



Statens vegvesen

Samfunnsøkonomisk analyse av kundetjeneste telefoni

Etablering av en landsdekkende enhet på to nye steder

RAPPORT

Utbyggingsavdelingen

nr: 2007/07



Vegdirektoratet
Utbyggingsavdelingen



Statens vegvesen

Statens vegvesen Vegdirektoratet
Postboks 8142 Dep
N - 0033 Oslo
Tlf. (+47 915) 02030
E-post:

ISSN 1890-2472

FORORD

Denne rapporten har som formål å vurdere de samfunnsøkonomiske konsekvensene av å etablere en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni for Statens vegvesen på to nye steder i tillegg til Steinkjer som i dag fungerer godt. Bakgrunnen for det som gjøres i denne rapporten er at Statens vegvesen har avdekket at kundene som henvender seg til telefonisvartjeneste for førerkort, kjøretøyregistrering, oblater for bompenger, tekniske spørsmål om kjøretøy, sentralbordløsning og Vegmeldningstjenesten – VTS 175 opplever lang ventetid, til tider over fem minutter.

Veg- og trafikkavdelingen har gitt Utbyggingsavdelingen ved Transportanalyseseksjonen et oppdrag om å synliggjøre de samfunnsøkonomiske konsekvensene av det foreslåtte tiltaket. Resultatene foreligger i denne rapporten. Det er viktig å presisere at det som vurderes i denne rapporten relativt til situasjonen i dag kun er forslaget fra Veg- og trafikkavdelingen. Andre mulige løsninger er derfor ikke vurdert i denne rapporten.

Rapporten er skrevet av forsker James Odeck ved Transportanalyseseksjonen på Utbyggingsavdelingen i Vegdirektoratet. Kontaktperson for oppdraget har vært Grete Kristin Storløpa ved Statens vegvesen Region Øst.

Oslo, juni 2007

Transportanalyseseksjonen

Jan A Martinsen
seksjonsleder

INNHOOLD

| | |
|---|----|
| FORORD | 2 |
| Innhold | 3 |
| Sammendrag og konklusjoner | 4 |
| I. Bakgrunn og problemstilling..... | 6 |
| II. Kort om samfunnsøkonomiske analyse | 7 |
| III. Spesifisering av basialternativet og tiltaket..... | 8 |
| A. Spesifisering av tiltak..... | 10 |
| IV. Virkninger av tiltaket – Nytte(fordeler) og kostnader(ulempen) | 12 |
| A. Ikke-prissatte virkninger..... | 13 |
| B. Prissatte virkninger | 14 |
| C. Kostnader..... | 14 |
| V. Standard forutsetninger og enhetsverdier på nytte og kostnader..... | 15 |
| A. Standardverdier for parametere | 15 |
| B. Enhetspriser for nytte og kostnader | 16 |
| VI. Samlet samfunnsøkonomisk vurdering av etablering av landsdekkende enhet for kudetjeneste telefoni på to nye steder | 20 |
| VII. Oppsummering og konklusjon..... | 23 |
| Referanser | 25 |

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER

Hensikten med denne rapporten er å få fram beslutningsrelevante konsekvenser av å etablere en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni for Statens vegvesen på to nye steder. Vårt primære mål er å synliggjøre slike konsekvenser i form av en samfunnsøkonomisk analyse der vi hovedsakelig sammenligner fordeler og ulemper målt i krone.. Et tiltak vil være lønnsomt dersom fordelene overstiger ulempene. Dette betyr ikke at de fordelene og ulempene som ikke er målbar i kroner må neglisjeres. Tvert imot, disse må også gis en drøfting og settes sammen med resultatene fra de økonomiske beregningene, og konklusjoner trekkes om i hvilken retning hovedresultatene drar.

Bakgrunnen for det vi gjør i denne rapporten er at Statens vegvesen har avdekket at kundene som henvender seg til telefonisvartjeneste for førerkort, kjøretøyregistrering, oblater for bompenger, tekniske spørsmål om kjøretøy, sentralbordløsning og Vegmeldningstjenesten – VTS 175 opplever lang ventetid, til tider over fem minutter. Kundene oppofrer store kostnader i form av tid som kunne ha blitt brukt til annet produktivt arbeid. Omdømme av Statens vegvesen som tjenesteytende etat blir også svekket av disse grunner. Statens vegvesen har derfor kommet fram til at en omorganisering av tjenestetilbudet i denne enheten vil kunne føre til dobbel gevinst for samfunnet; kundene vil bli spart kostnader i form av redusert ventetid og Statens vegvesen vil kunne realisere effektivitetsgevinster ved en bedre organisering i forhold til dagens opplegg.

Statens vegvesen har derfor foreslått et tiltak for å realisere disse gevinster. Det går ut på omorganisere telefonsvartjenesten ved etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni på to steder. Foruten de gevinstene som kan realiseres vil det tiltaket som foreslås gi økte kostnader blant annet i investering av utstyr og bemanning. Derfor er samfunnsøkonomisk analyse av tiltaket nødvendig for å belyse for beslutningstakere i hvilken grad tiltaket kan sies å være lønnsomt i økonomisk forstand.

Denne rapporten viser at etablering av en ny landsdekkende enhet for kundetjeneste mest sannsynlig vil være lønnsomt for samfunnet. Spesielt viser rapporten at:

1. En worst-case scenarie hvor antall nye tilsetninger er maksimum, dvs. 59 nye stillinger ved etablering, viser at nytte/kostnadsforhold er omtrent null og regnskapet er i balanse.

2. Men fordi det er en rekke betydelig positive virkninger som ikke er verdsatt i kroner og dermed ikke er med i beregninger, vil nytte/kostnadsforholdet, selv for det worst-case scenariet, være positivt dersom det var mulig å regne disse i kroner.
3. Disse resultater er robuste; dersom antall nye tilsetninger er om lag 50 vil etablering føre til positiv nettonytte på om lag 39 millioner kroner og en nytte/kostnadsforhold på 0,09; altså en avkastning på 9 %.
4. Dersom bare halvparten av årsverkene dekkes ved nye tilsetninger vil tiltaket være svært lønnsomt. Nytt/kostnadsforholdet vil vær opptil 0,93 og tilsvarer en avkastning på 93 % dvs. at for hver krone som investeres over det offentlig budsjettet, får samfunnet 0,93 kroner ekstra! Dette tallet er sannsynligvis også mye høyere ettersom det ikke inkluderer de positive virkningene, men som ikke er målbare i kroner.

Hovedkonklusjon i rapporten er derfor at det foreslåtte tiltak om å etablere en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni for Statens vegvesen på to nye steder vil være, etter alt å dømme, lønnsomt for samfunnet og bør derfor gjennomføres.

