnar og ná varanlegum árangri.
VINNUSTAÐARGREINING Heilbrigður vinnustaður – forsenda árangurs!	Möguleikar vinnustaða og starfseininga á að ná árangri byggjast að hluta til á innri styrk þeirra og heilbrigði. Að geta viðhaldið styrkleikum og brugðist við áskorunum í innra umhverfinu er því forsenda áframhaldandi velgengni. Vinnustaðargreining, Gallup Workplace Audit (GWA), er greiningar- og rannsóknartæki sem greinir styrkleika og áskoranir í innra umhverfi vinnustaða og tækifæri þeirra til að auka framleiðni, fjárhag og ánægju starfsmanna og viðskiptavina. Vinnustaðargreiningin byggist á áratuga rannsóknum Gallup í Bandaríkjunum á viðhorfum starfsfólks og árangri vinnustaða og starfseininga.

UMSÖGN



“Á undanförunum árum hefur Capacent séð um framkvæmd þjónustukannanna fyrir Hafnarfjarðarbæ til að mæla helstu þjónustuþætti sveitarfélagsins. Niðurstöðurnar hafa nýst mjög vel í stefnumótun fyrir þjónustu og verið mælikvarði á viðhorf íbúa bæjarins til þessara þátta. Reynslan af samstarfinu við Capacent hefur verið mjög góð og verður næsta þjónustukönnun á árinu 2009 en mikilvægt er að framkvæma slíkar kannanir með reglulegu millibili til að fylgjast með þróuninni.”

Anna Sigurborg Ólafsdóttir, þjónustu- og þróunarstjóri Hafnarfjarðarbæjar.



HAFÐU SAMBAND

Einar Einarsson

Framkvæmdastjóri Capacent Rannsóknna
einar.einarsson@capacent.is

Ingvi Þór Elliðason

Framkvæmdastjóri Capacent Ráðgjafar
ingvi.ellidason@capacent.is

Gunnar Haugen

Framkvæmdastjóri Capacent Ráðninga
gunnar.haugen@capacent.is