

## Offentlig sektor: Prinsipper for økt brukerstyring

Tor W. Andreassen, PhD  
Professor  
Leder institutt for markedsføring

BI

”Noreg skal ha den beste offentlege sektoren i verda”



BI

## Offentlig forvaltning

”Regjeringen ønsker en sterk og effektiv offentlig sektor som gir innbyggerne gode tjenester, valgfrihet og medbestemmelse. Offentlig sektor skal være i stand til å ivareta hensynet til kvalitet, tilgjengelighet, rettferdighet og økonomisk effektivitet.”

Regjeringen

Fornyingsarbeidet i offentlig sektor:

- dreier seg jo om å finne bedre måtar å løyse oppgåvene på,
- gi innbyggjarane betre tenester og
- sørge for ei meir effektiv utnytting av ressursane i offentlig sektor.

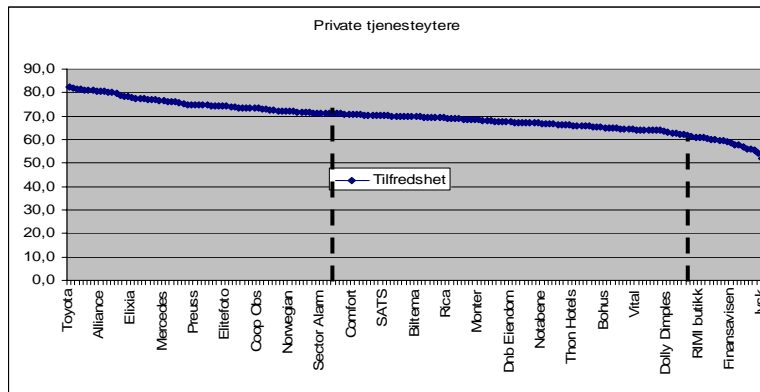
Statsråd Heidi Grande Røys