I. BAKGRUNN OG PROBLEMSTILLING

Statens vegvesen har visjon om å utvikle og ta vare på et sikkert, miljøriktig og effektivt transportsystem. Dette bør skjer ut fra et godt faglig grunnlag og i samspill med politikere, brukere og andre interessenter. En naturlig måte å omsette denne visjonen i praktiske resultater er å identifisere og kartlegge kostnadsdrivende prosesser. Kostnadsdrivende prosesser kjennetegnes ved at de ved relativt enkle strukturelle grep kan endres slik at kostnadene, enten målt i kroner, andre enheter eller vurdert subjektivt, kan reduseres og sluttproduktene for kundene blir bedre.

En slik kostnadsdrivende prosess i Statens vegvesen er dagens telefonisvartjeneste for førerkort, kjøretøy-registrering, oblater for bompenger, tekniske spørsmål om kjøretøy, sentralbordløsning og Vegmeldningstjenesten – VTS 175. Kundene som henvender seg til Statens vegvesen pr telefon for disse tjenestene opplever lange ventetider som varer opptil fem minutter. Kundene har klaget om den uholdbare situasjonen til Statens vegvesen og i media. Statens vegvesen på sin side har erkjent den faktiske situasjonen og forklarer det med kapasitets- og organiseringsproblemer som kun kan løses med omorganisering og tilføring av nye midler.

For å ta ut de potensielle kostnadsreduksjonene for samfunnet som hovedsakelig ligger i å redusere ventetidskostnader for kundene og effektivisere telefonsvartjenester internt i etaten, ønsker Statens vegvesen å omorganisere telefonsvartjenesten ved å etablere en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni.

Statens vegvesen har derfor kommet fram til problemene ovenfor kan best løses ved opprettelse av en landsdekkende enhet for telefonitjenesten styrt av en leder, men lokalisert på tre ulike steder i landet hvor det allerede eksisterende en slik tjeneste. Kontaktsentret på Steinkjer er det ene.

Mot bakgrunnen skissert ovenfor, drøftes det i denne rapporten den samfunnsøkonomiske lønnsomheten av å etablere en landsdekkende enhet for kundetjeneste – telefoni for Statens vegvesen. Dette er i tråd med utredningsinstruksen fra Finansdepartementet. Formålet med utredningsinstruksen er å sikre god forberedelse av og styring med offentlige reformer, regelendringer og andre tiltak. Bestemmelsene tar særlig sikte på at de økonomiske og administrative konsekvensene av reformer og tiltak blir kartlagt. Dette er viktig for å vurdere

hva de ulike forslag vil koste staten og samfunnet, og for å kunne forberede gjennomføringen av reformene på en best mulig måte.

II. KORT OM SAMFUNNSØKONOMISKE ANALYSE

Mange ulike oppgaver, også innad i Statens vegvesen, ønskes løst med de tilgjengelige og knappe midler. For at beslutningstagere skal kunne prioritere mellom de ulike oppgavene slik at tjenestetilbudet blir best mulig, er det svært viktig at det synnliggjøres de konsekvensene; fordelene(eller nytte) og ulempene (eller kostnader), tiltaket vil føre til. Dersom dette gjøres vil det kunne lette beslutningene betraktelig.

I en samfunnsøkonomisk analyse vurderes fordelene og ulempene i kroner for å finne om tiltaket gir samfunnsøkonomisk overskudd. Dersom fordelene overstiger ulempene ved tiltaket, karakteriseres tiltaket som samfunnsøkonomisk lønnsomt. Differansen mellom fordelene(nytte) og ulempene(kostnader) målt i kroner kalles nettonytte som skal være positivt hvis tiltaket skal være økonomisk lønnsomt. Beregning av nettonytte må omfatte hele tiltakets levetid. Dette fordi et tiltak gjennomført i dag vil kunne påføre samfunnet både fordeler og ulemper også lang tid fremover. Fordi verdi av fordeler og ulemper som finner sted langtid fremover ikke har samme krone verdi i dag (én krone om ti år er ikke lik én krone i dag), må fremtidige fordeler og ulemper omregnes til dagens kroneverdi. I omregningsprosessen er det derfor behov for en diskonteringsrente. Finansdepartement har fastsatt denne renten til 4 % inklusiv et risikotillegg på 2 %. Samferdselsdepartement har senere operasjonalisert dette til 4,5 % for ordinære veginvesteringer.

Nettonytte er et absolutt mål for lønnsomhet. Når det er flere tiltak som konkurrerer om begrensede offentlige midler, er det behov for et lønnsomhetskrav som tar hensyn til den relative lønnsomheten mellom tiltakene. Et slik lønnsomhetskrav kalles nettonytte pr krone investert over det offentlige budsjett(også kalt for nytte/kostnadsforholdet). Det er definert som forholdet mellom nettonytte og prosjektets nåverdi av utbetalinger innenfor det offentlige budsjettet. Nytte/kostnadsforholdet forteller således om hvor mye man får igjen for hver krone som medgår og finansiert over de offentlige budsjetter. For eksempel, hvis et tiltak (A) har nytte/kostnadsforhold på 0,20 og et annet tiltak (B) har 0,10, vil tiltak A være å foretrekke fremfor B ettersom den gir en avkastning på 20% mens B gir en avkastning på 10%. Når det gjelder hvordan samfunnsøkonomiske analyser gjennomføres i praksis henviser vi her til Statens vegvesens Håndbok 140 – Konsekvensanalyser.

Måling av samfunnsøkonomisk lønnsomhet forutsetter at man kan anslå størrelsen på nytten og kostnader ved å gjennomføre et tiltak. Denne tallfestingen i kroner kan gi inntrykk av at lønnsomheten beregnes med større nøyaktighet enn det som ofte er tilfelle. Tallene som benyttes gjenspeiler ikke de virkningene som ikke er målt i kroner. Derfor må beregning av samfunnsøkonomisk lønnsomheten kompletteres med betraktninger av de virkninger som ikke er verdsatt i kroner. Eksempelvis bør en drøfte hvor store de ikke-prissatte virkninger bør være dersom de var prissatte for at tiltaket skal kunne være samfunnsøkonomisk lønnsomt. Ikke-prissatte virkninger er vanlig for den type tiltak vi betrakter i dette prosjektet.

III. SPESIFISERING AV BASISALTERNATIVET OG TILTAKET

Før en foretar en samfunnsøkonomisk analyse for å rettferdiggjøre et tiltak ut fra økonomisk hensyn, er det flere steg en må gjennom for å sikre at det alternativet som vurderes er det beste.

En samfunnsøkonomisk analyse må ta utgangspunkt i en beskrivelse av utgangssituasjonen dvs. basis eller null alternative som tiltakene som foreslås gjennomført skal sammenlignes med og de alternativene som vurderes gjennomført for å løse de problemene som er identifisert ved basisalternativet.

