



Dypdykk 4

Brukerdemokrati på velferdsområder

Jacob Aars
UiB

UNIVERSITETET I BERGEN





Ny bok!





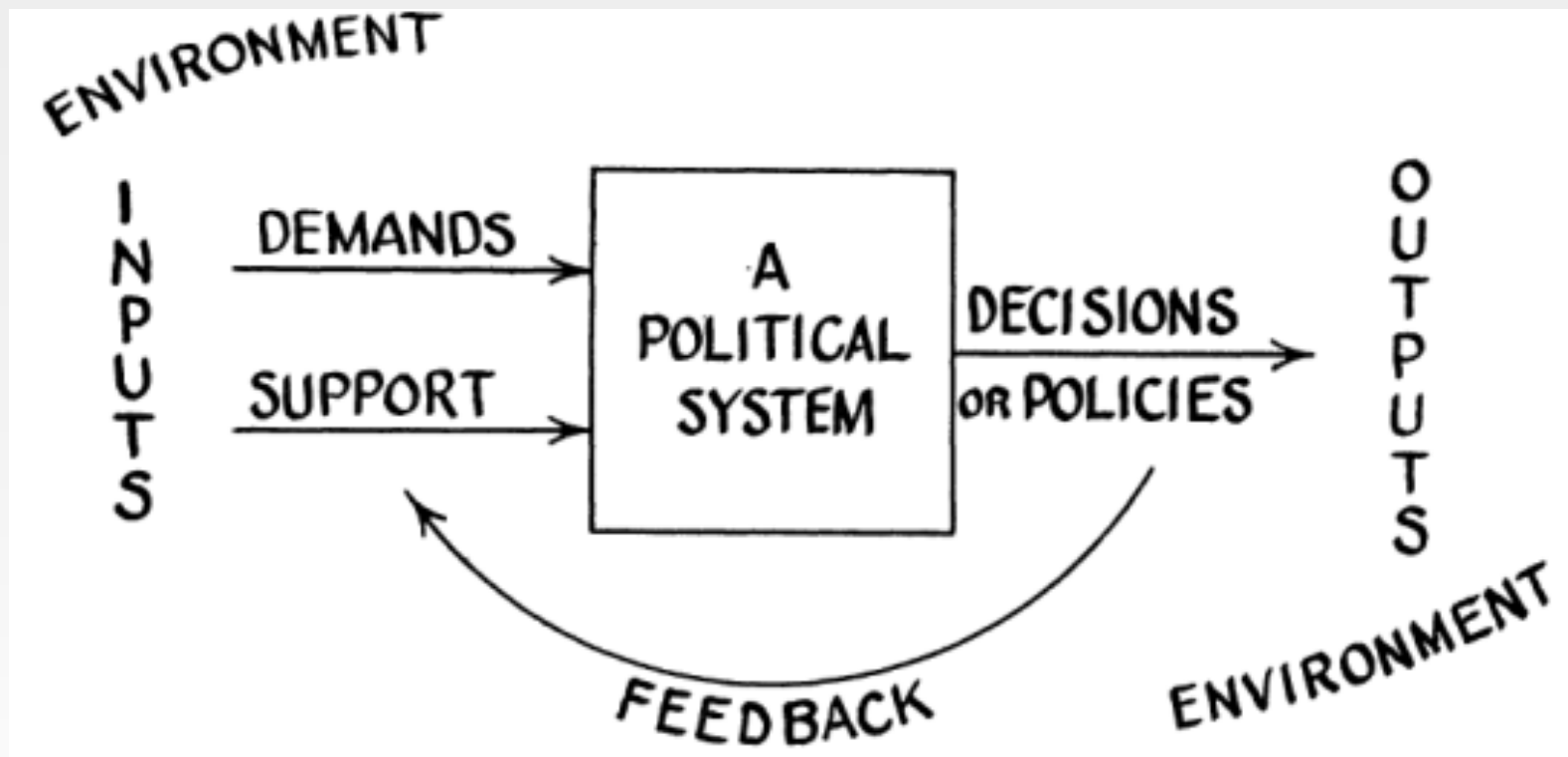
Tjenestedemokratiet – hva er det?

- **Guy Peters:** *“The bureaucracy has become an important locus for public involvement and for democracy.”*
- **Mark Warren:** *“Who would have thought that policy and policy-making—the province of technocrats and administrators—would move into the vanguard of democratization?”*
- **Christensen og Aars:** *«Gjennom direkte kontakt med byråkratiet og offentlige tjenesteytere kan innbyggerne påvirke egne livsvilkår, eksempelvis gjennom å kontakte offentlig administrasjon, klage på en offentlig ytelse eller svare på en brukerundersøkelse.»*





Tjenestedemokratiet (forts.)





Eksempler

- Brukerundersøkelser/brukerpanel
- Individuell plan
- Klageordninger
- Valgfrihet
- Samproduksjon
- Samskapelse





Noen resultater

- Tilfredshet
 - Generelt høy tilfredshet med offentlige tjenester
 - Større tilfredshet i mindre kommuner
 - Ingen sammenheng mellom tilfredshet og objektive kvalitetsindikatorer
- Klager
 - Mange misfornøyde klager, men også mange misfornøyde som ikke klager
 - Type tjeneste har betydning: Mottakere av behovsprøvde tjenester klager oftere
 - Klagesannsynlighet henger sammen med partipolitiske preferanser
- Offentlige tjenester som deltakelseskanal
 - Deltakelsesprofilen ikke ulik den vi ser på inntakssiden av det politiske systemet
 - Men etnisitet spiller ingen rolle for kontakten med kommunalt ansatte





Spørsmål

- Hva sier erfaringene? Hvilke ordninger fungerer?
- Tjenestedemokrati og representativt demokrati: Grunnlag for sameksistens?
 - Kompenserende deltakelse eller ny kanal for de som allerede er aktive?
 - Borgerrolle vs brukerrolle
 - Hva trenger vi de folkevalgte til?

