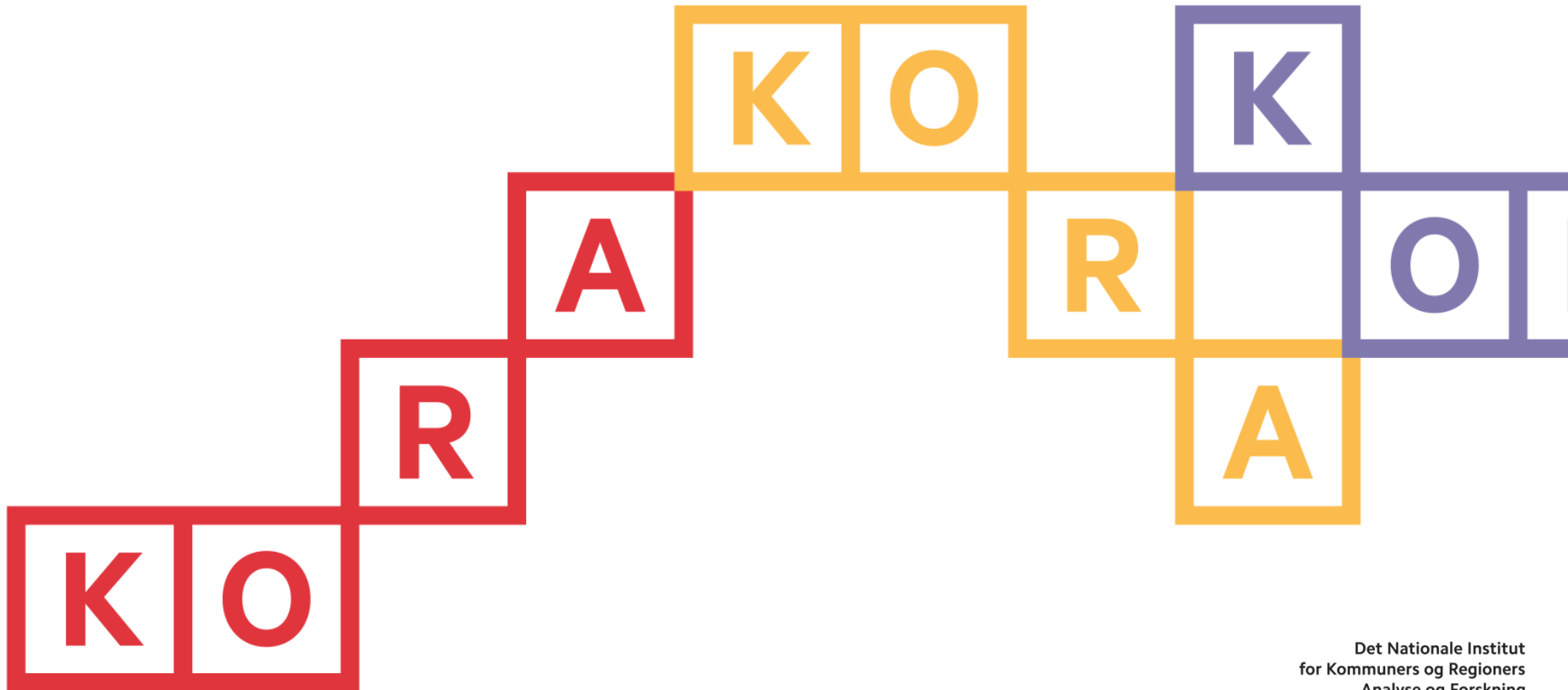


Oplæg på mini-konference, CBS, 4. oktober 2013

# Samspelet mellem borgerene, de offentligt ansatte og styringsmodeller

Nicolai Kristensen, KORA



## Hovedpointe

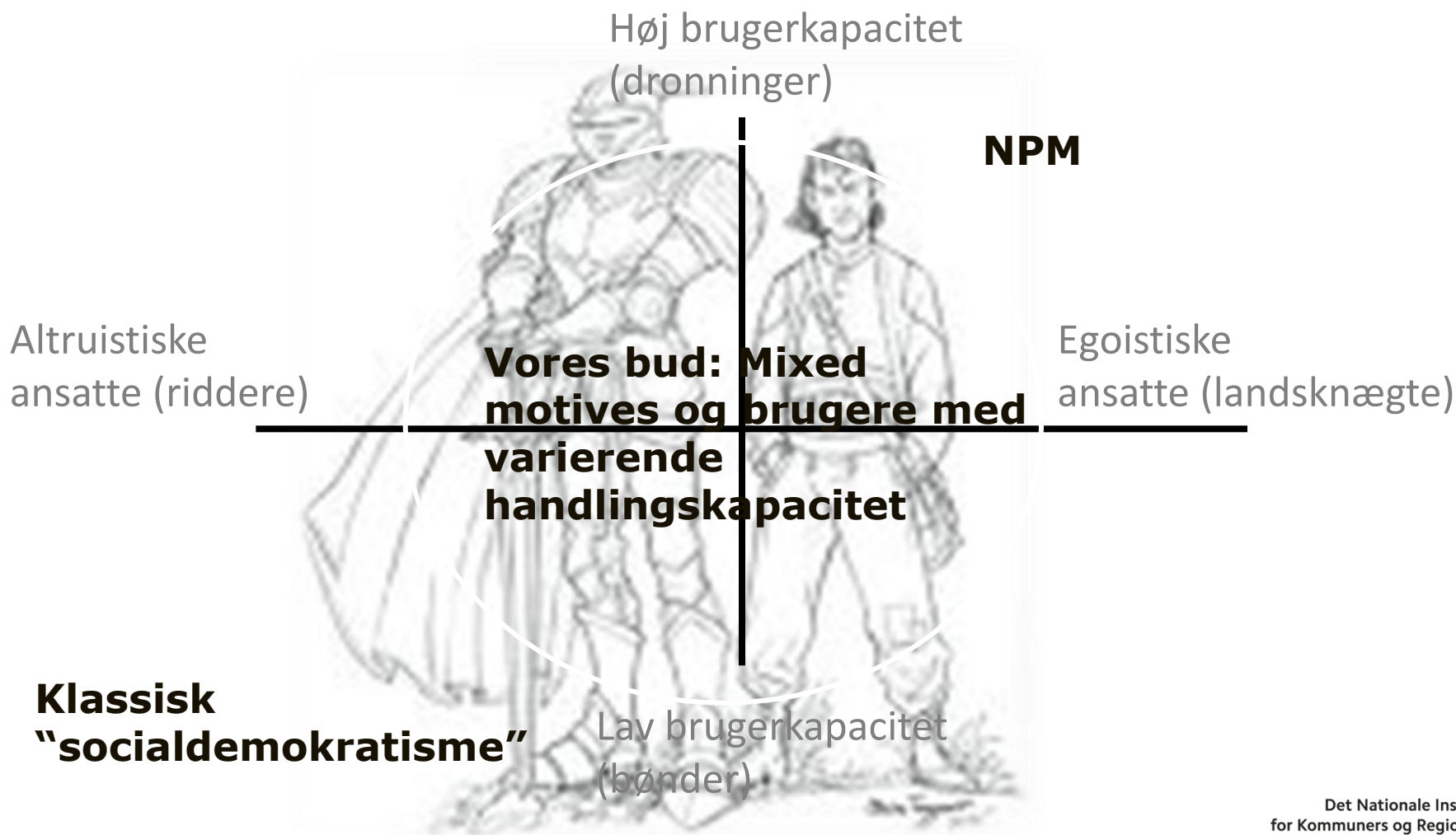
- Betydningen af offentligt ansattes **motivation** kan ikke ses uafhængigt af borgerne/brugernes **handlingskapacitet**.
- Vi har udviklet et mål for handlingskapacitet og koblet det til motivation på 4 serviceområder.



## Hvorfor er det vigtigt?

1. Beslutningstagernes valg afhænger af antagelser om producenter og brugere.
2. Kombinationen af motivation og handlingskapacitet er væsentlig for valg af styringsmekanismer.

# Ansatte og brugere: Riddere og landsknægte møder dronninger og bønder





## Empiriske målinger

- **Public Service Motivation** (PSM) målt som Lene & Lotte har redegjort for.
- Vi har udviklet et nyt mål for **handlingskapacitet**, testet det på tværs af sektorer og kombineret det med PSM.