Basisalternativet

Basisalternativet i analysen er dagens situasjon ved håndtering av telefonitjeneste på trafikant og kjøretøyområdet. Statens vegvesen har fått negative medieomtale fordi kundene har store problemer med å nå frem innen rimelig tid. Ressurser som benyttes, både i form av bemanning og utstyr har ikke stått i forhold til etterspørselen. Denne situasjonen har også ført til ekstra belastning for ansatte i Statens vegvesen.

Dagens modell for telefonitjenestene er en svært desentralisert løsning med små personalressurser på hver trafikkstasjon, ofte bare en brøkdel av et årsverk. Alle trafikkstasjoner er tilknyttet en region. Bemanning ved svartjenesten på trafikkstasjonene og kontaktsentret er merkantilt personale. Det er ulike åpningstider både ved trafikkstasjonene og i de regionale svartjenestene noe som anses uheldig og vanskelig for kundene å forholde seg til.

Det er også et internt organiseringsproblem. I dag sitter kundekonsulentene i fagmiljøet på egen trafikkstasjon. Ansvar for svartjeneste skjer ved rulling via vaktlister. Konsulentene på telefonvaktliste kommer dermed ofte i lojalitetskonflikt mellom telefonkøen og den køen de ser kollegaer sliter med i ekspedering av skranke køer. Dette har ofte medført til at det ikke holdes oversikt med ekspedering av innkommende telefoner. En telefonkundekonsulent må være pålogget på datasystemet for å registrere innkommende samtaler. Ansvar for å påse at konsulentene forholde seg til vaktlisten, ligger selvfølgelig hos nærmeste leder. På grunn av flere oppgaver som trafikkstasjonene driver, kan lederne omprioritere ukritisk. Videre er overvåking/oppfølging av telefontrafikken mangelfull ved stasjonene. I tillegg er det lite substitusjonsmuligheter mellom personale; de som kan tilby registreringstjenester kan ikke nødvendigvis tilby førerkorttjenester. Med andre ord, mangel på tverrfaglighet og helhetlig styring gjør det vanskelig å styre og dette går både på beskostning av kundene og konsulentene som får en strevsom hverdag.

Siden enhetene på telefonitjenesten er svært små, er det stor sårbarhet ved sykdom og annet fravær, for eksempel ved ferieavvikling. Køene blir fort svært lange. En negativ sekundæreffekt er at køene ved sentralbordene også blir lange; da kundene som ikke får svar ved svartjenestene ringer sentralbordet for å komme seg videre. Det er verdt å nevne at det ikke eksisterer et systematisert opplegg for oppfølging av ringende kunder som ikke får svar, noe som absolutt bør tilbys.

Et annet viktig forhold ved dagens opplegg er at det har vært mangelfullt med opplæring av personell i kundebehandling telefoni i dagens organisering.

Av det forutgående kan problemer med dagens situasjon karakteriseres som følger:

- (1) Kundene utsettes for lange ventetider,
- (2) profesjonalitet i kundebehandlingstjeneste er mangelfullt,
- (3) oppfølging av kunder er fraværende,
- (4) Fellemål for kvalitetskrav er ikke tilstede og
- (6) Utstyr og forholdene er ikke lagt til rette for effektivt arbeide.

For å anskueliggjøre situasjonen med dagens opplegg, gir tabell 1 et bilde på situasjonen på svartjenestene pr august 2006 og som antas å være representativ for alle måneder i året.

Tabell 1: Situasjon for svartjenestene august 2006

| | Region | Årsverk planlagt | Årsverk reelt | Besvarte samtaler | Ubesvarte samtaler | Total etterspørsel | Gj.ventetid for de som får svar |
|---------------------------|------------|---------------------|------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Førerkort | Vest | 3 | 3 | 4361 | 1579 | 5940 | 23 sek |
| | Øst | 6 | 4.5 | 10856 | 2037 | 12893 | 2 min |
| | Sør | 4 | 2 | 5824 | 1328 | 7152 | 3 min 5 sek |
| | Midt | 2 | 1 | 2327 | 507 | 2833 | 1 min 48 sek |
| | Nord | 3 | 2 | 2227 | 122 | 2349 | 43 sek |
| | Sum | 17.6 | 12.65 | 25594.8 | 5572.6 | 31167.4 | |
| Kjøretøyregistrering m.m. | | | | | | | |
| | Vest | 5 | 5 | 1203 | 4580 | 5783 | 2 min 8 sek |
| | Øst | 11 | 6 | 23732 | 10757 | 34489 | 5 min 35 sek |
| | Sør | 7 | 3 | 11878 | 6537 | 18415 | 5min 18 sek |
| | Midt | 11 | 11 | 25187 | 954 | 26141 | 17 sek |
| | Nord | 6 | 4 | 10412 | 495 | 10907 | 46 sek |
| | Sum | 40 | 29 | 72412 | 23323 | 95735 | |

Som det fremgår av tabell 1, reelt årsverk er om lag 70 %, dvs. det er et underskudd i årsverk på hele 30 % totalt. Dette kommer av at en ser behovet, men har ikke tilstrekkelige med ressurser. Konsekvensen blir forholdsvis mange ubesvarte samtaler. Videre har de besvarte samtalene forholdsvis lang ventetid som varierer fra 23 sekunder til 5 minutter. Hvis en legger til ventetiden for kundene som legger på uten å få svar, blir total ventetid atskillig større. Tabellen viser, med andre ord at situasjon i dag er svært dårlig. Dette påfører kundene store tidskostnader og svekker Statens vegvesen s troverdighet og anseelse som en tjenesteytingsetat.

A. SPESIFISERING AV TILTAK

Som følger av problemene drøftet ovenfor, har Statens vegvesen tilstrebet å finne gode løsninger. Det ble etablert et delprosjekt telefoniløsning for Statens vegvesen. Arbeidet har munnet ut i et konkret forslag på tiltak som bør gjennomføres for å bøte på problemene

med dagens opplegg.

Flere ulike tiltak kan tenkes gjennomført for å effektivisere dagens håndtering av telefonitjenesten:

- En kan heve kompetansen til personale som arbeider med telefonitjenesten innenfor dagens opplegg.
- En kan skille telefonitjeneste fra skranketjeneste som egen enhet med en administrativ leder innenfor dagens system.
- En kan tilføre ekstra årsverk til dagens opplegg.
- En fjerde mulighet er fullsatsing på selvbetjening gjennom internett kombinert med innføring av tastevalg slik at sentralbordene blir avlastet.

