



Servicenämnden

Nulägesanalys 2023-2024

Innehållsförteckning

1	Nulägesanalysens syfte och funktion i styrmodellen.....	3
2	Förändringar och trender samt dess konsekvenser.....	4
3	Verksamhetens resultat idag och i jämförelse med andra.....	7
4	Ständiga förbättringar - förslag på förbättringar, effektiviseringar eller besparingar.....	8
5	Kvarstående frågor/uppgifter från genomlysningen 2023.....	10

1 Nulägesanalysens syfte och funktion i styrmodellen

Varje nämnd fastställer årligen en nulägesanalys enligt Ale kommuns styrmodell. Syftet med nulägesanalysen är att skapa en objektiv och faktabaserad bild av nuläget.

Nulägesanalysen ska presentera nuläget för respektive nämnd som underlag för kommunfullmäktiges budgetbeslut för kommande år. Analysen utgår från vilka förändringar och trender som påverkar, verksamheternas resultat idag och i jämförelse med andra samt förslag på förbättringar, effektiviseringar och besparingar.

Nulägesanalysen är en del av kommunens styrmodell. Styrmodellens process visualiseras nedan:



2 Förändringar och trender samt dess konsekvenser

2.1 Förändringar och trender samt dess konsekvenser som påverkar verksamheterna

I detta avsnitt beskriver och analysera servicenämnden sitt utvecklingsbehov med anledning av de trender och skeenden i omvärlden som har bäring på nämndens verksamhet. Servicenämnden har för detta avsnitt utgått från Ale kommuns trend- och omvärldsanalys, som bygger på SKR:s omvärldsbevakning "Vägval för framtiden 4" och består av fem övergripande megatrender och tio nationella trender.

MEGATRENDER	TRENDER
<ul style="list-style-type: none">• Globalisering• Demografi• Klimatförändringar• Teknik• Värderingar	<ol style="list-style-type: none">1. Ökat behov av livslångt lärande2. Användare driver teknisk utveckling3. Nya livsmönster påverkar platsbundenhet4. Hållbarhetsarbete ger konkurrensfördelar5. Valfärdsbrottslighet slukar allt mer resurser6. Ökad polarisering och utsatthet7. Det lokala och regionala handlingsutrymmet utmanas8. Tillitens betydelse uppmärksammas allt mer9. Komplexa samhällsutmaningar kräver nya arbetssätt10. Ökad medvetenhet om samhällets sårbarhet

Nämnden har fokuserat på de trender som bedöms vara mest relevanta uppdelat för varje verksamhet enligt nedan.

Verksamhetsservice

För verksamhetsstöd är det framförallt trend 1 (ökat behov av livslångt lärande),2 (användare driver teknisk utveckling och 8 (tillitens betydelse uppmärksammas alltmer) som är mest relevanta. Dels på grund av behov av ny, mer teknisk/digital kompetens som efterfrågas, dels då vissa arbetsuppgifter i framtiden kan utföras på andra sätt. Det gäller allt från administrativa uppdrag som kan digitaliseras i högre utsträckning men även robotisering som till viss del kan avlasta t.ex. delar av lokalvårdens uppdrag. Detta kan medföra behov att se över medarbetargrupper och dess kompetens men även skapa utrymme för livslångt lärande då andra kompetenser/förmågor kan behövas framöver. Som leverantör av servicetjänster behöver även arbetet med trend 8 prioriteras serviceuppdrag sker i samverkan med andra och där tillit är ett viktigt inslag i att skapa bättre samarbete och därmed leverans

Kostverksamheten

För kost är det framförallt trend 10 (ökad medvetenhet om samhällets sårbarhet) som fortsatt är mest relevant dvs att fortsätta utveckla kommunens motståndskraft att klara kriser i livsmedels- vatten- och energiförsörjning krävs för att säkerställa måltider vid en kris till verksamheter som är samhällsviktiga.

Fastighet och IT

För Fastighet och IT är det främst trend 1 (ökat behov av livslångt lärande),2 (användare driver teknisk utveck-

ling,³ (nya livsmönster påverkar platsbundenhet),⁹ (komplexa samhällsutmaningar kräver nya arbetssätt) och 10 (ökat medvetenhet om samhällets sårbarhet) som är mest relevanta. Dels på grund av behov av ny, mer teknisk/digital kompetens som efterfrågas, dels då vissa arbetsuppgifter i framtiden kan utföras på andra sätt. Ändrade arbetssätt med minskat beroende av att arbeta på arbetsplatsen ställer ändrade krav på tekniska lösningar inom IT-området men också lokalernas utformning. Omvärldssituationen med hög inflation, energibrist och fortsatt brist på komponenter tillsammans med oroligt världsläge påverkar verksamheten på flera sätt. Dels genom högre kostnader på köpta varor och tjänster, osäker tillgång till väsentliga produkter som datorer, telefoner och produkter inom fastighetsområdet.