## Mål for handlingskapacitet "Public Service Efficacy"

Handlingskapaciteten hos brugerne af offentlige ydelser forstås som:

*"de evner, brugerne af en specifik offentlig ydelse oplever at have i forhold til at kunne træffe kvalificerede valg mellem forskellige leverandører og deltage i den valgte organisations besluttende organer."*

Tabel 2: Undersøgte områder efter undersøgte brugere og producenter

	Hospitaler	Grundskole	Dagpasning	Videregående uddannelser
Hvem ses som brugeren?	Personer, hvor de selv/deres nærmeste har været indlagt over 2 uger	Forældre til børn, der går i grundskole	Forældre til børn, der er i dagpasning	Indskrevne på videregående uddannelse
Antal undersøgte brugere	473	195	89	102
Hvilke producenter undersøges?	Læger	Skolelærere	Pædagoger	Undervisere på videregående uddannelser
Antal undersøgte producenter	56	189	104	28

## Likert spørgsmål:

(1) Jeg er bedre informeret om [sektor relevant ydelse ] end [sektorrelevante andre brugere]

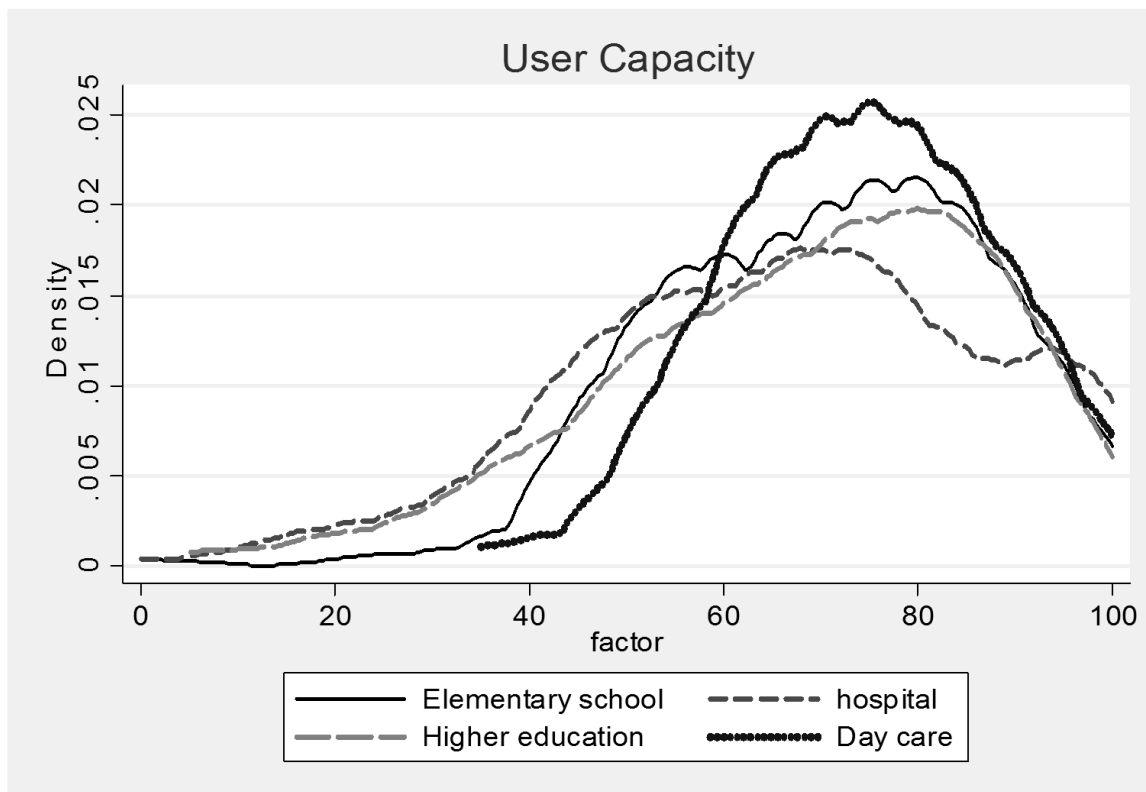
(2) Jeg kan træffe et kvalificeret valg mellem forskellige [sektorrelevante leverandører]

(3) Jeg er mindst lige så god til at vurdere kvaliteten af [sektorrelevant organisation, man selv bruger] som de fleste andre