Disse fire ulike tiltakene er ikke gjensidige utelukkende selv om de hver for seg kunne medvirke til at problemet ved dagens opplegg kan reduseres til en viss grad. For eksempel, å innføre tastevalg alene vil ikke tilstrekkelig for å klare å ta unna telefontrafikken. En må i tillegg organisere og bemanne svartjenestene på en slik måte at de er i stand til å betjene henvendelsene. Følgelig er det fullt mulig at den største gevinsten for samfunnet vil oppstå ved å kombinere disse ulike tiltak.

Det er således to alternativer som har vært vurdert for å effektivisere dagens opplegg:

- (1) En regional organisasjonsform hvor hver region bygger opp en samlokalisert svartjeneste. Løsningen vil innebære 5 til 10 svartjenester på landsbasis, alt etter om svartjenestene førerkort og kjøretøyregistrering samlokaliseres eller ikke.
- (2) Opprettelse av en landsdekkende enhet for telefonitjenesten styrt av en leder, men lokalisert på tre ulike steder i landet hvor det allerede eksisterende en slik tjeneste. Kontaktsentret på Steinkjer er det ene.

Disse to alternativene har vært drøftet grundig mot hverandre i prosjektet Nasjonal kundetjeneste etablert av Vegdirektoratet. I en preliminær vurdering har enn utelukket alternativ (1) på grunn av følgende:

- Krav til likebehandlinger i forhold til kundene er lettere å ivareta færre og større enheter
- Krav til ledelse og oppfølging av både kunder og medarbeidere er lettere å ivareta i færre og større enheter
- Sterkt fokus på kompetanse både på kundebetjening og fag er lettere å

ivareta ved færre og store enheter

- En langsiktig løsning innebærer en robust løsning i forhold til eventuell ny regioninndeling. Alternativ (1) vil bli påvirket av en ny regioninndeling.

En kan også si at alternativ (1) er diskvalifisert ut fra kravene som er satt. En har derfor viderearbeidet med alternativ (2). I det videre arbeid vil alternativ (2) bli sammenlignet med basisalternativet.

Tiltaket som foreslås gjennomført er opprettelse av en landsdekkende enhet for telefonitjenesten styrt av en leder, men lokalisert på tre ulike steder i landet hvor det allerede eksisterende en slik tjeneste. Kontaktsentret på Steinkjer er det ene. Dette forslaget er begrunnet med at det gir muligheten til å få en robust og mer profesjonell kundetjeneste. De to andre stedene foreslås bygges etter samme modell som Kontaktsentret på Steinkjer. Dette sentret betjener Midt Norge, men får også forespørsel fra store deler av landet. At dette sentret fungerer godt i dag ser vi fra tabell 1 ovenfor hvor ubesvarte samtaler er relativt lav og ventetid på kjøretøyregistrering m.m. er svært lav, 17 sekunder. En styrke ved forslaget er at det er denne som tilbyr best løsning på de mange problemene som er avdekket av arbeidsgruppen og som er nevnt ovenfor.

En landsenhet delt på tre steder med en leder for kundetjeneste telefoni innebærer:

- oppbygging av kompetanse innenfor telefonitjeneste
- tilføring av ressurser til telefonitjeneste i form av bemanning og teknisk utstyr
- bedre styring og av telefonitjenesten ved at den blir en egen enhet med egen leder

IV. VIRKNINGER AV TILTAKET - NYTTE(FORDELER) OG KOSTNADER(ULEMPER)

Hensikten med å innføre en ny organisering er å redusere ulempene (kostnadene) som kundene påføres i form av lang ventetid før de får svar på sine spørsmål. Imidlertid vil omorganisering også føre med seg en rekke andre fordeler av både kvantitativ og kvalitativ karakter. Nedenfor gis det en omtale av de potensielle fordeler delt inn i ikke-prissatte og prissatte virkninger. Med ikke-prissatte virkninger menes både virkninger som ikke er kvantifiserbare og som er kvantifiserbare, men vanskelig å måle i kroner. Slike virkninger må

nødvendigvis drøftes kvalitativt for at de skal telle i en nytte/kostnadsanalyse. I tillegg gjøres det rede for kostnader som staten ved Statens vegvesen vil bli påført ved realisering av tiltaket.

A. IKKE-PRISSATTE VIRKNINGER

En rekke gevinster vil framkomme ved opprettelse av en landsdekkende enhet for telefonitjenesten, men som verken direkte eller indirekte lar seg måle i kroner. Disse gevinstene vil hovedsakelig tilfalle Statens vegvesen som tjenesteyter og kundene.

Innføring av en landsdekkende enhet for telefonitjenesten fører til:

Bedre kvalitet på service som ytes:

Den nye organiseringen vil føre til kvalitetsforbedring av servicen som tilbys i forhold til dagens situasjon. Dette vil manifestere seg i at: (1) kundetilfredsheten vil øke fordi arbeidsprosessene oppleves raskere, mer lettvtint, enklere oversiktlig og sikrere fordi kundekonsulentene har fått opplæring, det er flere av dem og de er samlet under en enhet, (2) Statens vegvesen vil få et bedre omdømme. Dette vil i sin tur kunne gi produktivitetsgevinster ved at de ansatte føler seg mer verdsatt og derved yter mer og være mer serviceinnstilt. (3) samlokalisering av telefonitjeneste vil føre til likebehandling av kundene.

Bedre rapportering og oppfølging:

Ved den nye organiseringen vil rapportering og oppfølgingsrutiner bli endret ved blant annet at det bygges opp elektroniske kunnskapsbaser. Potensielle gevinster vil være: (1) oppbygging av elektronisk kunnskapsbase hvor all relevant informasjon er samlet noe som vil effektiviserer rapporteringsrutiner betraktelig. Elektroniske kunnskapsbaser reduserer betydning av hvor tjenester og oppgaver gjennomføres. Med andre ord, en kan for eksempel sitte i Oslo og følge med det som skjer i Steinkjer på en effektiv. (2) det vil bli lagt til rette for loggføring av henvendelser slik at en får letter tilgang til historikk og statistikk som muliggjør oppfølging av kunder, justering av arbeidsprosesser og høsting av tidligere erfaringer

B. PRISSATTE VIRKNINGER

Gevinster som direkte kan måles i kroner består av to komponenter:

- (1) Spart tid for kundene
- (2) Spart tid for Statens vegvesen som tjenesteyter
- (3) Kostnadsreduksjon for Statens vegvesen av økt bruk av elektronisk kunnskapsbase

Tidsbesparelse for kundene dreier om redusert ventetid for å få svar. Dette dreier seg om kort tid i spart tid i minutter og sekunder for et stort antall brukere. I sum kan dette bli en betydelig besparelse for samfunnet. Det legges til grunn at kundene vil nytte den sparte tiden til å utføre betalt arbeid. Når det gjelder Statens vegvesen som tjenesteyter, vil spart tid framkomme ved at raskere og enklere kundebehandling frigjør timeverk som kan benyttes til mer kundebehandling eller til å løse andre oppgaver.

