



# Kontaktcenter i Karlstads kommun

En uppföljning från kundens och medarbetarens perspektiv

---

---

Marie-Therese Christiansson

Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap

---

Informatik

---

# Kontaktcenter i Karlstads kommun

En uppföljning från kundens och medarbetarens perspektiv

Marie-Therese Christiansson

Kontaktcenter i Karlstads kommun - En uppföljning från kundens och  
medarbetarens perspektiv

---

Marie-Therese Christiansson

---

ARBETSRAPPORT | Oktober 2013

---

ISBN 978-91-7063-523-6

---

ISSN 1403-8099

---

© Författaren

---

Distribution:  
Karlstads universitet  
Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap  
Handelshögskolan  
651 88 Karlstad, Sweden  
054 700 10 00

---

Tryck: Universitetstryckeriet, Karlstad 2013

---

**WWW.KAU.SE**

## Inledning och bakgrund

Den 31 januari 2013 öppnade Karlstads kommun en ny verksamhet i form av ett Kontaktcenter (KC). Beslutet fattades i kommunfullmäktige den 26 maj 2011 i syfte att öka tillgängligheten, ge god service och avlasta förvaltningarnas hantering av enklare ärenden. En förstudie (RungKonsulter 2011) hade bl.a. visat brister i tillgänglighet, möjlighet att komma i kontakt, bli kopplad till rätt handläggare och nå handläggare under telefontider.

Karlstadsborna kan nu via KC få hjälp med information och vägledning till all verksamhet i kommunen. Kommunvägledarna hanterar delar av eller hela ärenden när det gäller t.ex. beslut om förenklad biståndsbedömning, bokning av nybesök för ansökan om ekonomiskt bistånd, fastställande av faderskap och bokning av borgerlig vigsel. När det gäller t.ex. anmälan och bokning finns dessa även i form av olika e-tjänster, som KC kan hänvisa till och ge support i. Medborgarna får då sitt ärende utfört direkt utan vidare kontakt med förvaltningarna. Det finns en generell överenskommelse mellan förvaltningarna och KC som styr fördelning av ansvar, utförande och finansiering. Till den finns en specifik uppdragsbeskrivning per förvaltning som mer detaljerat beskriver vad KC ska göra. Kontinuerliga uppföljningar gentemot uppdrag utförs av ledningen vid KC och kommunvägledarna tillsammans med förvaltningarna.

Etablering av KC har skett i projektform, med start i en projektplan hösten 2011 och med en slutrapport hösten 2013 (Salomonsson 2013). Projektmål som formulerades för att tillgodose kommunens värdegrund, *"Vi är till för Karlstadsborna"*, och som avser verksamhet vid KC är:

- Att medborgare, näringsliv och besökare ska kunna välja mellan olika sätt att kontakta kommunen för information och tjänster.
  - *Att erbjuda flera kanaler* som t.ex. telefon, personliga besök, webben, e-post, e-tjänster och sociala medier.
- *Att vara tillgängligt* genom generösa öppettider och vänligt bemötande.
- *Att gemensamt säkerställa att nödvändig information finns* för att kunna erbjuda tjänster om direkta svar på enklare ärenden.
- *Att ge korrekta svar* på generella och allmänna frågor *snabbare*.
- *Att ge bättre vägledning till rätt handläggare* för mer komplexa frågor.

Tillgodosedda mål ska leda till:

- Att öka servicegraden.
- Att minska antal samtal in till kommunens växel och förvaltningar.
- Att frigjord tid på förvaltningarna ska leda till bättre resursutnyttjande i kärnverksamhet och handläggning av mer komplicerade ärenden.
- Att bidra till verksamhetsutveckling genom uppföljning och återkoppling med förslag till förbättringar.

KC bemannar en reception som tar emot ärenden/besök till kommunvägledare men där de flesta av besökarna har ärenden till turistbyrån, Karlstadsbuss eller Rådrummet<sup>1</sup>, som samtliga ingår inom ramen för KC. Det finns en växelfunktion (med fyra telefonister) för de medborgare som vill prata med en handläggare direkt och som sköter service mot bolagen. I KC arbetar kommunvägledare som specialister i tre svarsgrupper (SVG). Svarsgrupp 1 består av sex kommunvägledare med specialkompetens inom socialtjänst, äldre- och handikappomsorg samt överförmyndarfrågor. I svarsgrupp 2 finns nio medarbetare och de ansvarar för frågor inom förskola, grundskola, gymnasieskola, vuxenutbildning, kultur och fritid, turistbyrå samt Karlstadsbuss. Sex kommunvägledare arbetar inom svarsgrupp 3 och deras uppdrag är frågor inom teknik- och fastighetsområdet, stadsbyggnad, kommunledning samt miljö. KC har också en processledare och två personer i KCs ledning. (Salomonsson 2013)

## Syfte

Under våren 2013, har en uppföljning av KCs verksamhet genomförts med semi-strukturerade korta intervjuer med personal på plats i KCs lokaler. Vidare har en uppföljning via telefon genomförts med medborgare och en uppföljning via e-post till förvaltningarna. Samtliga uppföljningar, från kundens (den externa och interna) och medarbetarnas perspektiv har bedrivits med syftet att nå ett underlag för att vidareutveckla verksamhet vid KC. Uttalanden från respondenterna ses som resultat och presenteras som bilagor i rapporten (se bilaga 1-3). Rapporten kan därför ses som ett underlag för att lära från de som kan och jobbar i verksamheten och från de som använder KCs tjänster. Den kan också vara ett användbart underlag för andra kommuner, myndigheter och organisationer som står inför en etablering av KC eller som redan bedriver en

