

Spin-vill offentlig kommunikasjon

Simen Markussen

Da vi holdt organisasjonskurs i Norges Gymnasiastsamband midt på 1990-tallet snakket vi ofte om den "omvendte pyramiden" der lederen var på bunnen, sentralstyret ett hakk over, landstyret over der igjen, landsmøtet enda ett hakk opp og på toppen var alle elevene. Det var de som styrte. Det var vel kanskje ingen som egentlig trodde på det, men det er jo sånn demokratiet er ment å fungere. Stortinget skal tjene folkets interesser og regjeringen likeså. Videre skal departementene bistå regjeringen i maktutøvelsen. De skal utarbeide lover og budsjett, og de skal styre underliggende etater. Underliggende etater skal håndheve gjeldende regelverk og føre dette ut i praksis. Statlige foretak så som sykehus skal deretter lojalt utøve den rolle de er tildelt innenfor de rammer politiske myndigheter har gitt dem.

I den virkelige verden forstyrres denne byråkratiske idéverdenen av at tjenerne ikke er fullt så blindt lojale som vi gjerne skulle ønske. Politikerne ønsker ikke bare å tjene folket, men også å sikre seg gjenvalg eller fortsatt plass rundt kongens bord. Byråkratene ønsker ikke bare å tjene regjeringen, men har også egne ambisjoner, for seg selv og egen etat. Dette omtales ofte som Niskanen-preferanser etter William A. Niskanen (1933-). Han foreslo en modell for å forstå byråkratier som han kalte for *The budget maximizing model*. Ideen er enkel; en byråkrat som leder en stor avdeling har mer prestisje og trolig høyere inntekt enn en som leder en liten avdeling. Derfor er det viktig for en leder å gjøre sin avdeling større. Men dette er jo stikk i strid med interessene til dem byråkraten tjener (nemlig regjeringen og deretter folket). Vi vil jo at det offentliges oppgaver skal utøves så effektivt og billig som mulig.¹ Mange som har vært med i organisasjoner i vekst har antakelig sett det samme. Man ansetter en sekretær, en informasjonsarbeider, en økonomiarbeider, en assistent, en webredaktør osv., og vips så dukker det opp oppgaver man ikke en gang hadde tenkt på. Til slutt er det fortsatt behov for å ansette flere.

Informasjonsbølen

Et eksempel på hva jeg tror er unødvendig byråkrati er eksplosjonen av informasjons- og kommunikasjonsarbeidere. Selvfølgelig er det viktig at offentlig sektor tilbyr tilstrekkelig og presis informasjon til innbyggerne. Det må for eksempel være mulig å finne frem på NAV og andre etater sine hjemmesider. For offentlig sektor sine brukere må det også være mulig å komme gjennom på telefonen. Men, det er jo stort sett ikke informasjonsarbeidere som tar i mot telefoner fra brukere. Det er det saksbehandlere som gjør. Informasjons- og kommunikasjonsstaben tar seg først og fremst av informasjon til pressen.

¹ Det samme gjelder selvfølgelig i privat sektor: Det er bedre å være direktør for en stor avdeling enn en liten. Er avdelingen din liten er derfor bare en ting å gjøre; skaff flere oppgaver og flere folk. Aksjeeierne er derimot ikke nødvendigvis tjent med dette.

Her forleden leste jeg følgende i en stillingsannonse: "Som kommunikasjonsdirektør i UDI leder du en kommunikasjonsavdeling med 17 ansatte". Er det virkelig nødvendig med 17 ansatte for å kommunisere for UDI? Det er helt opplagt behov for et par ansatte til å ta seg av medier og nettsider. Fra tid til annen er det også mye trykk på asylfeltet, som for eksempel Utlendingsnemnda opplevde i forbindelse med Maria Amelie-saken. Men 17? Mitt inntrykk er at det jobber et stadig økende antall informasjonsmedarbeidere i norske offentlige etater og departement. Jeg kan forstå at kommunikasjonsdirektøren ønsker en stor avdeling. Jeg kan også forstå at UDIs ledelse, samt Statsråden, ønsker en solid kommunikasjonsavdeling slik at alt som går ut av huset er "kvalitetssikret", dvs. sensurert og polert, slik at ubehagelige presseoppslag i størst mulig grad unngås. Men, hva UDI ser seg tjent med er jo på mange måter helt irrelevant. Spørsmålet er jo hvilken interesse norske skattebetalere har av dette. Hvilken fellesskapsoppgave er det de gjør som er så viktig at vi ønsker å finansiere denne over skatteseddelen?

Det er minst tre grunner til å være skeptisk til mengden av informasjons- og kommunikasjonsarbeidere i offentlig sektor. For det første er det dyrt. Det er sløsing å bruke det offentliges ressurser på tiltak som ikke er i skattebetalernes interesse. Det er også sløsing å benytte høyt kvalifisert arbeidskraft i jobber hvis samfunnsnytte er heller tvilsom.

For det andre er profesjonell kommunikasjon ofte dørgende kjedelig. Hvor uendelig trist er det ikke å høre politikere repetere de samme tre setningene uansett hva journalisten spør om? Viktigere enn underholdningsverdien er imidlertid kvaliteten på den informasjonen som kommer ut. Mens journalister før i tiden kunne snakke direkte med saksbehandler henvises de nå gjerne til kommunikasjonsavdelingen. Trolig bidrar dette til å unngå pinligheter for den offentlige etaten, men det er på ingen måte opplagt at det som kommer ut er mer korrekt. Dersom det er sånn at f.eks. et departement er redd for at en byråkrat skal forsnakke seg og si noe som kan føre til en uheldig mediesak er det kanskje sånn at de holder noe skjult som burde være offentlig. Nok en gang kan det altså være en konflikt mellom fellesskapets interesser og byråkratenes særinteresser.

Endret maktstruktur

For det tredje er mitt inntrykk at frykten for negativ medieomtale har endret maktstrukturen i offentlig sektor. I mange departement er nå kommunikasjons- eller informasjonsavdelingen "over" fagavdelingene i organisasjonshierarkiet. De har for eksempel gjerne kortere avstand og bedre tilgang til politisk ledelse, til tross for at det er fagavdelingene som utøver departementets oppgaver. Dette er problematisk på flere måter. Det er da en fare for at "kommunikasjonsstrategiske" hensyn går foran faglige hensyn når beslutninger skal fattes og tidsplaner skal legges. Det kan også være uheldig for rekrutteringen til faglige stillinger; dersom de beste hodene søker kommunikasjonsstillinger fremfor faglige stillinger tror jeg embetsverkets faglige tyngde og troverdighet står i fare. I tillegg er det dårlig ressursbruk. Sagt litt vulgært: Uten kommunikasjonsavdelingen ville departementet fortsatt å fungere helt utmerket, uten fagavdelingene ville det kun være en prateklubb igjen.

Offentlig sektor har mange og svært viktige oppgaver. I stedet for å ansette støttefunksjoner burde det offentlige midler brukes på det det er ment til: saksbehandlere, lærere, pleiere osv. Om kommunikasjonsstragien er litt mangelfull får heller være.