Videre kan det tenkes at økt bruk av elektroniske kunnskapsbaser og investeringer i elektronisk utstyr vil føre til ytterligere besparelser for Staten vegvesen, for eksempel ved redusert årsverk. En kan tenke seg at kostnader forbundet med bemanningen ville vært mye større hadde en ikke økt bruken av elektronisk utstyr. Vi har imidlertid fra forsiktighetshensyn sett bort fra dette videre i beregningene.

C. KOSTNADER

Den nye organiseringen medfører to hovedtyper kostnader; investerings- og driftskostnader. Investeringskostnader kan sorteres i forskjellige kostnadselementer. Disse er:

- (1) Rekrutteringskostnader
- (2) Arbeidsplasskostnader
- (3) Vaktplansystem

Rekrutteringskostnader omfatter kostnader slik som annonser og arbeid med disse samt intervjuer. Arbeidsplasskostnader omfatter investering i kontorplass, anskaffelse av datamaskiner, kabling etc.

Vaktplansystem omfatter investering i et verktøy som organiserer vakter på en effektiv måte ved blant annet å sikrer oppfølging og reserveløsninger.

Driftskostnader består av kostnader som vil påløpe ved drifting av den nye enheten gjennom hele levetiden. Dette vil hovedsakelig bestå av personalkostnader dvs. lønninger

til de nye ansatte, samt drift og vedlikehold av programvare og datamaskiner. For drift av maskiner og programvare vil kostnadsendringen i forhold til dagens opplegg være ubetydelig ettersom Statens vegvesen har påløpende avtaler med IT-selskaper angående drift av maskiner og programvarer.

V. STANDARD FORUTSETNINGER OG ENHETSVERDIER PÅ NYTTE OG KOSTNADER

I analysen har vi basert oss på standardverdier på parametere som benyttes samt prøvd etter beste kunnskap, å regne eller resonnere oss frem til anslag på enhetspriser på de forskjellige nytte og kostnadskomponenter.

A. STANDARDVERDIER FOR PARAMETRE

De standardverdier som er benyttet er som følger:

- Kalkulasjonsrente på 2 %. Dette er i henhold til retningslinjer fra Samferdselsdepartementet, men der det ikke forsettes noe risikotillegg. Dette er vanlig for prosjekter av denne typen, se for eksempel, Nytt/kostnadsanalyse av å innføre elektronisk fakturabehandling for virksomhetene som er kunder hos SSØ (Statens senter for økonomistyring, forvaltnings- og analyseavdeling, 7. februar 2005).
- Den nye endringen forutsettes å gjelde i 15 år; altså beregningsperioden. Praksis for vanlig veganlegg er 40. Vi har således forutsatt at ny organisering kan komme om ca 10 - 15 år. Dette kan virke lenge eller kortere enn nødvendig. Fordi vi ikke vet, setter vi det skjønnsmessig til 15 år. Her har vi også fulgt praksisen til SSØ for denne type tiltak.
- Skattekostnad ved offentlig finansiering er på 20 øre for hver kroner finansiert over det offentlige budsjettet. Dette innebærer at alle kostnader som må finansieres over det offentlige budsjett må multipliseres med en faktor på 1,2. Dette er henhold til veileder fra Finansdepartement om samfunnsøkonomiske analyser i offentlig sektor.
- Det forventes en vekst i telefonhenvendelser. Denne veksten er imidlertid vanskelig å anslå fordi det er to faktorer som virker mot hverandre. For det første vil trafikken vokse med bilholdet i Norge. For det andre, ettersom man får

selvbetjeningstjeneste via internett vil henvendelsene avta. Veksten i bilhold i Norge de senere år har vært på om lag 2,6 %. Ettersom det er stadig regelendringer som gjør at folk i økende grad ringer trafikkstasjonene, har vi anslått veksten til 3 %.

B. ENHETSPRISER FOR NYTTE OG KOSTNADER

For en del nytte og kostnader benytter vi markedspriser dvs. priser slik de observeres i dag. Dersom ikke annet er sagt, forutsetter vi at disse prisene grovt sett reflekterer alternativverdien av ressursanvendelsen.

a) Kostnader

For driftskostnader som hovedsakelig er lønninger til personale har vi tatt utgangspunkt i gjennomsnittslønninger for de ansatte ved dagens ordning. Dette er ca 400 000 pr ansatt pr år. Legger vi til sosiale kostnader blir dette kr 600 000 pr ansatt pr år. Fordi dette må finansieres over det offentlige budsjett må disse multipliseres med en faktor på 1,2 for å ta hensyn til kostnader ved skatteinnkreving. Dette gjøres i den totale beregning for kostnader. For en fullstendig omorganisering har prosjektgruppen i Vegdirektoratet anslått at det vil være behov for 49 – 57 nye årsverk(tilsatte).

For investeringskostnader som består av rekrutterings- og arbeidsplasskostnader, har vi også benyttet tidligere erfaringer fra tilsvarende tiltak i Statens vegvesen. Rekrutteringsarbeid koster er ca kr. 9 000 pr ansettelse. Arbeidsplasskostnader på omlag kr. 40 000 og inkludere anskaffelse av Pc og kabling pr ansatt. Engangsinvestering på vaktplansystemet er beregnet til å koste om lag kr 500 000. Som for driftskostnader, vil disse kostnader finansieres over skatteseddelen og må derfor multipliseres med skattefaktoren på 1,2.

I analysen vurderer vi to mulige løsninger med hensyn på hvordan årsverkene skal dekkes. Det første bygger på at alle årsverkene skal dekkes ved ny tilsettinger på et sted mellom 49 og 57 nye stillinger. Det andre er at halvparten av årsverkene finnes allerede i systemet i dag slik at nye tilsettinger er mellom 25 og 29 nye stillinger.

Tabell 2 nedenfor oppsummerer kostnadssiden ved etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni.

