

Tupatavoitteet vuodelle 2021

HTK 8.4.2021

Helsinki

2021 henkilöstöllä ja esihenkilöillä on yksi yhteinen tuparakenne

2021 tupan strategiset teemat	Painoarvo%
Vastuullinen taloudenpito on hyvinvoivan kaupungin perusta	30%
Maailman toimivin kaupunki asukas- ja käyttäjätyytyväisyys on tuloksellisuuden keskeisimpiä mittareita	20-40%
Uudistuvat palvelut yhteen sovitettuja, vaikuttavia ja ihmiskasvoisia palveluja kehitetään yhdessä kaupunkilaisten kanssa.	20-40%

- Tulospalkkiotavoitteet johdetaan **kaupunki-strategiasta ja toimintasuunnitelmista** ja **ohjaavat** tekemään asioita, joilla vaikutetaan toimialan, viraston tai liikelaitoksen **tuottavuuskehitykseen, myönteiseen asiakaskokemukseen, sekä palvelujen uudistumiseen**
- **Tarkempi** tavoitteiden asettaminen ja **mittarointi** tapahtuu toimialoilla, virastoissa ja liikelaitoksissa.
- Suosittelemme 1-2 helposti **mitattavaa ja tuottavaa** mittaria per tavoite, jotta tavoiteraamin tehokkuus, yksinkertaisuus ja selkeys jatkuu organisaatioissa.

Koonti

- Tavoitealue: **Vastuullinen taloudenpito**
 - Tavoite: Yksikkökustannustavoite (painoarvo 30 %)
- Tavoitealue: **Maailman toimivin kaupunki**
 - Tavoite: asiakaskokemus (painoarvo 30 %)
 - Mittari: NPS-indeksi
- Tavoitealue: **Uudistuvat palvelut**
 - Tavoite: palvelustrategia (painoarvo 40 %)
 - Mittari: prosessin eteneminen

Vastuullinen taloudenpito

Yksikkökustannusten (eur/suorite) parantuminen

Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso
Toimialan yksikkökustannus ennallaan	Toimialan yksikkökustannus paranee (pienenee) min 0,5 % vrt. TP2020	Toimialan yksikkökustannus paranee (pienenee) min. 1% vrt. TP2020

Asiakaskokemus

- NPS-suosittelemuindeksi kasvaa vuoden sisällä verrattuna lähtöarvoon.
- Lähtöarvona käytetään vuoden 2019 NPS-suosittelemuindeksiä tavoitteena palauttaa toiminnan volyyymi koronapandemiaa edeltävälle tasolle.
- NPS-suosittelemuindeksiä mitataan pikapalautelaitteiden lisäksi muilla palautteenantokanavilla.
- NPS-suosittelemuindeksin arvonvaihteluväli on -100 - + 100

Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso
NPS-suosittelemuindeksin lähtöarvo on 40.	NPS-suosittelemuindeksi on vuoden lopussa 41.	NPS-suosittelemuindeksi on vuoden lopussa 43.

Palvelustrategia

Palvelukokonaisuuksittain kuvataan, ketkä muut tuottavat oman sektorin palveluja tai toimintaa ja mikä on kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tehtävä palvelutuottajana. Lisätään työyhteisöjen kaupunkituntemusta ja oman yksikön toimintaympäristön hallintaa. Tutustutaan samoja tai rinnakkaisia palveluja tuottaviin toimijoihin

Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso
<p>Toimialan palvelustrategiakuvauks on laadittu palvelukokonaisuuksittain (kirjasto, kulttuuri, liikunta, nuoriso ja hallinto, yhteensä viisi (5) kuvausta).</p> <p><u>Tuotos:</u> kirjallinen dokumentti, määrällinen mittari 5/5.</p>	<p>Toimialalla on täsmennetty 4 palvelussa oma rooli sekä täsmennetty palvelustrategiaa yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa.</p> <p><u>Tuotos:</u> kirjallinen dokumentti, joka sisältää kuvauksen toimintaympäristön kartoituksesta sekä muiden palveluntuottajien kanssa tehdystä yhteistyöstä, määrällinen mittari 4/4.</p>	<p>Toimialalla on täsmennetty 8 palvelussa oma rooli sekä täsmennetty palvelustrategiaa yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa.</p> <p><u>Tuotos:</u> kirjallinen dokumentti, joka sisältää kuvauksen muiden palveluntuottajien kanssa tehdystä yhteistyöstä sekä toimialan henkilöstösuunnitelma, määrällinen mittari 8/8.</p>