BI



BI

## NKB 2007: Kundetilfredshet



BI

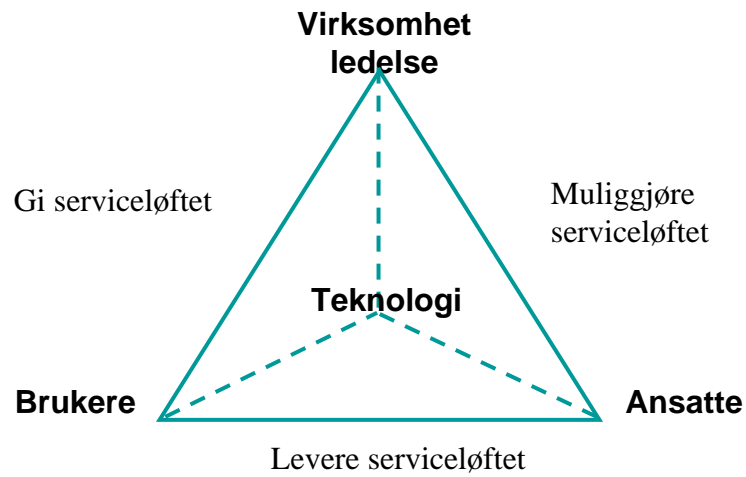


BI

Oktober 23, 2000



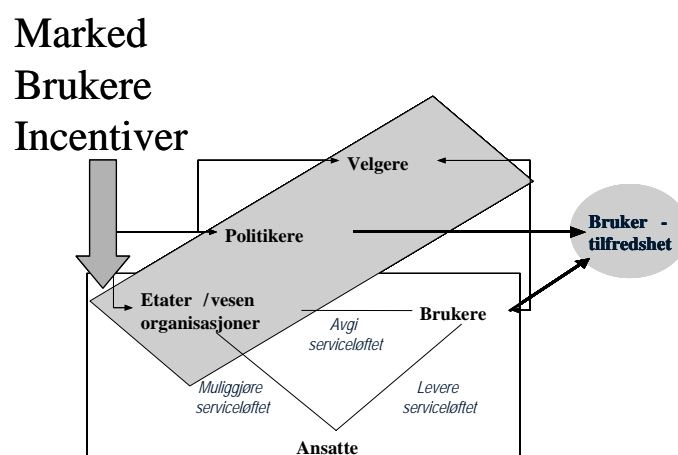
## Tjenesteytingens triangel



BI

Kilde: Andreassen & Lunde 2001

## Representasjon og tjenesteyting



BI

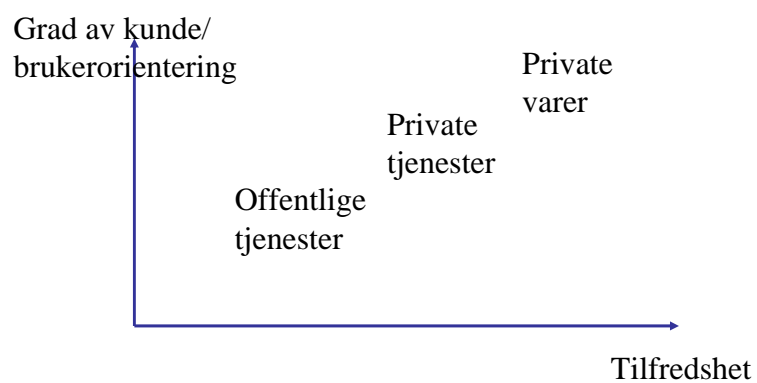
Kilde: Andreassen & Lunde 2001

## OK! Så hva vet vi offentlige tjenesteleverandørers prestasjoner?

Sett gjennom brukernes øyne!

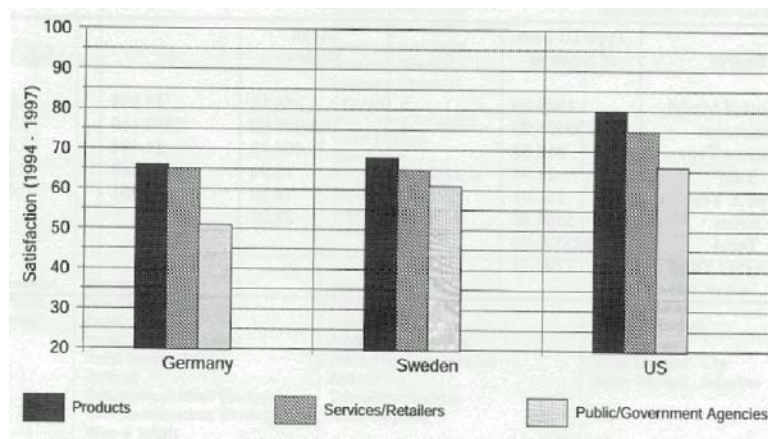
BI

## Tilfredshet i tre sektorer



BI

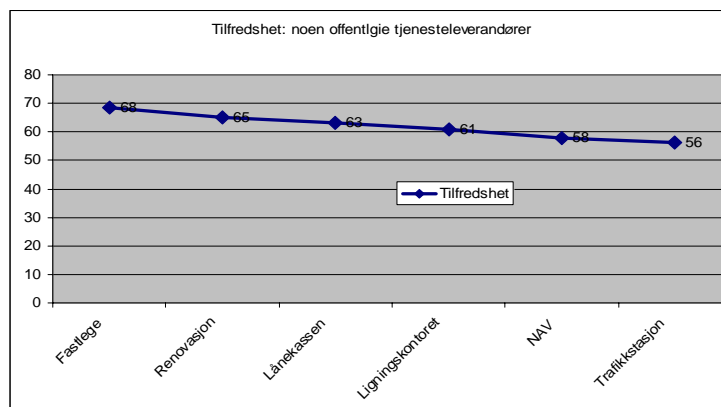
## Tilfredshet i tre sektorer i tre land



BI

Kilde: Johnson, Hermann & Andersson (1999).

## 2007: Noen offentlige tjenesteytere



BI



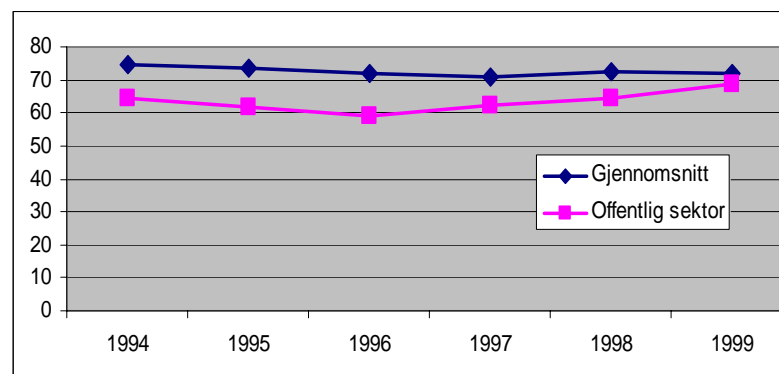
## Marked eller byråkrati?

