

Månadsbrev

- från Kronofogdens doktorander
Februari, 2017

Den moderna myndigheten

Jag fick häromveckan ett telefonsamtal som kom att gå ifrån att röra ett specifikt ärende till att omfatta hela myndighetens kommunikation. Inringaren ville, efter det att vi benat ut hennes ärendespecifika frågeställning, diskutera det brev från myndigheten som hon under samtalet höll i handen. Hon citerade delar av brevet som hon upplevde som onödigt byråkratiskt och hon utbrast med eftertryck; ”så här uttrycker sig inte en modern myndighet!”. Jag beklagade att hon upplevt det så men lovade henne att vår myndighet ständigt arbetar med att förbättra sin kommunikation. Löftet tycktes lugna henne något och samtalet avslutades, men en fråga stannade kvar hos mig; vad kännetecknar egentligen en modern myndighet?

Som myndighetsdoktorand med särskilt fokus på kundperspektivet är frågeställningen inte obekant. En stor del av förvaltningsforskningen kretsar kring frågor om modernisering av offentlig förvaltning. I dessa sammanhang dyker ofta begreppet New Public Management (NPM) upp, en ganska diffus beteckning på den vitt spridda reformprocess där den privata sektorn fått agera förebild för offentlig förvaltning. I samhällsdebatten får begreppet i huvudsak agera skällsord, exempelvis när vårdreformer sägs ha utmynnat i att kvantitativa mått fått gå före omsorg. Inom forskningen är begreppet mer värdeneutralt, om än lika omtvistat. En sökning på begreppet i en forskningsdatabas ger tusentals träffar och inga tycks riktigt ense om när NPM-reformen började, slutade eller ens vad den inneburit.

Något som vi nog kan enas om, forskare såväl som samhällsdebattörer, är att den offentliga förvaltningen, trots avsaknad av direkt konkurrens, ständigt måste arbeta med att vara i fas med sin omgivning. Medborgare som är vana vid att dygnet runt kunna utföra sina bankärenden eller som med en knapptryckning kan beställa hem veckans matvaror, kommer i längden inte acceptera en svårtillgänglig och byråkratisk offentlig service. Och även om forskningen ibland tycks upptagen med att diskutera begrepp (formuleringen ”av akademiskt intresse” tycks stundtals inte helt ogrundad) så är detta inte hela sanningen. Ifrån förvaltningsforskning med fokus på moderniseringsprocesser finns faktiskt mycket att lära.

Det finns bland annat en omfattande studie av managementstrategier inom offentlig sektor, en studie som påvisar att offentliga organisationer bör fokusera mindre på managementstrategier och mer på direkt operativ kvalitet. Detta då medborgarna i första hand efterfrågar handfasta förbättringar som exempelvis snabbare svarstider. Ett annat, ofta återkommande, råd som forskningen ger oss är att lyssna på personalen, och då i synnerhet den personal som i akademisk litteratur omnämns som "front-line employees". För om den kundbemötande personalen känner sig bakbundna av en byråkratisk kultur eller omoderna och krångliga datasystem blir servicekvaliteten därefter.

Jag tror att epitetet "modern myndighet" ligger inom nåbart avstånd, även för oss på Kronofogden. Men det finns hinder på vägen. Hinder som kan undvikas med rätt mix av framsteg och eftertanke. Inte minst vill jag betona lärdomen från forskningen; att inte glömma att lyssna på dem som är ansiktet utåt, de som varje dag förväntas leverera ett servicemöte värdigt den moderna myndigheten.

Henrik Edlund