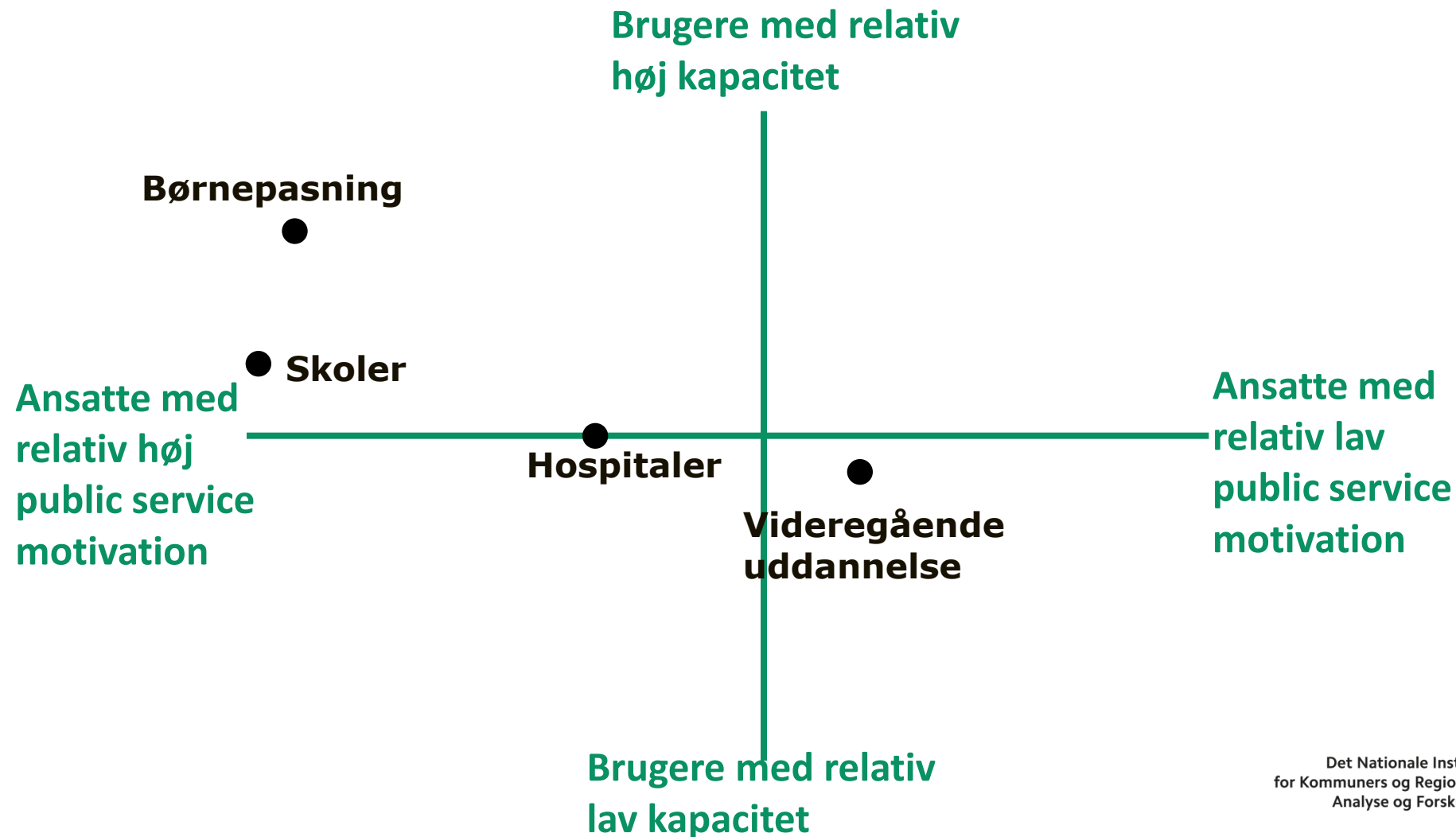
(4) Jeg har en nogenlunde forståelse af de vigtigste forhold, der vedrører [sektorrelevant organisation, man selv bruger]

(5) Jeg anser mig selv for at være kvalificeret til at deltage i [sektorrelevant brugerindflydelsesorgan]

