

Piaci orientáció a helyi közüzemi szolgáltatásokban

XIII. Gazdaságmodellezési Szakértői Konferencia
2014. június 6.



Józsa Tamás
Pannon Egyetem



A hazai önkormányzati rendszer vegyes modellje

- Az 1990-es helyi önkormányzatokról szóló törvényben a jogalkotó a **kor újszerű menedzsment elveit (NPM)** kívánta érvényesíteni, hogy az önkormányzatok a helyi gazdaság motorjaként önfenntartóvá válva egymás versenytársai legyenek.
- A helyi közigazgatás fő feladata, hogy gondoskodjon a **közszolgáltatások megszervezéséről**.
- Az eszköztárban fennmarad a **klasszikus bürokratikus szabályrendszer**.
- A közműszolgáltatások területén a megbízásos jelleg dominál, egy **„külsős” közszolgáltató** szervezet veszi át a közfeladat ellátását, a költségvetési szerv megmarad az ellenőrző, koordináló szerepben.
- A rendszer mára jelentős **„kvázi” fiskális szektorral** rendelkezik, ami nehezen számszerűsíthető, hiszen a legtöbb közszolgáltatást piaci tevékenységet is folytató gazdasági társág végzi.

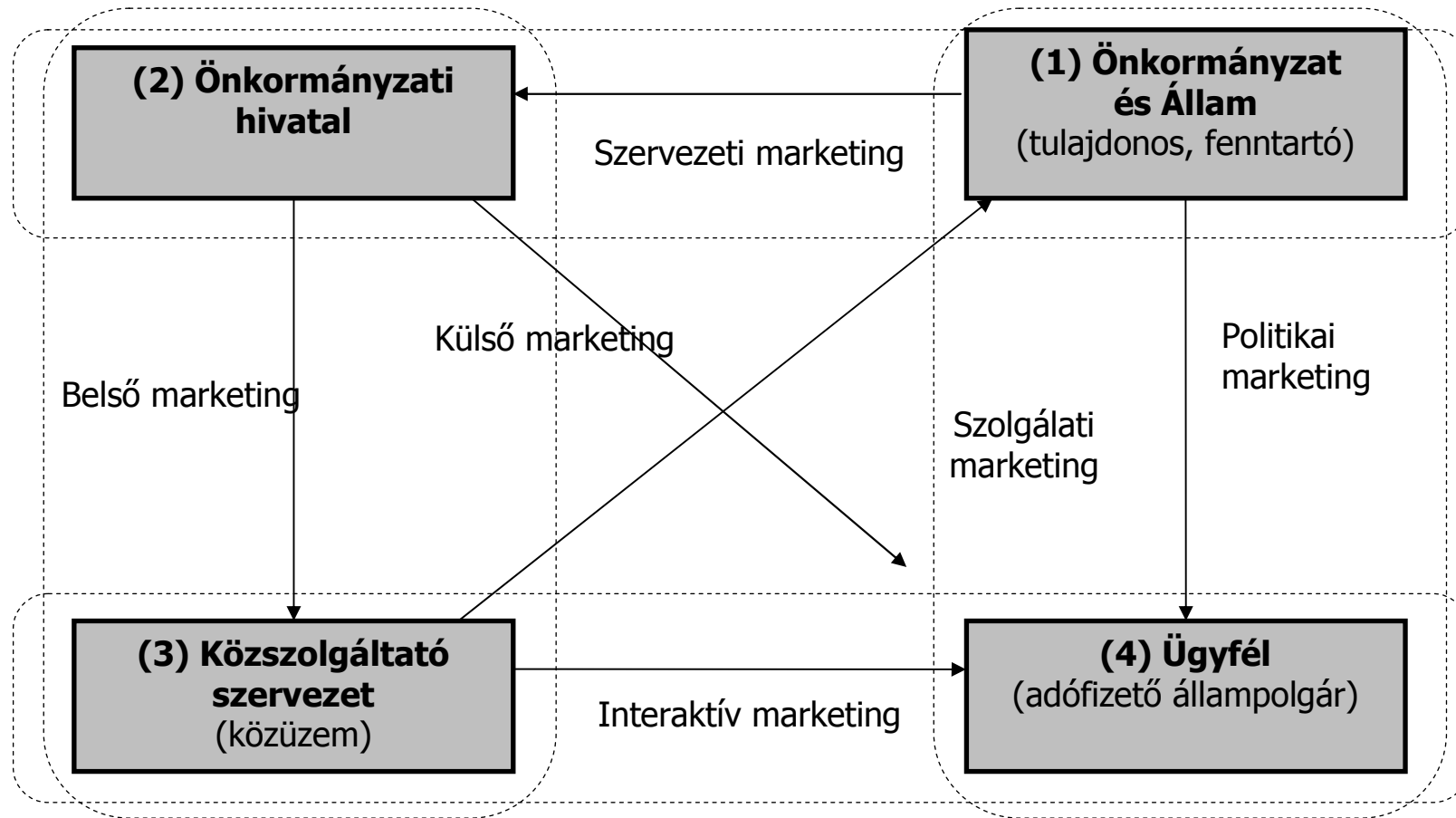
A hazai önkormányzati rendszer működése

- **Elaprózódott rendszer:** 3200 önkormányzat kb. 13-14 000 költségvetési szervet üzemeltet
- Hibás alapkoncepció, **illuzórikus várakozásokkal** (*versenyképesség fokozása, önfenntartás*)
- **Szubszidiaritás nélküli decentralizáció,** minden feladat címzettje a település (*régiós és kistérségi szint nélkül*)
- **A kötelező feladatok** definiálatlanok
- Az **önként vállalható** feladatok semmilyen megkötés vagy ellenőrzés alá nem esnek
