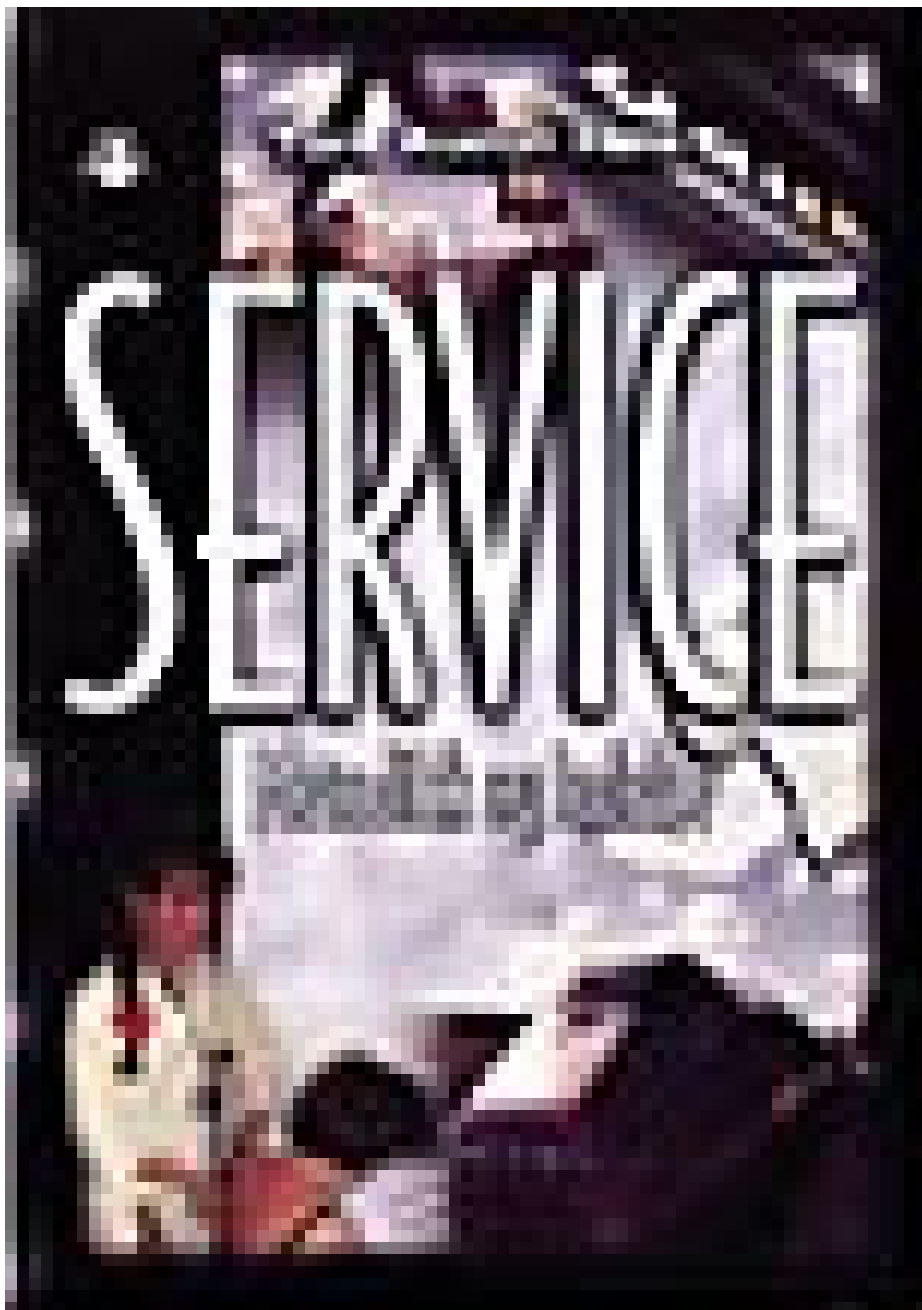

For omfattende bok om viktig emne

BOKOMTALER



Boken henvender seg både til private og offentlige organisasjoner. Intensjonen er å synliggjøre prinsippene som forfatteren kaller moderne serviceledelse. Noen vil hevde at moderne serviceledelse ikke er annet enn nye ord på begreper som total kvalitetsledelse, kontinuerlig forbedring osv. Det er imidlertid ingen tvil om at ved å innføre begrepet moderne serviceledelse og kunde i den offentlige administrasjon, vil man kunne oppnå at tungroddede, formalistiske, overbyråkratiske forvaltningsinstitusjoner blir til institusjoner og organisasjoner som er opptatt av å yte god service og behandle sine kunder med respekt og forståelse.

Det er ingen tvil om hvilket budskap forfatteren vil ha frem. I stikkordregisteret er ordet service nevnt i alt 59 ganger.

Tanken om etablering av assistansesentre (help desk) i det offentlige kan være en fornuftig vei å gå. Ved å få slike servicesentre eller assistansesentre til å samarbeide, vil det kunne etableres et serviceapparat overfor publikum som vil være betydelig bedre enn det som finnes i dag. Det offentliges oppbygging av lokale AMK-sentraler og nødnumrene 110, 112 og 113 er det nærmeste vi er kommet en slik tankegang.

Boken fokuserer på viktigheten av fleksibilitet og forutsigbarhet heller enn planlegging og kontroll. Betydningen av å delegere ansvar og myndighet samt viktigheten av tverrfaglig samarbeid presiseres. Forfatteren anbefaler en serviceavtale mellom leverandør og kunde som skal forhandles frem mellom de to partene. Dette kan bli vanskelig i helsevesenet, men selvfølgelig ikke umulig.

En kultur basert på service, respekt for interne og eksterne kunder og en organisasjon preget av fleksibilitet, vilje til endring og vilje til forpliktende samarbeid er en forutsetning for å overleve i et konkurransesamfunn, også innen helsevesenet.

Boken er lettest, eksemplene er ikke spesielt myntet på helsevesenet, men gir en grei oversikt over serviceledelse. Boken har svært mange fotnoter, i alt 504, og jeg er ikke like begeistret for alle disse. Boken har også et eget kapittel om terminologi og definisjoner som er bra. Boken kunne med fordel vært kortet ned og vært mer poengtert. Allerede etter få sider er i hvert fall ikke jeg i tvil om hva forfatteren vil.

Forfatteren er også kritisk til en del andre ledelsesfilosofier som er meget kort beskrevet. Kanskje ville han stått seg på å filosofere litt mer over om moderne serviceledelse er løsningen på alle dagens problemer.

Ideen med assistansesentre (help desk) er noe som vi i langt større grad burde benytte oss av også i helsevesenet.

Knut E.Schrøder

Regionsykehuset i Tromsø

Publisert: 30. januar 2000. Tidsskr Nor Legeforen.

© Tidsskrift for Den norske legeforening 2026. Lastet ned fra tidsskriftet.no 15. februar 2026.