

## Til tjeneste – for skattyteren



Det overrasker ingen at California er tidlig ute. Mye folk, mye kapital, store ressurser, høy utdannelse, kjente teknologi- og kultursentra. Tvert imot er det negative signaler som forårsaker overraskelser fra den kanten: Elektrisitetskrisen fra i vinter avdekket både korttenkthet, manglende innsikt i markedsmekanismer og ressursknapphet – også på det økonomiske området – i det offentlige.

På andre felter – en lang rekke av dem – tjener California som et forbilde for resten av USA og verden forøvrig. Ikke minst kommer dette til uttrykk gjennom en nyåpnet portal der staten tilbyr sine innbyggere en lang rekke tjenester. I utgangspunktet ingen grunn til å sperre opp øynene – selv her hjemme finnes det eksempler på offentlige etater som har tatt hånd i hanke med virkelighet og muligheter, og laget web-tjenester for sine brukere.

Selv disse bolde fyrtårn i en forvaltning som i voksende grad synes å eksistere for sin egen del, og der brukerne er forstyrrelser i stedet for kunder, har imidlertid noe å lære av Californias nyåpnede portal. For det første er ambisjonene unike: Alle tjenester som kan leveres over nett, skal inn i portalen så snart som mulig. Om tjenesteyter er veivesenet, biltilsynet, skatteetaten eller noe annet spiller ingen rolle. Offentlig er offentlig – og eksisterer på grunn av kundene – skattyterne, ikke på tross av dem.

Og her kommer vi til hovedpoenget som virkelig fikk oss til å sperre øynene opp: **Målsettingen er å spare tid, ikke først og fremst for offentlig ansatte, men for brukerne.** Konsulentene som har hatt oppdraget med planlegging og utvikling av portaltjenestene, har – blant mye annet – regnet ut hva det koster i form av tapte inntekter for den enkelte at de må stå i kø hos ulike etater, vente på skriftlige svar eller vente i telefonen: «IF YOU TAKE THE PER CAPITA INCOME AND CALCULATE THE AVERAGE HOUR IT WOULD COST A CITIZEN TO STAND IN LINE TO DO A TRANSACTION WITH THE STATE – A VEHICLE REGISTRATION, FOR EXAMPLE – GIVEN THE 34 MILLION POPULATION OF THE STATE, THE STATE SAVING IS IN EXCESS OF \$300 MILLION PER YEAR», sier Deloitte Consultings Carlo Grifone til NetworkWorldFusion. I forhold til investeringene som er lagt ned for å få portalen på lufta, 2 millioner USD i løpet av godt og vel et år, er dette tallet enormt.

En bedre investering skal det letes lenge etter. Like fullt er tankegangen høyst bemerkelsesverdig. Her hjemme og i det meste av Europa skrines legges de aller fleste tanker om effektivisering fordi de kan lede til forandring, kanskje til og med oppsigelser, og slikt skal vi jo ikke ha noe av.

Tiden er overmoden for en oppvåkning – til virkeligheten: Anvendt teknologi er ingen trussel, ei heller det å gjøre opp status og finne ut hvem som er kunden og hva som er oppgavens egentlige målsetting. Å stikke hodet i sanden og håpe at effektiviserings- og forandrings-vinden skal gi

**Mellvik-Rapporten**® utkommer 11 ganger i året og utgis av:  
Team Mellvik as  
Postboks 54 Holmenkollen  
NO-0712 Oslo  
Telefon 22 14 26 47  
Telefaks 22 49 35 98  
Org.nr. NO 966989351 MVA

Ansvarlig redaktør:  
**Hanne Mellingen**  
Fagansvarlig:  
**Helge Skrivervik**  
Korrektur:  
**Kari Mellingen**

Epost: [info@mellvik.no](mailto:info@mellvik.no)  
URL: [www.mellvik.no](http://www.mellvik.no)  
**ISSN 0804-9386**

Særtrykk tilbys, ettertrykk og kopiering forbudt.

Se baksiden for informasjon om abonnement og bestilling av tidligere utgaver.

Mellvik-Rapporten er et registrert varemerke tilhørende Team Mellvik as.

seg, er derimot en effektiv måte å grave sin egen grav på. Den blir dypere og dypere over hele Europa. Når kommer fallet? Hvem blir den første til å avsløre at keiseren er naken?

Oslo, 9. september 2001