- Jelentős erőforrás-igényű **állami feladatok átvállalása,** finanszírozás nélkül („*bölcsőtől a sírig*”)
- **Tendencia a vagyonfelélés, eladósodás**
- A legnagyobb intézményfenntartó a **megye saját bevétel nélkül** marad
- Elégtelen területi **kiegyenlítési mechanizmusok**
- A helyi adórendszer hibája: **MINDEN BEVÉTEL A VÁLLALKOZÁSOKRA TERHELŐDIK,** ami a profit után fizetendő

Az önkormányzati reform irányai

- Az önkormányzatok hatáskörébe tartozó **humán jellegű közszolgáltatások** köre, terjedelme csökken a köznevelés és közoktatás terén. (ld. Klebelsberg Intézményfenntartó Központ).
- Az állami feladatkörbe került közszolgáltatások esetében a jövőben könnyebben lehet végrehajtani a **racionalizálási reformcélokat, azokat az integrációkat és profiltisztításokat**, amelyek az elmúlt 20 évben is szükségesek lettek volna.
- A **hatósági jellegű közszolgáltatási** feladatokban nő az állami szerepvállalás, a centralizáltabb és szigorúbban szabályozott szolgáltatás-szervezési megoldásoktól egységesebb, egyenletesebb, átláthatóbb teljesítmény várható.
- Csökken az önkormányzati hatáskörben maradt **közüzemi és közműszolgáltatások** esetében a helyi **finanszírozási mozgástér** a gazdasági társaságok bevételecsökkentése miatt.
- A jogszabályi változások és a helyi közszolgáltatások gazdasági-intézményi kereteinek átalakulása magában hordoz olyan pozitív lehetőségeket, amelyek a közszolgáltatási rendszer **hatékonyságának és minőségének** a javítására használható fel.

