

HandläggareAnn-Sofi Forsmark
Telefon: 08-508 28 327**Till**

Kulturnämnden

Stadsarkivets remissvar Revidering av Program för kvalitetsutveckling

Stadsarkivets förslag till beslut

Att Kulturnämnden godkänner Stadsarkivets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Lennart Ploom
Stadsarkivarie

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett reviderat program för kvalitetsutveckling. I programmet beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som ska gälla för stadens kvalitetsarbete.

I det reviderade programmet lyfts vikten av att brukarna och medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande över kvalitetsutvecklingen. Metoder för uppföljning och analys är ett annat angeläget utvecklingsområde.

Stadsarkivet ställer sig positiv till programmet som helhet. Stadsarkivet vill särskilt lyfta fram programmets fokus på medarbetarskapets betydelse för invånarnas upplevelse av effektiv och kvalitativt god service, samt den systematiska, lärande uppföljningens roll.

Stadsarkivet önskar dock tydligare skrivningar om ledarskapets betydelse för att skapa bra förutsättningar för en lärande organisation, samt en kort definition av kvalitetsbegreppets olika aspekter. Vikten av kontinuerlig samverkan med forskningen, till exempel vad gäller forskning om tjänsteproducerande offentliga verksamheter, bör också betonas.

Stockholms StadsarkivKungsklippan 6
Box 22063
104 22 Stockholm
Telefon 08-50828327
Växel 08-50828300
annsofi.forsmark@stockholm.se
stockholm.se

Ärendet

Stadsledningskontoret har tagit fram ett reviderat program för kvalitetsutveckling. I programmet beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som ska gälla för stadens kvalitetsarbete.

I det reviderade programmet lyfts vikten av att brukarna och medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande över kvalitetsutvecklingen i stadens verksamheter.

Strukturerade dialoger kring mål och resultat ska utvecklas för ett kontinuerligt lärande och en bättre styrning. En viktig kvalitetsfaktor är att ta tillvara medarbetarnas kunskaper och deras möjlighet och förutsättningar att kunna och få ta ansvar.

Behovet av en kontinuerlig omvärldsbevakning och utbyte av goda exempel för lärande och utveckling uppmärksammas.

Metoder för uppföljning och analys är ett annat angeläget utvecklingsområde.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Utvecklingsstaben.

Stadsarkivets synpunkter och förslag

Stadsarkivet ställer sig positivt till programmet som helhet. Som särskilt positivt vill stadsarkivet lyfta fram programmets fokus på medarbetarskapets betydelse för invånarnas upplevelse av effektiv och kvalitativt god service, samt den systematiska, lärande uppföljningens roll.

Detta ställer i sin tur höga krav på ett ledarskap som förmår skapa förutsättningar för gemensam förståelse av syftet med verksamheten samt en lärande miljö, där uppföljningen fokuserar på de verkliga effekterna för stadens invånare. Stadsarkivet är av uppfattningen att chefers och ledares särskilda ansvar för detta kan förtydligas i programmet.

Stadsarkivet anser också att begreppet kvalitet kan tjäna på att definieras tydligare i dokumentet. Även om varje verksamhet själva måste bygga upp och utveckla verksamhetsspecifika metoder för kvalitetsutveckling, skulle programmet kunna belysa

vissa grundläggande begrepp som stöd i arbetet, till exempel relationen mellan kundupplevd kvalitet, grundad i legitima kundkrav och professionellt bedömd kvalitet, grundad i professionella krav, till exempel rättsliga.

Stadsarkivet vill också betona den systematiska omvärldsbevakningens grundläggande roll i kvalitetsutvecklingsarbetet, inte minst i ett internationellt perspektiv. Vi har mycket att lära av andra städer i Europa och övriga världen. Här ser stadsarkivet gärna en tydlig skrivning om vikten av kontinuerlig samverkan med akademien, till exempel rörande forskningen om tjänsteproducerande offentliga verksamheter.

SLUT