- *Debatten om offentlig sektors effektivitet preger spaltene i en rekke aviser og nyhetsoppslag. Ropet om marked fremfor byråkrati synes unisont. Finnes det andre alternativer? Jeg vil i denne artikkelen hevde at ropet om deregulering og privatisering av offentlig sektor som løsning på produktivitet- og kvalitetsproblemet, nødvendigvis ikke er den eneste løsning. En offentlig sektor som tilbyr tjenester som tilfredsstillende publikum er viktigere enn bare å tilby effektive tjenester.*

Debattinnlegg  
Dagens Næringsliv 6.mars 1996

BI

## Utviklingen i offentlig relativt gjennomsnittet av kundetilfredshet i USA.



BI

Kilde: American Customer Satisfaction Index



## **Flertallsregjeringens statusrapport: 17.10.07**

- ”Regjeringen forbereder nå systematiske innbyggerundersøkelser om offentlige tjenester, slik at offentlige virksomheter og innbyggere får bedre kunnskap om tilfredsheten med tjenestene.”

• Soria Moria-erklæringen - to år etter, side 173

**BI**

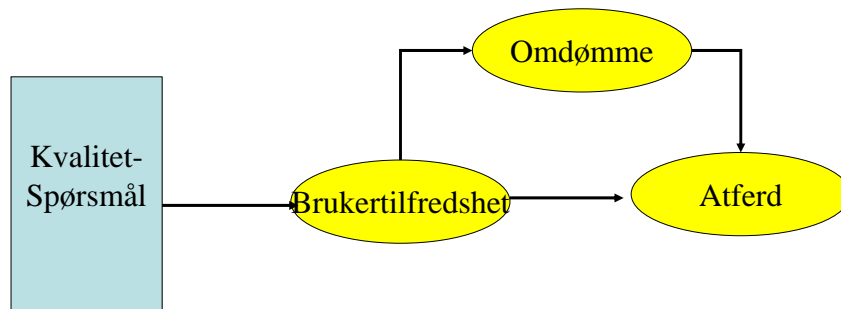
## **Flertallsregjeringens statusrapport: 17.10.07**

**StatRes er lansert: Et system hvor man via Internett lett kan få oversikt over statlig ressursbruk og relevante indikatorer for aktivitet, kvalitet og andre resultatmål – både innen ulike sektorer og for spesifikke virksomheter.**

Soria Moria-erklæringen - to år etter, side 173

**BI**

## En tentativ modell for nasjonal måling av kvalitet



Et prosjekt ledet av Tore Bredal i FAD med hjelp fra UiO, UiB, TØH, SSB og BI

**BI**

## Kritisk i dette resonnementet er at

### Brukerne kan velge

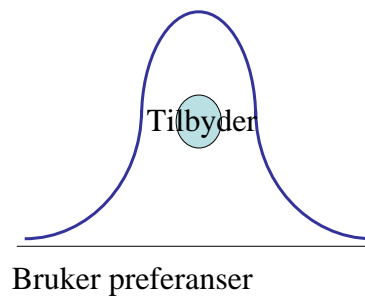
Ha overkapasitet i offentlig tilbud

Tillate større privat sektor tilbud

- **Inntektene følger brukerne**
- **Lokale ledere kan allokere midler til områder som vil gi størst effekt på brukertilfredsheten**
- **Lokale ledere blir holdt ansvarlig for implementeringen av sine tiltak.**