2.2 Verksamheternas största utmaningar idag och framåt

I detta avsnitt beskriver servicenämnden sina största utmaningar och vad dessa innebär för hinder och möjligheter för verksamheten samt vad utmaningarna innebär på kort- och lång sikt.

Verksamhetsservice:

Stora kostnadsökningar på material inom verksamhetsservice är fortsatt en utmaning ekonomiskt för verksamheten. Det finns även framtida utmaningar med kompetensförsörjning vilket tillsammans med kostnadsökningar samt ökat behov av fler servicetjänster från servicenämndens kunder ger ett utmanande läge. En lösning på denna utmaning är ett fortsatt fokus på digitalisering och robotisering av verksamheten men även denna lösning har utmaningar då det gäller att hitta rätt verktyg som är mogna för verksamhetens behov.

Kostverksamheten

Den rådande situationen med inflationen är en fortsatt utmaning för kostverksamheten då ökade kostnader på tjänster och varor ger ökade livsmedelskostnader. Kostverksamheten har också svårt att rekrytera kompetenta köksmedarbetare samt en fortsatt hög sjukfrånvaro. Verksamheten vill också lyfta fram utmaningen med mindre kök både ur bemanningssynpunkt och ur en ekonomisk synvinkel,

Fastighet

Den tidigare avsaknaden av långsiktig underhållsplan och systematisk tillsyn och skötsel har medfört ett eftersatt underhåll av våra lokaler. Sedan 2023 arbetar verksamheten utifrån en övergripande underhållsplan och en systematisk tillsyn och skötsel. Detta har medfört en markant ökning av identifierat behov av reparationer vilket resulterat i en högre kostnad än budgeterat. Verksamheten ser dock fortsatt att denna ökade kostnad är en puckelkostnad som kommer att minska i takt med att eftersatta reparationer åtgärdas och underhållsåtgärder enligt plan genomförs.

Utebliven eller försenad leverans av iordningställda lokaler på grund av tidigare brister i lokalförsörjningen riskerar fortsatt att verksamheter behöver använda sig av kortsiktiga och dyra alternativlösningar som till exempel modullösningar.

Energibristen ställer högre krav på oss som fastighetsvärd att ha uppdaterade kontinuitetsplaner i händelse av större driftsstörning. För att möta världssituationen kommer servicenämnden under vintern att arbeta fram en risk- och sårbarhetsanalys som i ett första steg fokuserar på energiläget men även analyserar sårbarheten utifrån andra krisscenarier.

IT

För IT verksamheten är en utmaning kompetensförsörjningen. IT är ett område som är svårt att rekrytera till då kompetensen är efterfrågad både inom privat och offentlig verksamhet. IT verksamheten i Ale kommun behöver också höja sin generella kompetensnivå kring digitalisering då flera undersökningar i rad har visat på en låg grad av IT mognad inom kommunen. En utmaning blir då att få in nödvändig IT kompetens in i organisationen pga konkurrensläget på arbetsmarknaden men behovet är stort dels för att öka den digitala mognaden i kommunen men också för att minska kommunens beroende av konsulter mm. För att kunna möta denna utmaning behöver IT verksamheten fler verktyg att jobba med vid rekrytering som t.ex en flexibilitet kring tjänster och dess innehåll.

2.3 Förändringar och trender samt dess konsekvenser för invånare, företagare och besökare

Servicekommitténs intressenter är främst övriga förvaltningar i Ale kommun och dess medarbetares behov av effektiv service som skall underlätta för dem i deras uppdrag både vad gäller deras IT-miljö till att vistas och arbeta i ändamålsenliga lokaler som fungerar och är väl underhållna. I förlängningen blir dock alla de som av något skäl vistas i kommunens lokaler som t.ex hyresgäster i särskilda boenden eller elever i skolan eller förskolan nämndens intressenter/målgrupp. Andra viktiga intressenter för servicekommittén är också Ale kommuns måltidsgäster i kommunens olika verksamheter som erbjuder måltider och dessa måltidsgästers behov av näringsriktig och attraktiv mat.

Trender och förändringar som påverkar servicekommitténs verksamheter och därmed kan komma att påverka servicekommitténs kunder är t.ex de nya nordiska näringsrekommendationer som lanserades 2023. Livsmedelsverket har startat arbetet med att uppdatera kostråden och de nationella riktlinjerna för offentliga måltider, vilket förväntas vara klart under 2025. Detta arbete kommer på sikt att påverka utformningen av Ale kommuns måltider.

