

Kontaktcenter

En betraktelse sett ut ett medborgarperspektiv på utvecklingen av kommunal e-förvaltning

Iréne Bernhard

Adjunkt i medie- och kommunikationsvetenskap
Högskolan Väst, Trollhättan

irene.bernhard@hv.se

Doktorand, Kungliga Tekniska Högskolan, Stockholm

Bakgrund

INNOVETA - Innovativa e-tjänster för kompetensutveckling och verksamhetsstöd för kundservice

www.sambruk.se

VINNOVA finansierat projekt 2009-2011

Högskolan Väst: Per Flensburg, Kerstin Grundén & Henrik Oscarsson (tidigare Annika Nåfors)

Sambruk
Jayway

Bakgrund till att införa KC



"Svårt att nå sin socialsekreterare"

"Desperata ringer SOS alarm"

- *Vanligt med problem med tillgängligheten*
- *Telefonsamtal splittrade handläggarnas arbete*
- *Många frågor är vanligt förekommande och av informationskaraktär*

Bakgrund till kontaktcenterutvecklingen

- Kommunerna behöver effektivisera sin verksamhet (Minska kostnaderna för den totala ärendehandläggningen)
- Utnyttjande av tekniken; delfunktion vid implementeringen av e-förvaltningen
- Direktiv från regeringen har varit en drivkraft bakom utvecklingen
- Att införa kontaktcenter (KC) kan vara ett sätt att uppnå dessa saker
- Olika förutsättningar beroende på lokal kontext

Kundtjänst, kundcenter, kontaktcenter, servicecenter? Samma sak?



Olika benämningar på anställda i KC

- Servicehandläggare
- Kundtjänsthandläggare
- Samhällsvägledare
- Kommunvägledare



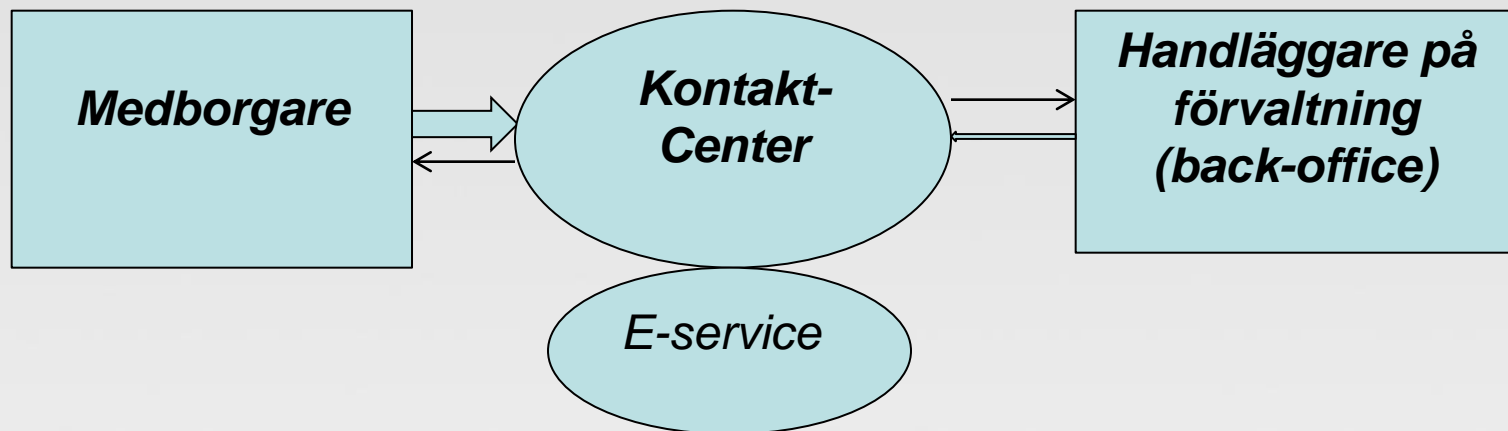
Utvärdering av fem kommuner
KC i Skellefteå, Botkyrka, Stockholm stad,
Jönköping och Järfälla kommuner

& Medborgarstudie Jönköpings kommun (pilotstudie)

Vad är ett kontaktcenter? Generella aspekter

- **En** ingång för alla telefonsamtal till kommunen
- Frågor av enklare karaktär besvaras via telefon, mail, chat etc.
- Medborgare får en tydlig kontaktyta in mot hela kommunen
- Ambitionen är att ca 70-80% skall lösas vid första kontakten.
- Ge service utifrån medborgarnas perspektiv och behov.
- Utveckling mot processororienterad organisation; förvaltningarnas arbete förändras.
- Lättare att planera handläggningsarbetet för personal på förvaltningarna

Vad är ett kontaktcenter? Ett sätt att se det är så här....



Källa: Irene Bernhard

hämtat från Järfälla kommuns hemsida

Kontakta oss

Du kan alltid vända dig till kommunens kundtjänst med dina frågor om kommunal verksamhet och service. Du når oss via telefon, e-post eller genom att besöka oss på Riddarplatsen 5, entréplan. Du kan även gå in på "Vanliga frågor och svar" i menyn till vänster för att se om du kan få svar på din fråga där.

Talsvar

1. Äldreomsorg eller funktionsnedsättning
2. Socialtjänst
3. Förskola, skola, utbildning
4. Bygg och miljö, vägar, vatten, avlopp eller avfall
5. Kultur och fritid
9. Allmänna frågor

Vi har öppet:

Måndag-torsdag: 08.00-16.45

På torsdagar har talsvar 1 & 2 öppet till 19.00

Fredag: 08.00-16.00

Besök

Här kan du få hjälp att fylla i blanketter, hämta informationsmaterial och få svar på de vanligaste frågorna. Vi har även en bygglovsexpedition där du kan få hjälp att ansöka om bygglov eller titta på ritningar och pågående planarbeten. Kommunens

samhällsvägledare tar emot studiebesök och assisterar med övrig samhällsinformation. Här kan du också köpa presentartiklar, kartor och böcker.



