

Jens Gunst (red.). *Debat om offentlig service*, København: Kommunetryk (for Danmarks Forvaltningshøjskole), 1984, 159 s., 130,00 kr.

Uanset om man mener, at servicedebatten i det offentlige er udtryk for "nye etiketter på gamle varer" eller for en egentlig "produktudvikling", vil bogen "Debat om offentlig service" være af interesse til belysning af debatten.

Bogen er resultat af et samarbejde mellem Danmarks Forvaltningshøjskole, Den Kommunale Højskole og Amtskommunernes og kommunernes forskningsinstitut. Den indeholder 17 bidrag, skrevet af offentlige ledere, forskere og konsulenter. Bogen behandler forskellige aspekter af spørgsmålet om offentlig service, som er samlet under hovedoverskrifterne: generelle problemer og udfordringer omkring offentlig service, nogle eksempler på implementeringsproblemer samt personalepolitik og lønforhold. Den spænder vidt – lige fra informationsteknologi over uddannelsesspørgsmål til domstolene som serviceorgan.

Udgangspunktet er, at serviceorientering for så vidt angår de offentlige serviceydelser på forskellige måder adskiller sig fra den privat leverede service. Analogien til vareproduktion er i meget betydeligt omfang udvasket, idet de offentlige systemer er udviklet ud fra mange andre hensyn end servicehensynene, for eksempel regelstyring og retssikkerhed. Samtidig kan finansieringen påvirke arbejdet med serviceorientering, blandt andet derved at mange offentlige serviceydelser betales indirekte via skatte- og afgiftssystemet, og fordi en række offentlige serviceydelser er gratisydelser.

Et gennemgående tema for bogen er derfor, om de centrale elementer i servicefilosofien kan anvendes i det offentlige og i givet fald hvordan. Man kan også sige, at bogen ikke snævert handler om "at lære personalet at smile til kunderne", men bredere om spørgsmål som ansvar- og kompetencedelegering, uddannelse af personalet generelt, og udvikling og organisering af ledelsesfunktionerne. Endelig er det et gennemgående tema, at det i den nuværende økonomiske situation handler om offentlig service til givne ressourcer.

Der er således en klar sammenhæng med de igangværende moderniseringsovervejelser for den offentlige sektor, og bogen kan også læses som en belysning af muligheder og problemer i moderniseringsarbejdet.

Bogen bærer uundgåeligt præg af, at artiklerne er skrevet ud fra forskelligartede baggrunde. Den rækker lige fra serviceret "pep talk" over præcise overvejelser om lønsystemer til analyse af sammenhæng mellem ressourceanvendelse og arbejdspress. Alligevel må man sige, at det er lykkedes redaktøren at holde fremstillingen inden for en rimeligt sammenhængende ramme.

Bogen kaldes i forordet et resultat af et udviklingsarbejde, og dog er den vel nok så meget et skridt på vejen i et fortsat udviklingsarbejde – et skridt fremad, som lægger op til, at der tages flere.

Carl-Johan Skovsgaard