Tabell 2: oversikt over kostnader ved etablering av landsdekkende enhet telefoni

| Investeringskostnader(1000 kr, 2006) | | | | | | | | | |
|---|--------------|------------|--------------------|-------------|-------------|--|-------------|--|-------------|
| Kostnadselement | Antall | | Enhets- kostnad | Sum kostnad | | Kostnader korrigert for skattekostnad | | Neddiskontert årlig driftskostnader(15 års) | |
| | Nedre anslag | Øvre ansl. | | Nedre ansl. | Øvre ansl. | Nedre anslag | Øvre ansl. | Nedre anslag | Øvre anslag |
| Rekruttering(annonse, arbeide etc) | 49 | 57 | 9 | 441 | 513 | 529 | 616 | 529 | 616 |
| Arbeidsplass(Pc, kontor plass, kabling) | 49 | 57 | 40 | 1960 | 2280 | 2352 | 2736 | 2352 | 2736 |
| Opplæring | 49 | 57 | 50 | 2450 | 2850 | 2940 | 3420 | 2940 | 3420 |
| Vaktplansystem | | | | 0 | 500 | 0 | 600 | 0 | 600 |
| Sum investeringskostnader | | | | 4410 | 6143 | 5292 | 7372 | 6350 | 8846 |

| Driftskostnader (100% av årsverkene dekkes ved nye tilsetninger) | | | | | | | | | |
|--|--------------|------------|--------------------|--------------|--------------|--|--------------|--|---------------|
| Kostnadselement | Antall | | Enhets- kostnad | Sum Kostnad | | Kostnader korrigert for skattekostnad | | Neddiskontert årlig driftskostnader(15 års) | |
| | Nedre anslag | Øvre ansl. | | Nedre ansl. | Øvre ansl. | Nedre anslag | Øvre ansl. | Nedre anslag | Øvre anslag |
| Personalkostnader | 49 | 57 | 600 | 29400 | 34200 | 35280 | 41040 | 453348 | 527364 |
| Opplæring, felleskostnader og busleie | | | | | | | | | |
| Sum driftskostnader | | | | 29400 | 34200 | 35280 | 41040 | 453348 | 527364 |
| Sum kostnader(investing og drift) | | | | | | | | 459698 | 536210 |

| Driftskostnader (kun 50% av årsverkene dekkes ved nye tilsetninger) | | | | | | | | | |
|---|--------------|------------|--------------------|--------------|--------------|--|--------------|--|---------------|
| Kostnadselement | Antall | | Enhets- kostnad | Sum Kostnad | | Kostnader korrigert for skattekostnad | | Neddiskontert årlig driftskostnader(15 års) | |
| | Nedre anslag | Øvre ansl. | | Nedre ansl. | Øvre ansl. | Nedre anslag | Øvre ansl. | Nedre anslag | Øvre anslag |
| Personalkostnader | 25 | 29 | 650 | 15925 | 18525 | 19110 | 22230 | 245564 | 285656 |
| Opplæring, felleskostnader og busleie | | | | | | | | | |
| Sum driftskostnader | | | | 15925 | 18525 | 19110 | 22230 | 245564 | 285656 |
| Sum kostnader | | | | | | | | 251914 | 292006 |

Tabellen 2 viser at hovedposten på kostnadssiden er driftskostnader, særlig personalkostnader. Sum neddiskonterte driftskostnader utgjør ca 98 % av totale neddiskonterte kostnader. Totale neddiskonterte kostnader forventes å være mellom 252 og 536 millioner kroner avhengig av hvor mange nye tilsatte det nye opplegget vil kreve.

b) Nyttesiden

Nyttesiden består hovedsakelig av spart tid for de som ringer telefonitjenesten i Statens vegvesen. Statens vegvesen som tjenesteyter vil også høste nytte av spart tid. Dette vil framkomme ved at raskere og enklere kundebehandling frigjør timeverk som kan benyttes til

mer kundebehandling eller til å løse andre oppgaver. Frigjort timeverk vil anslagsvis utgjøre ca halv annen årsverk for Statens vegvesen. Det må imidlertid presiseres at det vil være andre betydelige effektiviseringsgevinster for Statens vegvesen, men som ikke lar seg måle i kroner; se kapittel 4.2 ovenfor. Disse må tas hensyn til som et tillegg til resultater av nytte/kostnadsanalysen.

Enhetsprisen på spart tid for de som ringer (kundene) og for spart årsverk i Statens vegvesen må imidlertid anslås. Anslaget vårt bygger på økonomisk teori som tilsier at tid spart i arbeid kan alternativt bli brukt til mer effektivt arbeid. Dette innebærer at verdien på spart tid må tilsvare verdien på lønnet arbeid som de som ringer ville ha brukt tiden sin til. Årslønn for de som arbeider med telefonitjenesten er på ca kr 400 000,-. De totale kostnadene ved et årsverk fremkommer ved å multiplisere årslønnen med en faktor på 1,5 for å fange opp blant annet sosiale kostnader ved arbeidstager. Videre er et årsverk antatt å bestå av 1800 timer og 80 % effektivt arbeidstid; 1440 timer. Dette gir timelønn på kr 417,-.

For kundene som ringer er timeprisen svært vanskelig å anslå. Vi kjenner ikke til hvilken type yrker de som ringer har. Allikevel kan vi anta at de som ringer for førerkorttjenester består av de som tar førerkort for første gang, skal fornye førerkort eller skal oppgradere førerkort til høyere klasser. Selv om gruppen vil ha en del 18 åringer som er lavt lønnet, er det grunn til å tro at disse vil være i mindre tall. Grunnen til det er at det er mange bilselgere, verksteder og føreropplæringssteder som ringer i tillegg til de som skal fornye eller oppgradere førerkort. Vi har derfor valgt å være forsiktige og har brukt gjennomsnittlige industriarbeiderlønninger på kr. 365,-.

For kundene som ringer for registrering, oblater etc, er det grunn til å tro at disse representerer yrkesgrupper, spesielt bransjer slik som bilverksteder som driver salg av både nye og bruktbiler, samt andre etablerte bileire som ventelig er mer enn gjennomsnittlige lønnstager. Denne gruppen som hovedsakelig er den private, er relativt høyt lønnet i forhold til kundekonsulentene i Statens vegvesen. Timesatsen vil høyest sannsynlig være høyere enn for kundekonsulenter i Statens vegvesen. Vi har valgt å være forsiktige og basere oss på samme timesats som Senter for statlig økonomistyring har brukt i nytte/kostnadsanalyse ved innføring av elektronisk fakturabehandling for virksomhetene som er kunder hos dem (Nytte/kostnadsanalyse av å innføre elektronisk Fakturabehandling for virksomhetene som er kunder hos SSØ, Statlig senter for økonomistyring, 7. februar 2005). Årslønnen benyttet der var kr 400 000,-. Med våre arbeidstimer og en faktor på 1,5 for å fange opp blant annet sosiale kostnader ved arbeidstager gir dette en timepris på kr 417,-. Dette innebærer at denne gruppen har samme lønnsnivå som kundekonsulenter i Statens vegvesen, noe vi finner rimelig.

Det er andre faktorer som en må ta stilling til ved vurdering av nyttesiden. For det første må en vurdere om telefonhenvendelser kan forventes å øke. Vi har forutsatt 3 % vekst slik det er forklart i kapittel 2. For det andre, gjennomsnittlig ventetid ved og med hvor mye denne kan forventes redusert må vurderes. Statens vegvesen har satt mål om å redusere ventetid til 20 sekunder fra dagens nivå dersom en landsdekkende enhet etableres.