Sök

[Kontaktuppgifter förvaltningar](#)





[Synpunkter eller klagomål](#)

Du är här: [Jönköpings kommun](#) | [Om kommunen](#) | [Kontakta oss](#)

Kontaktcenter i Jönköpings kommun

Kontaktcenter ska ta hand om de vanligaste, enkla ärendena vid första kontakten, hitta rätt handläggare när någon behöver mer kvalificerad hjälp och vägleda till den information och självservice som finns på kommunens hemsida.

Så når du oss

- Måndag-fredag kl 7-17 (jun-aug 7-16)
-  036-10 50 00  (Vet du vem du söker, ring röststyrd telefonist  036-10 80 00 )
- Vid nödsituation 112 (ambulans, polis, räddningstjänst/brandkår) [Larm och felanmälan](#)
- Kommunens officiella epostadress kommunstyrelse@jonkopinq.se

Självservice




- [Blanketter](#)
- [Förtroendemannaregister](#)
- [Öppen kanal](#)

[Fler tjänster »](#)

Teletal

Personer med tal-, röst- eller språksvårigheter som behöver telefonstöd får gratis hjälp av Teletal. En tolk, som kan tolka svårförstått tal, tolkar eller ger stöd i form av förtydligande, minnesstöd eller anteckningshjälp under telefonsamtal.

[Mer information »](#) 

Jönköping utvärdering våren 2010

- 16 intervjuer med ledningspersoner, medarbetare och fackliga företrädare (KC, IS/IT, tekniska förvaltningen, socialtjänsten).
- 2006 började diskussioner vid IS/IT om inrättande av sammanhållen ärendehantering, i samband med telefoniupphandling. Man använde begreppet "call centre" (ej kontaktcenter).
- Förstudie fokuserade på Tekniska kontoret.

Jönköping - sammanfattande intryck

- Kontaktytan till kommunen
- Enkel telefonteknik
- Kommunikationen mellan KC och fack-förvaltning
- Förbättrad information på kommunens webbplats (korrekt och aktuell)
 - - information om KC
- Avsaknad av expertkunskap i KC en anledning till ej fler processer till KC.
- Brister i internförankringen (Soc. Förvaltningen)
- Essentiellt att det sker en noggrann övervägning och genomgång av vilka frågor och/eller processer som är lämpliga resp. olämpliga att handlägga i KC.

Jönköping - sammanfattande intryck

- Att implementera KC (med möjl. till personliga besök), flytta fler processer och fler e-tjänster till KC **kan ses som en strävan till en ökad likabehandling** av medborgarna förutsatt att man behåller övriga kommunikationskanaler och informerar tydligt om detta.
- Fler e-tjänster bör dock ses i ljuset av den digitala klyftan som fortfarande existerar.

Jönköping - Ökad service eller inte?

- Ja – på grund av KC-personalens sätt att kommunicera, bemöta medborgarna, servicekänsla & tillgänglighet.
- Nja – inte i någon nämnvärd omfattning eftersom man inte har lämnat över ”hela” processer till kontaktcenter (förutom en) eller e-tjänster som KC-personalen kan hänvisa till.
- Hur omorganisationen förankras och genomförs i hela kommunen har påverkan på service till medborgarna.

Aspekter ur ett medborgarperspektiv

- Ökad tillgänglighet till kommunens service
- Utbildad personal i KC inom respektive verksamhetsområde
- Kommunikationsutbildning av personalen i KC
- Kunskaper i utländska språk hos personalen på KC
- Medborgarkontor sedan lång tid (Botkyrka)
- "Äldre direkt" dvs ett telefonnummer för gruppen äldre medborgare och därmed ingen tonvalsteknik (Stockholm)

Stor omorganisation

Den traditionella byråkratiska, hierarkiska organisationen förändras i denna utveckling mot en processororienterad verksamhet, med medborgarens behov i fokus

Förändringarna är även inspirerade av styrnings- och ledningsidéerna inom New Public Management (decentralisering, interndebitering, målstyrning, brukare ses mer som kunder)

Reflektioner

- Strävan mot en likabehandling och ett led i en förbättrad demokrati om man informerar tydligt och även behåller övriga kommunikationskanaler.
- Viktigt att det finns valmöjlighet att kommunicera med kommunen via olika kommunikationskanaler som t ex fysiska besök, brev, telefon, internet eller via sms.
- Medborgare en heterogen grupp. Utred vidare medborgarnas behov.
- KC fysisk och synlig förändring – men det som finns utanför och som kanske är mera osynligt – hur inverkar omorganisationen på servicen till medborgarna? Här behövs mer kunskap.

Några reflektioner

- Ingen generell modell för att arbeta mot en mer medborgarcentrerad e-förvaltning för samtliga kommuner.
- Ett sätt att se på denna komplexa process av kommunal e-förvaltning och att styra kommunal service är att den kan **öppna upp för lokala och kontextuella** sätt av organisering och sätt att kommunicera med medborgarna.
- Ett perspektiv att se på kontaktcenter-utvecklingen är att den ger uttryck för olika sociala, kulturella och ekonomiska drivkrafter, där förändringar i en del ofta får konsekvenser i såväl de andra delarna som för helheten.