

OECD Julkis- hallinnon responsiivisuuden kehittämisestä

*Administration as Service,
The Public as Client,
OECD, Pariisi 1987, 136 s.*

Julkisten palvelujen laadun kehittäminen, jolla pyritään parantamaan palvelujen saatavuutta, hallinnon ymmärrettävyyttä, kykyä tyydyttää asiakkaiden tarpeita sekä kansalaisten mahdollisuuksia osallistua hallinnon toimintaan, on eräs julkishallinnon kehittämisen tärkeimpiä teemoja tällä vuosikymmenellä. Tällöin tarkoitetaan hallinnon palvelukyvyyn, asiakaskeisyyden eli responsiivisuuden lisäämistä. Tähän teemaan liittyen on OECD käynnistänyt hallitusten välisen hankkeen, jonka tavoitteena on saada aikaan jäsenmaille yhteinen viittekehys julkisen hallinnon käytännön tutkimukselle ja kokemusten vaihdolle. Käsillä on nyt ensimmäinen osa tätä tutkimustyötä.

Raportissa tarkastellaan syitä hallinnon ja asiakkaiden välisen suhteen ongelmiin ja pohditaan mahdollisuuksia parantaa tätä suhdetta. Omaksuttu näkökulma on hallinnon johdon näkökulma,

josta käsin tarkastellaan miten responsiivisuutta voidaan lisätä luopumatta taloudellisuudesta, laillisuudesta tai muista keskeisistä menestyksen mittareista.

Tavoitteena on tukea hallinnon kehittämispyrkimyksiä. Raportti on suunnattu hallinnon esimiehille ja suunnittelijoille. Tarkastelu on nyt tehty yleisellä tasolla, koska kyseessä on sivumäärältään suppea esitys ja johdatus aiheeseen. Jatkossa on odotettavissa yksityiskohtaisempia hallinnonaloittaisia tarkasteluita. Sarjan seuraavissa osissa käsitellään vero- ja työvoimahallintoa.

Palvelujen ongelmakohtat tuodaan esille johdonmukaisesti ja niiden esittely etenee valtion roolin laajentumisen, kansalaisten ja hallinnon suhteen kehittymisen, erilaisten institutionaalisten ratkaisujen kautta varsinaiseen palvelujen tuotantotilanteeseen. Tarkastelun kohteena ovat myös useat julkisen hallinnon uudistamisen ajankohtaiset teemat kuten yksityistäminen, hallinnon hajauttaminen ja organisaatio- tai virastokulttuurin merkitys toiminnan responsiivisuudelle.

Raportin mukaan ei ole olemassa mitään yksittäistä toimenpidettä, jolla responsiivisuutta voitaisiin ratkaisevasti lisätä. Palveluista ja organisaatioista on löydettävä muutama keskeinen alue tai teki-

jä, joiden kautta responsiivisuuden lisäämishankkeet voidaan aloittaa ja responsiivisuus vyöryttää läpi organisaation keskeiseksi toimintaperiaatteeksi ja toiminnan menestyksen mittariksi.

Raportti sivuaa useita julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen kehittämishankkeita, jotka on toteutettu erilaisista teoreettisista lähtökohdista. Sisältö on paikoin tuttua aikaisemmista tutkimuksista kuten esimerkkinä esitetty asiakaspalvelutyön aliarvostus, joka näkyy muun muassa palkkauksessa ja henkilöstön hakeutumisessa organisaation muihin osiin. Samoin todetaan moniportaisten organisaatioiden haitallisuus palveluorganisaatioiden responsiivisuudelle sekä julkisten palveluorganisaatioiden kasvottomuus. Kansalaisilla ei ole selkeää käsitystä siitä mitä organisaatiot tekevät ja mikä on niiden merkitys yhteiskunnassa.

Tutkimussarjan johdanto-osa on selkeää ja kiinnostavaa luettavaa, josta saa hyvän käsityksen viimeaikaisista palvelujen kehittämishankkeista läntisissä teollisuusmaissa. Yleisesityksenä teos antaa uusia ajatuksia suunnittelijoille ja hallintoyksiköiden esimiehille. Perusteellisempaa tutustumista esimerkeissä mainittuihin hankkeisiin tosin vaikeuttaa lähdeluettelon puuttuminen.

Matti Happonen