Ett annat exempel är förändringar som innebär en snävare budgetram som i sin tur ställer krav på omställning och effektivisering av verksamhetsservice tjänster. Dels för att kunna möta de önskemål som finns kring fler servicetjänster men också tillgänglighetsaspekten då verksamhet pågår under stora delar av dygnet och på helger. Förändrat arbetssätt och robotisering är delar som verksamhetsservice kommer utreda vidare under 2024 för att skapa bättre förutsättningar för ökad serviceleverans.

Trenden med minskad befolkningsutveckling i Ale kommun påverkar kommunens ekonomiska förutsättningar och tillsammans med omvärldssituationen ställer det stora krav på verksamhet fastighet utifrån en långsiktig lokalplanering. Stort fokus läggs på kostnadseffektiva och flexibla lokaler som möjliggör omställning utifrån förändrade förutsättningar. Oavsett minskad befolkningsutveckling behöver kommunen fortsatt förbereda mark för kommande behov av lokaler till kommunens verksamheter. Detta för att minska ledtiden från identifierat lokalbehov till färdigställd lokal. Kostnadsutvecklingen har förutom högre kostnader för köpte varor och tjänster även resulterat i högre kostnader för inhyrda lokaler vilket påverkar servicekommitténs kunder.

3 Verksamhetens resultat idag och i jämförelse med andra

3.1 Resultatet från kunddialoger

I detta avsnitt redovisas servicenämndens utfall av genomförda kunddialoger och eventuella verksamhetsförändringar som dessa dialoger gett upphov till.

Verksamhetsservice

I de kunddialoger som har genomförts under 2023 har ett ökat samarbete mellan förvaltningar och dess verksamheter bidragit till bättre samsyn och samarbete. Främst har möjligheten att dela information och kommande utmaningar kunnat användas proaktivt och att berörda förvaltningar därmed kan ge samma information till berörda medarbetare. Det framkommer ökade behov av servicetjänster inom flera förvaltningar men också frågor och vem som gör vad och vad som blir effektivast i nya samverkansformer.

Kostverksamheten

Verksamheten har kontinuerligt dialogmöten på verksamhetsnivå och enhetsnivå. Fortsatt och utökad dialog krävs mellan kostverksamhet och utbildning då måltiden har betydelse för hälsan, men är också en förutsättning för trivsel och lärande och är en del av utbildningen. Vissa förändringar gjordes i arbetssätt på förskolor med matsalar för att förbättra arbetsmiljön för pedagogerna. Måltidsråd hålls på alla enheter där måltidsgästerna är delaktiga. Ett pilotprojekt kommer genomföras på en skola under 2024 för att undersöka om en förändrad mat- sedelsplaneringen ökar delaktigheten hos eleverna på skolan och därmed deras möjlighet att påverka skolans mat- sedel i högre utsträckning och om det innebär en förbättrad måltidsupplevelse för måltidsgästerna.

Fastighet

En systematisk kunddialog som ger kommunens verksamheter insyn och inflytande i verksamhetens lokalplanering och förvaltning är av yttersta vikt. 2022 inrättades därför en tjänst inom drift- och underhållsenheten vars uppdrag är att ansvara för kunddialoger utifrån ett operativt perspektiv. Därtill har en systematisk dialog formats och utvecklats mellan olika nivåer inom verksamheten. Både ur ett hyresgästs- och hyresvärdsperspektiv har detta resulterat i en ökad förståelse för varandras uppdrag och utmaningar och lösningar har formats utifrån en samsyn.

3.2 I jämförelse med andra kommuner

I detta avsnitt skall väsentliga nyckeltal, med fördel ur ett invånarperspektiv, med framtagna "tvillingkommuner" (Kungälv, Stenungssund och Eslöv) beskrivas. Jämförelse av väsentliga nyckeltal med tvillingkommunerna syftar till att få en bättre bild av Ale kommun genom att sätta siffror och andra kvalitativa mått i ett sammanhang. Analysen kan involvera en eller flera av tvillingkommunerna beroende på vad som ligger i fokus, här krävs det att ta ställning till vad som kan jämföras och om relevanta underlag kan tas fram.

När serviceförvaltningen tagit ställning till vad som kan jämföras samt om relevanta underlag kan tas fram har verksamheterna kommit fram till att det i dagsläget saknas dessa underlag. Därför har serviceförvaltningen tillsammans med ekonomiavdelningen på kommunstyrelsen ett gemensamt uppdrag att under 2024 ta fram relevanta nyckeltal för servicenämndens verksamheter med särskilt fokus på Ale kommuns tvillingkommuner men också ur underlag från Kolada och SCB.

4 Ständiga förbättringar - förslag på förbättringar, effektiviseringar eller besparingar

4.1 På kort sikt - fram till december 2025

I detta avsnitt beskrivs servicenämndens förslag till åtgärder med uppskattad effektivisering på kort sikt, fram till 2025-12-31.

