KUNDERNE OG DE TRE K'ER

AF CHARLOTTE MÜNTER
DIREKTØR I ØKONOMISTYRELSEN

KLUMME KLUMME KLUMME KLUMME

I dette nummer af Incitament har vi en kronik skrevet af Dialogforum for Offentlig ledelse om "Ledelse i særklasse". Det er en pointe i kronikken, at det er meget væsentligt for offentlige ledere at have en omfattende og konstruktiv dialog med borgere, kunder og politikere.

Et af Økonomistyrelsens redskaber til dialog med vores kunder er vores kundeundersøgelse, som giver os en årlig status for kundernes tilfredshed med vores arbejde. Min vurdering er, at tilfredsheden (heldigvis) er forholdsvis høj. I årets undersøgelse bliver Økonomistyrelsen beskrevet som en professionel og kompetent organisation. Men samtidig giver undersøgelsen os et solidt indblik i, hvor vi kan blive endnu bedre til at skabe effektiv økonomistyring hos vores kunder.

Resultatet af undersøgelsen er 78 forslag – store som små. Nogle er vi allerede godt i gang med, mens andre kræver større overvejelser og timing. Blandt de 78 forslag er der tre ting, som vender tilbage på tværs af vores store kundegruppe. Vi kan blive endnu bedre til *koordination, kvalitetssikring og kommunikation.*

Koordination: Samler implementeringsforløbene i ét

Kunderne efterlyser, at vi i højere grad koordinerer vores leverancer, så de understøtter hinanden bedst muligt. For at imødekomme det bestræber vi os på i stadig højere grad at tænke vores initiativer ind i de administrative processer i institutionerne. Vi organiserer derfor vores arbejde i seks produkter, fx statsligt regnskab, budgettering og tilskudsadministration, som tager udgangspunkt i de kerneprocesser, der arbejdes med i institutionernes administration.

Regnskabsprocessen i institutionerne er et godt eksempel på, hvordan vi forsøger at anlægge et helhedsorienteret perspektiv. Regnskabsprocessen er i stort omfang digitalt understøttet, men der er stadig en del processer, som er "håndholdt", og hvor data skal genindtastes i statens regnskabssystem. Fremgangsmåden øger risikoen for fejl i data – og de fleste medarbejdere synes, det er spild af tid at indtaste de samme oplysninger to gange.

Vi er derfor i fuld gang med at udvikle nye og tilpasse eksisterende systemer for at lette regnskabsprocessen yderligere – vi opgraderer Navision og ØS LDV og indfører samtidig et fælles indkøbs- og fakturahåndteringssystem, IndFak, og et nyt fælles rejseafregningssystem, RejsUd. Det er en tidskrævende og ressourcetung opgave for institutionerne at få så mange nye systeminitiativer til at fungere og spille sammen. Derfor har vi valgt at samle implementeringsforløbene i ét. Det betyder konkret, at hver institution skal stille med halvt så mange ressourcer til implementeringen som ved enkeltstående forløb.

Kvalitetssikring: Fra selvhenter til servicemand

Kunderne tilkendegiver også, at vi i højere grad bør kvalitetssikre vores systemer og løsninger, før de afleveres til institutionerne. Samtidig pointerer en del kunder, at et system ikke kan betragtes som afleveret, før det virker i praksis.

For at fortsætte med regnskabsprocessen som eksempel, så vil vi fremover vælge en mere strategisk tilgang til implementering af systemer i institutionerne. Det indebærer en grundig afdækning af institutionernes behov for vores bistand i forbindelse med implementering. Behovet er nogen gange lille, så er vi i en "selvhenter"-implementering – andre gange skal Økonomistyrelsen sammen med kunderne sikre, at man kan bruge systemerne, oplever færre fejl og får en effektiv økonomistyring i hverdagen. Først her forlader vi kunden – det er en "servicemand"-implementering.

Kommunikation: Godt beslutningsgrundlag

Et tredje væsentligt element er, at vi bliver bedre til at kommunikere. Kunderne ønsker rettidig og relevant kommunikation fra os, så de kan planlægge kommende leverancer fra os bedst muligt og undgå at igangsætte initiativer, som vi allerede er i gang med. Samtidig tilkendegiver mange kunder, at forsinkelser af projekter i et vist omfang er ok, så længe man får det at vide i god tid, så planer kan tilpasses efter det.

Vi vil i Økonomistyrelsen gøre vores bedste for at imødekomme ønsket om åbenhed og informere så tidligt som muligt, når vi kan se, at en tidsplan skal revideres, eller vi iværksætter et nyt initiativ. Vi er pt. i gang med at styrke kvaliteten af vores Leveranceguide på www.oes.dk/leveranceguide, så man som kunde fremover kan læse, hvad vi arbejder med og se tidsplanen for, hvornår et projekt når institutionerne – og hvordan man kan forberede sig.

Det er vores ambition at inddrage kunderne yderligere i vores projekter – der skal være tale om en målrettet og repræsentativ inddragelse, som samtidig giver kunderne et udbytte af at have investeret tid i at deltage. Kundeinddragelse er bl.a. en forudsætning for, at vi kan leve op til vores værdi om at være "på forkant" og dermed være frontløbere, når det handler om offentlig innovation.

Se resultatet af kundeundersøgelsen på Økonomistyrelsens hjemmeside
www.oes.dk/kundeundersøgelse09