Statens vegvesen har målt hvor mye ventetiden er i dag pr region for de som får svar. Beregning av redusert ventetid for disse er dermed enkelt når det er forutsatt at ny organisering vil redusere denne til 20 sekunder pr innringer. Spørsmålet som er vanskelig er imidlertid hvor lenge venter de som ikke får svar? Uten mye spekulasjoner har vi antatt at disse venter like lenge som de som får svar. Derfor forutsetter vi at alle som ringer ved en nyetablering får svar innen 20 sekunder.

Tabell 3 nedenfor oppsummerer nyttegevinster som kan realiseres ved etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni.

Tabell 3 nyttegevinster som kan realiseres ved etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni.

| Førerkort | Gjennomsnittlig ventetid | | | | Spartid ved tiltaket | | | | Enhetspris pr time | Alle oppringinger | Årlige sparttid i kroner | Neddiskontert årlig sparttid(10 års levetid, kalk. rente 2%) |
|---|--------------------------|------|----------------|------|----------------------|------|-----------------------------------|-----|-----------------------|----------------------|-----------------------------|--|
| | Før Tiltaket | | Etter tiltaket | | Spartid ved tiltaket | | Omregning av spartid til timer | | | | | |
| | Min | sec. | Min | sec. | Min | sec. | | | | | | |
| Vest | 0 | 53 | 0 | 20 | 0 | 3 | 0.0008 | 365 | 6210 | 22667 | 367 923 | |
| Øst | 2 | 0 | 0 | 20 | 1 | 40 | 0.0278 | 365 | 12893 | 1568648 | 25 462 300 | |
| Sør | 3 | 5 | 0 | 20 | 3 | 5 | 0.0514 | 365 | 7152 | 1609622 | 26 127 384 | |
| Midt | 1 | 48 | 0 | 20 | 1 | 28 | 0.0243 | 365 | 2861 | 304904 | 4 949 203 | |
| Nord | 0 | 43 | 0 | 20 | 0 | 23 | 0.0064 | 365 | 2349 | 65733 | 1 066 976 | |
| Info reg, avg. | | | | | | | | | | | | |
| Vest | 2 | 8 | 0 | 20 | 1 | 39 | 0.0275 | 417 | 16783 | 2309509 | 37 487 944 | |
| Øst | 5 | 35 | 0 | 20 | 5 | 15 | 0.0875 | 417 | 34489 | 15101009 | 245 119 572 | |
| Sør | 5 | 18 | 0 | 20 | 4 | 58.2 | 0.0828 | 417 | 18415 | 7632981 | 123 898 542 | |
| Midt | 0 | 17 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0.0000 | 417 | 26141 | 0.00 | 0 | |
| Nord | 0 | 46 | 0 | 20 | 0 | 26 | 0.0072 | 417 | 10907 | 394179 | 6 398 313 | |
| Spart tid for Statens vegvesen(1.5 årsverk; 1800 timer i året) | | | | | | | | | | | | |
| | - | - | - | - | - | - | - | 417 | | 1773900 | 28 790 397 | |
| Sum nytte(sparttid i kroner) | | | | | | | | | | 30 783 151 | 499 668 553 | |

Det første man legger merke til i tabell 3 er at nyttegevinster vil være svært ulikt mellom regioner. Dette skyldes forskjell i bilhold mellom regioner. For region Midt spesielt, det som skyldes den lave gevinsten er at regionen delvis har implementert det opplegget som er foreslått. De største gevinstene vil komme fra regioner der etterspørselen er størst, for eksempel region Øst og region Sør hvor ventetiden for å få svar er opptil 5 minutter.

Forventet neddiskontert nyttegevinst er om lag 500 millioner kroner, en betydelig sum som innebærer at det foreslåtte tiltak bør vurderes alvorlig. I tillegg til disse gevinstene kommer de gevinstene som ikke har vært mulig å vurdere i kroner. Disse er som tidligere nevnt Staten vegvesens anseelse utad, troverdighet samt effektivisering som kan tilskrives bedre oppfølgingssystem.

VI. SAMLET SAMFUNNSØKONOMISK VURDERING AV ETABLERING AV LANDSDEKKENDE ENHET FOR KUNDETJENESTE TELEFONI PÅ TO NYE STEDER

Det spørsmålet som vi har til hensikt å besvare ved en samfunnsøkonomisk analyse er om det er samfunnsøkonomisk lønnsomt å etablere en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni på to nye steder. Prinsipper som gjelder for samfunnsøkonomisk lønnsomhetsvurdering av offentlige prosjekter er vel dokumenterte og vi har gjort rede for hovedtrekkene i kapitelene ovenfor, særlig kapittel 1. For ytterligere utgreining, se for eksempel Statens vegvesen s Håndbok 140 – Konsekvensanalyser(2006) og Finansdepartementet veileder i samfunnsøkonomiske analyser, Finansdepartementet (2005).

I tabell 4 nedenfor, som er et sammendrag av tabell 2 og 3, presenterer vi beregnet nettonytte og nytte/kostnadsforhold for tiltaket. I tabellen har vi gjennomført to sett med beregninger; en som forutsetter at alle nye årsverk dekkes ved nye ansettelser, og en som forutsetter at kun 50 % nye årsverk dekkes ved ny ansettelser og at resterende omallokeres innenfor dagens opplegg. I tillegg har vi tatt med øvrige og nedre anslag på antall nye tilsetninger for å vise spennvidden på resultatene.

Tabellen viser at lønnsomheten av en etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni, vil være svært avhengig av hvilke forutsetninger som legges til grunn.

Den øverste delen av tabellen viser at dersom alle de nye årsverkene ved etableringen skal

dekkes ved ny tilsetting, vil netto nytte varierer fra minus 37 til pluss 40 millioner kroner for henholdsvis øvrige og nedre anslag. Nytte/kostnadsforholdet vil således ligge i mellom -0,07 og 0,09; forholdsvis små tall som ligger nær null. Ettersom middeltallet på både netto nytte og nytte/kostnadsforhold er nær null, kan en konkludere med at etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni vil være positiv for samfunnet. Denne konklusjon bygger på at det er ytterligere positive virkninger som ikke har vært mulig å verdsette i kroner og derfor innebærer at fordeler ved etableringen vil mest sannsynlig overstige ulempene med god margin.

Det som er avgjørende for hvor stor netto nytte og nytte/kostnadsforhold kan bli er antall nye tilsetninger. Dette forholdet er illustrert i den nedre delen av tabell 4 der det forutsatt at bare halvparten av bemanningsbehovet ved etableringen er nye tilsetninger og resten av bemanningsbehov hentes innenfra.