Az önkormányzati közüzemek kapcsolati rendszere



Saját szerk. Dinya L. alapján

A marketing és a közszolgáltatások

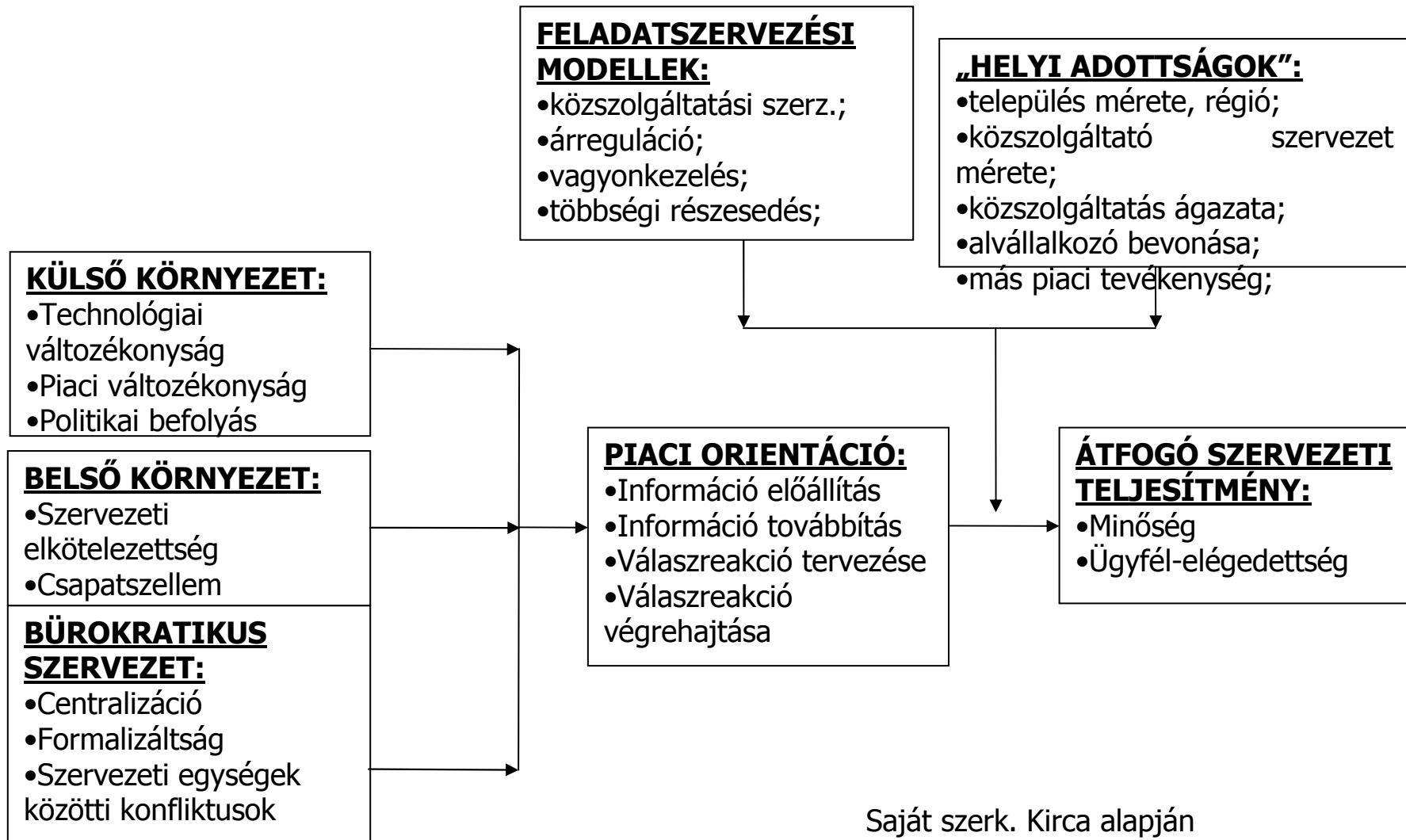


(Forrás: Hart (1991) A közszolgáltatások kategorizálása)