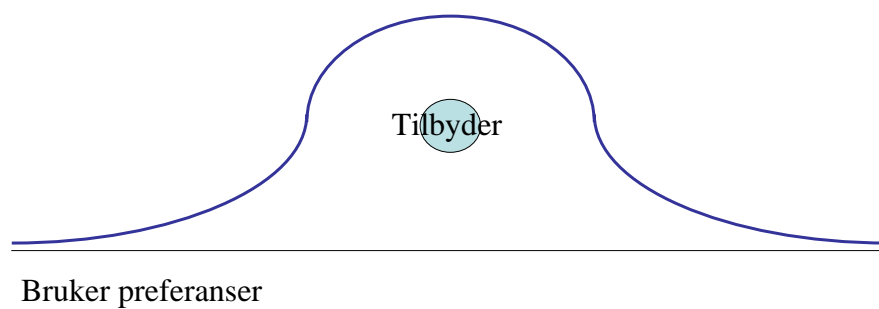
**BI**

## Brukertilfredshet: uproblematisk



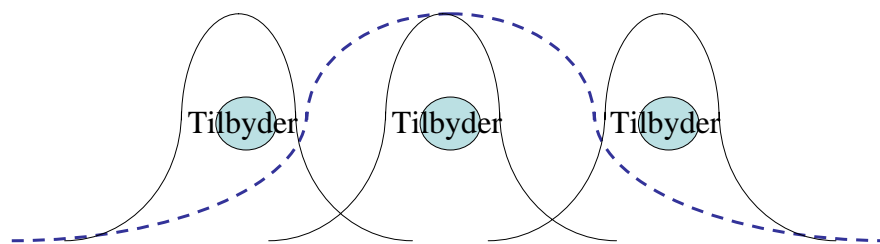
BI

## Brukertilfredshet: problematisk



BI

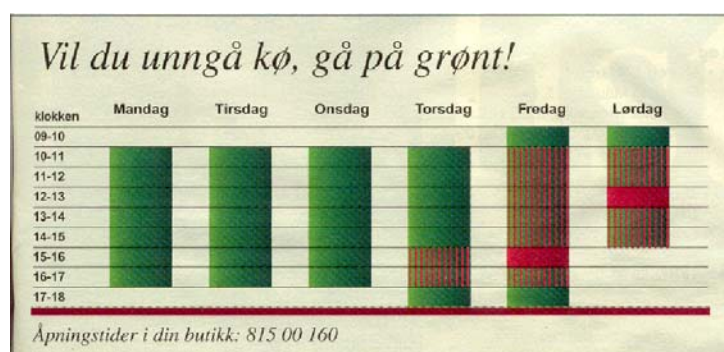
## Brukertilfredshet og likhetsprinsippet



Bruker preferanser

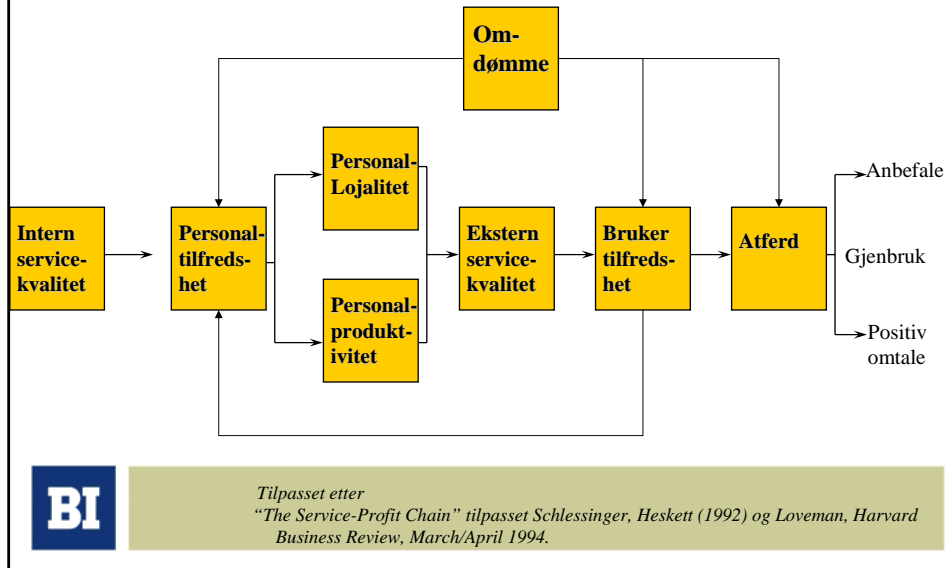
**BI**

## Ikke alle tiltak koster like mye



**BI**

## Vi må få til en bedre forståelse for verdiskapingen



## Oppsummering

- Offentlig tjenesteyting er ikke så spesiell at den må vernes
- Systematisk måling av kvalitet må ikke bli avhengig av regjeringalternativet.
- Jeg har stor tro på de grepene som nå gjøres mht kvalitet og resultatmåling
- Jeg har stor tro på at mer må gjøres på ledelse av offentlige virksomheter. Vi må utvikle ledere ikke forvaltere.
- Vi har et stort behov for å forstå verdiskapingen innen offentlige tjenesteytende virksomheter bedre.
  
- Summen av ytre og indre grep samt mer kunnskap vil lede til en mer brukerorientert offentlig sektor.
- En brukerorientert offentlig sektor vil kunne gi oss et nasjonalt konkurransefortrinn

**Takk for oppmerksomheten**

**BI**