Nettonytten ved denne forutsetning er svært stor, på henholdsvis 205 og 241 millioner for øvrige og nedre anslag på antall nye tilsetninger. Tilhørende nytte/kostnadsforhold er henholdsvis 0,70 og 0,93. Avkastningen på offentlige midler blir derfor svært høyt på henholdsvis 70 og 93 %.

Også her må det minnes om at det er en rekke positive virkninger som ikke er tatt med i beregninger og som er nevnt i kapittel 4. Disse inkluderer den interne effektivisering som ny investeringer vil føre til, produktivitetsøkning blant de ansatte ved bedre arbeidsforhold samt Statens vegvesens omdømme utad. Alle disse virkningene må tas hensyn til i vurderingen. Det er derfor grunn til å tro at netto nytte og nytte/kostnadsforholdet i virkeligheten er større en beregningene viser.

Tabell 4: Beregnet nettonytte og nytte/kostnadsforhold

| Samfunnsøkonomisk lønnsomhet; 100% av | | |
|--|---------------------|--------------------|
| årsverk dekkes av nye tilsetninger | | |
| <i>Neddiskontert over 15 år, 2% kalkulasjonsrente)</i> | | |
| | <i>Nedre anslag</i> | <i>Øvre anslag</i> |
| Nyttesiden | | |
| <i>Spart ventetid</i> | 499 668 553 | 499 668 553 |
| <i>Intern effektivisering</i> | 0 | 0 |
| Kostnadssiden | | |
| <i>Investeringskostnader</i> | 6 350 400 | 8 845 920 |
| <i>Driftskostnader</i> | 453 348 000 | 527 364 000 |
| <i>Nettonytte</i> | 39 970 153 | -36 541 367 |
| <i>Nettonytte pr budsjett krone</i> | 0.09 | -0.07 |

| Samfunnsøkonomisk lønnsomhet(mill kr.); | | |
|--|---------------------|--------------------|
| 50% av årsverkene dekkes av nye | | |
| <i>Neddiskontert over 10 år, 2% kalkulasjonsrente)</i> | | |
| | <i>Nedre anslag</i> | <i>Øvre anslag</i> |
| Nyttesiden | | |
| <i>Spart ventetid</i> | 499 668 553 | 499 668 553 |
| <i>Intern effektivisering</i> | 0 | 0 |
| Kostnadssiden | | |
| <i>Investeringskostnader</i> | 6 350 400 | 8 845 920 |
| <i>Driftskostnader</i> | 251 913 900 | 285 655 500 |
| <i>Nettonytte</i> | 241 404 253 | 205 167 133 |
| <i>Nettonytte pr budsjett krone</i> | 0.93 | 0.70 |

VII. OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Vi har i denne rapporten gjennomført en nytte/kostnadsvurdering av etablering av en landsdekkende enhet for kundetjeneste telefoni for Statens vegvesen. Vi har gitt anslag på hva det vil koste og hvilke nyttegevinster som vil framkomme hvis etableringen blir gjennomført. Det er imidlertid usikkerheter forbundet med disse beregningene.

Som følger av usikkerhet i tallene har vi vært ekstra nøkterne og har operert med tall som ivaretar usikkerheter. For det første har vi gjennomført beregningene med nedre og øvrige anslag på antall ny bemanning som det vil være behov for ved etableringen. På denne måte får vi synliggjort hvor følsom beregningene er overfor endring i bemanningsbehov(kostnader); bemanningskostnader utgjør ca 95 % av alle kostnader. For det andre har vi gjennomført beregninger med to scenarier, det ene forutsetter at alle årsverkene dekkes ved nye ansettelser. Det andre forutsetter at kun 50 % av bemanningsbehov dekkes ved nye ansettelser og resterende 50 % av stillingene dekkes ved stillinger som allerede innenfor dagens opplegg.

Vi har operert med tall som gjenspeiler det faktiske bilde. På kostnadssiden har vi lagt til grunn tall fra Statens vegvesenets annen tilsvarende virksomhet. Lønnskostnader som utgjør hovedposten er lett tilgjengelig. Når det gjelder nyttesiden, har vi vært nøkterne og basert oss på den nedre siden av timepriser på lønnet arbeid og i trå med tidligere praksis.

Det er imidlertid en rekke nyttegevinster som ikke lar seg verdsette i kroner og dermed ikke inngår i sluttresultater av nytte/kostnadsvurderingen. Disse inkluderer den interne effektivisering som ny investeringer vil føre til, produktivitetsøkning blant de ansatte ved bedre arbeidsforhold samt Statens vegvesens omdømme utad. Disse må også legges vekt ved i tokning av resultater fra nytte/kostnadsvurderingen.

Vår konklusjon er at etablering av en ny landsdekkende enhet for kundetjeneste vil være lønnsomt for samfunnet. Det øvrig anslaget (worst - case) på antall nye tilsetninger vil gi en nytte/kostnadsforholdet nær null. Men fordi det er en rekke betydelig ikke-prissatte positive virkninger, for eksempel intern effektivisering, produktivitetsøkning blant de ansatte ved bedre arbeidsforhold samt Statens vegvesens omdømme utad, vil nytte/kostnadsforholdet, selv for worst-case scenariet, være positiv. Dersom antall nye tilsetninger er om lag 50 vil etablering føre til positiv nettonytte på om lag 39 millioner kroner og en nytte/kostnadsforhold på 0,09; altså en avkastning på 9 %. Dersom bare halvparten av årsverkene dekkes ved nye tilsetninger vil tiltaket være svært lønnsomt. Nytt/kostnadsforholdet vil vær opptil 0,93 og tilsvarer en

avkastning på 93 % dvs. at for hver krone som investeres over det offentlig budsjettet, får samfunnet 0,93 kroner ekstra! Dette tallet er sannsynligvis også mye høyere ettersom det ikke inkluderer de positive virkningene som ikke er verdsatte i kroner.

REFERANSER

Veileder i samfunnsøkonomiske analyser, Finansdepartementet (2005)

Behandling av kalkulasjonsrenten, risiko, kalkulasjonspriser og skattekostnad i samfunnsøkonomiske analyser, Finansdepartementet, R-109/2005

Håndbok 140 Konsekvensanalyser, Statens vegvesen (2006)

Veileder i samfunnsøkonomisk analyse og gevinstrealisering av IKT-prosjekter, Senter for statlig økonomistyring(2006)

Nyttekostnadsanalyse av å innføre elektronisk fakturabehandling for virksomhetene som er kunde hos SSØ, Senter for statlig økonomistyring(7. februar 2005)

Nytte/kostnadsanalyse av innføring av obligatorisk opplæring og kompetansebevis for førere av utrykningskjøretøy, Statens vegvesen, MISA 01/12, september 2001.