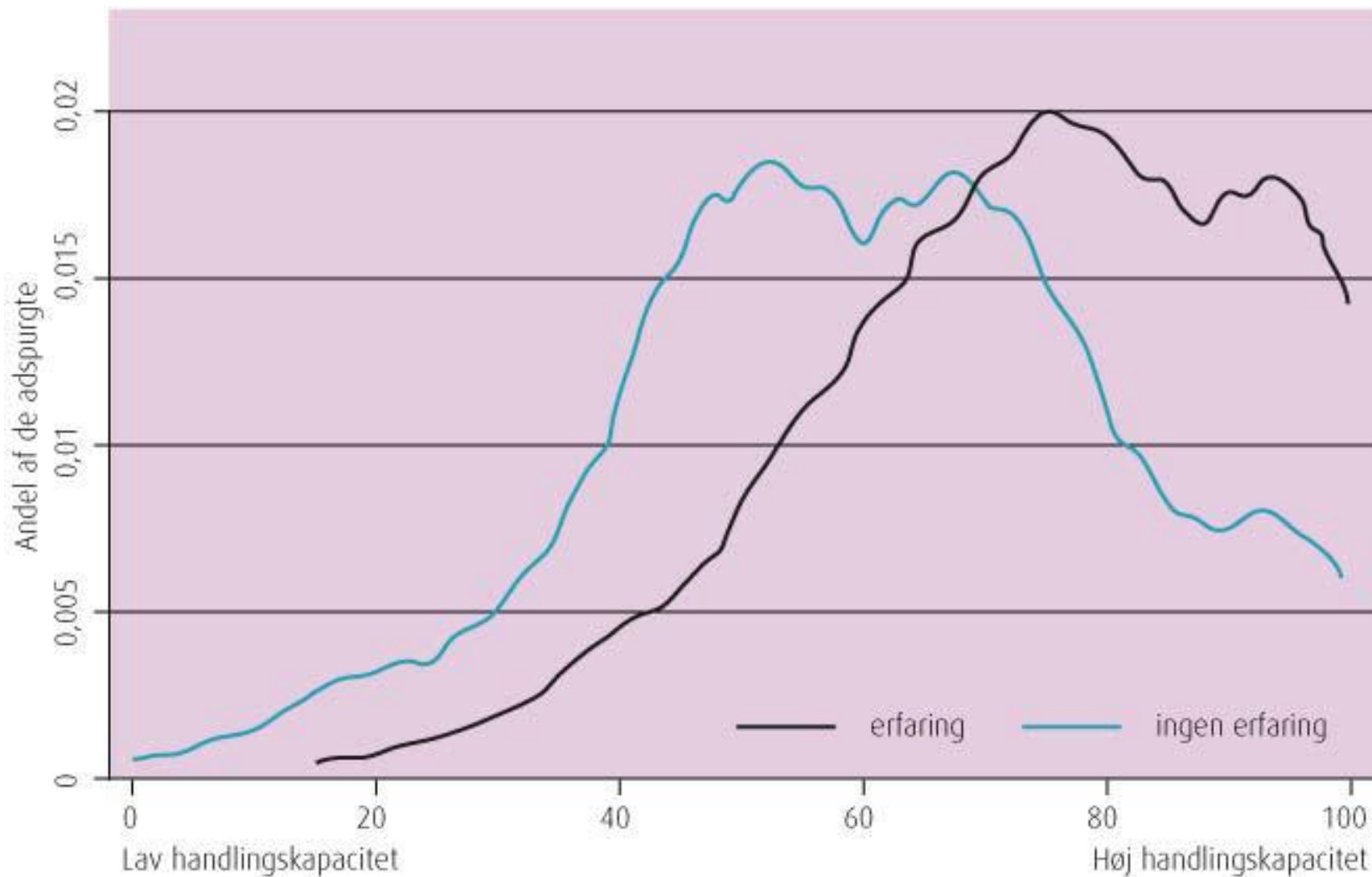




# Eksempler fra aktuel forskning: Variation mellem servicesektorer



# Variation mellem forsk. brugere (hospitalsbrugere som eksempel)



# Borgeren: Fra bonde til dronning

NPM: klient => kunde

## Nye retning:

- **Borgeren ved bedst?** (Professionsgrad)
- **Selvhjulpen?**
  - Stejl læringskurve
  - Medproducent af offentlige løsninger
  - Frigøre ressourcer til svage borgere
- **Hjælp de svageste – men hvordan?**
  - PSE et muligt værktøj?

# Producenten:

## Balance mellem tillid og kontrol

- Undgå **målehelvedet** pga. både professions- og motivationsargumenter
- **Styring** er nødvendig – gør den **understøttende** via dialog og forståelse for professionelle normer
- Syn op offentligt ansatte: Hverken naivt eller overdrevent kynisk: "**mixed motives**".