Verksamhetsservice:

- Samverkan med övriga förvaltningar gällande utökade servicetjänster.
- Digitalisering: vilka delar inom verksamhetsservice kan digitaliseras, automatiseras eller robotiseras. Önskan om att se över supportfunktioner, städrobotar och även digital signering

Kostverksamheten

- Fortsatt arbete med att minska sjukfrånvaron inom kosten för att skapa hållbara och med det effektiva arbetsplatser. Hög sjukfrånvaro kostar och skapar ineffektivitet.

Fastighet:

- Skapande av byggstandard i Ale kommun som beräknas vara klar under första halvåret 2024 ger övergripande förutsättningar för ett effektivare lokalutnyttjande samt kostnadseffektiva och flexibla lokaler. Fokus därefter blir att skapa underliggande styrande dokument för optimering av lokalernas utformning utifrån funktionsprogram och tekniska anvisningar.
- Effektivisering och optimering av lokalernas energiförbrukning kommer att fortsätta och utvecklas under kommande år.
- Utredning bör också genomföras för att skapa en långsiktig strategi i förhållandet mellan att äga och att hyra lokaler till kommunens verksamheter.
- Kommunen övergripande behöver även med hög prioritering förbereda mark för kommande behov av lokaler till kommunens verksamheter. Detta för att minska ledtiden från identifierat lokalbehov till färdigställd lokal.
- Hög prioritering är att omgående skapa en kontinuitetsplan för verksamheten för att minska sårbarheten vid särskilda händelser som annars skulle få kännbara effekter för övriga verksamheter.

IT

- reparationer av datorer: förbättra flödet av hårdvara mellan personal/lärare/elever
- kompetenshöjning inom IT verksamheten: mer gemensamt integrerat med digitaliseringskollegor i gemensam process
- Äga eller leasa utrustning: utredning pågår
- recycling/livscykel: Bättre rutin kring använd utrustning
- Kommunikation IT verksamhet: mer samverkan med kunder och bättre kommunikation kring IT-ärendeflöden

4.2 På lång sikt - efter 2025

I detta avsnitt beskrivs förslag till åtgärder med uppskattad effektivisering på längre sikt, efter 2025.

Verksamhetsservice:

Nybyggnationer: På sikt kan större effektiviseringar skapas genom byggnation av större objekt, både avseende personalbehov och för att minska sårbarheten.

Kostverksamhet

Nybyggnationer: På sikt kan större effektiviseringar skapas genom byggnation av större kök eftersom mindre kök är en utmaning för verksamheten både ur bemanningssynpunkt och ur en ekonomisk synvinkel.

Fastighet:

Utifrån nu genomförda åtgärder och kommande plan fram till och med 2025 med en fungerande lokalförsörjningsprocess, övergripande underhållsplan, systematisk tillsyn och skötsel, energioptimering, kontinuitetsplan, byggstandard i Ale samt långsiktig strategi för äga och hyra lokaler har goda förutsättningar skapats för en kostnadseffektiv och flexibel lokalförsörjning. Fortsatt fokus blir att utveckla lokalerna utifrån förändrade verksamhetsbehov och utveckling inom fastighetsområdet.

IT

Behov av att se över IT infrastruktur såsom nätverk, integration, IT arkitektur. Mer integrationskompetens behövs för applikationer och AI.

4.3 Behov av vidare utredning

I detta avsnitt beskrivs servicenämndens förslag till åtgärder som behöver utredas.

Verksamhetsservice

Under 2023 genomförde servicenämnden en genomlysning för att hitta möjliga förändringar som kan leda till en mer effektiv organisation. Flera förbättrings- och utvecklingsområden identifierades som till exempel att se över möjligheten att hantera kommunens hela samlade fordonsflotta inom verksamhetsservice och därmed få det samlade ansvaret och mandatet för hanteringen av fordon för hela Ale kommun. Servicenämnden har därför i sin nämndplan för 2024 gett serviceförvaltningen i uppdrag att utreda hur detta skulle kunna göras. Utöver detta har serviceförvaltningen i nämndplanen för 2024 också fått i uppdrag att utreda frågan om digital signering i ett försök att effektivisera Ale kommuns interna posthantering.

IT

Utredning om Ale kommun skall köpa eller leasa sin IT utrustning bör fortsätta tillsammans med en utökad utredning kring finansieringsmodell för IT utrustning.

Utredning kring samarbete med externa upphandlade samarbetspartners inom IT behöver göras med syftet att titta på hur strukturen kring upphandlade IT system skall vara uppbyggda för att bli mer effektiva.

5 Kvarstående frågor/uppgifter från genomlysningen 2023

Frågor/uppgifter från genomlysningen som servicenämnden genomförde 2023 är omhändertagna.