A piaci orientáció

- **Kohli és Jaworsky (1990):** „A piaci orientáció a piaci **tudás** teljes szervezetet átölelő **előállítására** irányul a vevők jelenlegi és a jövőbeli igényeivel kapcsolatban, tartalmazza a **tudás terjesztését** a szervezeti egységek között és azok **reagáló képességét** jelenti.” /viselkedési megközelítés/
- **Narver és Slater (1990):** „A PO egy üzleti kultúra, amely a leghatékonyabban és leghatásosabban állítja elő azt a magatartást, amely képes piacvezető vevői minőséget produkálni” a PO „alkotóeleme három viselkedési paraméterből áll ezek a **vevőorientáció**, a **versenytárs-orientáció** és a **szervezeti koordináció**, valamint két döntési szempontból, ami a **hosszú távú fókus**, valamint a **profitszerző-képesség**”. /kulturális megközelítés/

Kutatási modell



Kutatási hipotézisek

- H.1.,** A *magasabb piaci orientációval* rendelkező közműszolgáltató szervezet magasabb *ügyfél- elégedettség* elérésére képes.
- H.2.,** A *bürokratikus* szervezeti berendezkedés alacsony piaci orientációhoz és alacsony *ügyfél- elégedettséghez* vezet.
- H.3.,** Az alacsony piaci és *technológiai változékonyság* alacsony piaci orientációhoz és alacsony *ügyfél- elégedettséghez* vezet.
- H.4.,** A közműszolgáltató szervezet dolgozóinak nagyobb *elkötelezettsége magasabb piaci orientációhoz* vezet.
- H.5.,** A politikai *változékonyság alacsony ügyfél-elégedettséghez* vezet a közüzemi szolgáltató társaságoknál.

Összegző megállapítások

- A menedzsment és a **belső szakmai folyamatok** és a szervezeti kultúra fejlettségi szintjét is fokozni szükséges
- Az ügyfélmenedzsment nem csak a közüzemi szervezet szolgáltatásainak és termékeinek a reklámozására és eladására koncentrál, de megfelelő kiterjesztése mentén **minden érdekcsoporthoz felé képes megfelelő értékJánlatot** felmutatni
- A közszolgáltató szervezetek értékteremtő folyamatainak a fő jellemvonása éppen az, hogy a szolgáltatási csomagban a nem megfogható értékelemek játsszák a legfontosabb szerepet
- A közüzemek kapcsolatainak tudatos menedzselése kifejezetten erősíti az általuk nyújtott **minőségről alkotott képet**

Összegző megállapítások

- Tekintettel a közszolgáltatások minőségével kapcsolatos ügyfél-várakozások jelenlegi alacsony szintjére az **érezelt szolgáltatási minőség javítását** kell a középpontba állítani
- A közüzemek **ügyfeleinek a bevonása a döntéshozatalba** és ellenőrzésbe a közjót szolgáló lépés, ezért a demokratikus magatartást a közüzemek útján is vonzóvá kell tenni
- A piaci orientáció elmélete azt sugallja, hogy **állandó változás** kell azzal, hogy folyamatosan figyeljük és reagálunk a környezetünkre, miközben építjük, szélesítjük vele a kapcsolatokat
- A piaci orientáció segít fokozatosan feltárni azokat a **gyenge pontokat**, amelyek az igények kielégítésében mutatkoznak
- A piaci orientáció a marketingnek azon ágazata, amely a közüzemek és közintézmények világába **bevezetheti és kiteljesítheti a marketinget**, annak érdekében, hogy 2014-ben végre, hogy az állampolgár legyen a közszolgáltatások középpontjában.

Köszönöm a figyelmet!

Józsa Tamás, PhD hallgató

Pannon Egyetem, GTK, GSDI
Alkalmazott Gazdaságtan Intézeti Tanszék

Témavezető: Dr. Deli-Gray Zsuzsa