---

<sup>1</sup> Ger service till Karlstadsborna och några avtalskommuner med Konsumentrådgivning samt energi- och klimatrådgivning. Reception sköts nu av KC där information och enklare rådgivning kan lämnas på tider utöver ordinarie arbetstider för handläggare.

liknande verksamhet. Uttalanden kommer vidare att kunna användas som underlag i kurser inom verksamhets- och systemutveckling samt som empiri i forskning. Genom att publicera data i insamlad empiri öppnas möjligheter till flera och olika typer av analyser. I den här rapporten sker ingen direkt analys av materialet utan enbart några reflektioner kring varje uppföljning, det är inte en forskningsrapport.

## Metod

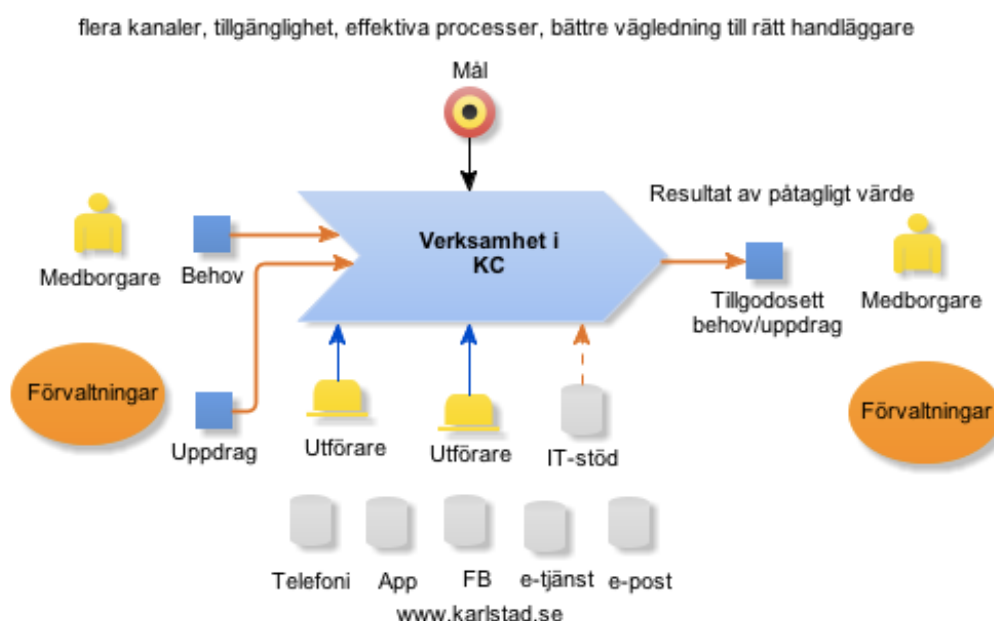
Respondenterna har utlovats personlig anonymitet, däremot framkommer ibland koppling till respektive roll/SVG i vissa uttalanden och exempel. Detta har varit en tillgång i det kontinuerliga utvecklingsarbete som skett på KC under tiden för uppföljningen. Däremot har samtliga uttalanden ”anonymiseras” och ”generaliseras” i den här rapporten för att undvika koppling till viss svarsgrupp, förvaltning/bolag och specifika exempel. Uppföljningens resultat ska kunna användas i en öppen, dominansfri och genuin dialog (Goldkuhl och Röstlinger 1998) i olika utvecklingsinitiativ i olika kommuner/organisationer. Förändringsanalys och förbättringsarbetet utifrån underlaget bör verksamheter genomföra själva, för att kunna förklara och förstå argumenten till åtgärder.

I jämförelse med andra uppföljningar av svenska kund- och kontaktcenter i t.ex. Skellefteå, Botkyrka och Stockholms stad (se t.ex. Flensburg et al. 2009a), Jönköping (Bernhard och Grundén 2010) och Järfälla (Bernhard och Grundén 2011) har uppföljningen genomförts<sup>2</sup> med ett processorienterat perspektiv. Utgångspunkten är att KC bedriver strukturerade arbetsuppgifter över organisatoriska gränser, med en tydlig start och slut. Verksamhet initieras utifrån *ett behov/en fråga/ett ärende/ett uppdrag* som leder till en rad arbetsuppgifter i ett flöde av strukturerade och värdeökande arbetsuppgifter till ett *resultat* som har ett påtagligt värde för den *externa/interna kunden* (se t.ex. Davenport 1993, Rummler och Brache 1995). *Uppdrag* från förvaltningar (dvs. den interna kunden) initierar verksamhet i KC och definierar dess innehåll. Enligt uppdragen ska utförande i KC leda till resultat i form av t.ex. frigjord tid i hantering av ärenden, minskade antal telefonsamtal och ökad servicegrad till medborgare. Medborgare kan använda olika *kanaler* för tjänster vilka bl.a. nås via webben ([www.karlstad.se](http://www.karlstad.se)). Kommunen kan kontaktas via telefon, e-post, Facebook (FB), appar, e-tjänster och besök på plats via receptionen. Digitala kanaler, verktyg och system (dvs. olika former av *IT-stöd*) som KC använder ska

---

<sup>2</sup> När det gäller sammanställning av insamlad empiri.

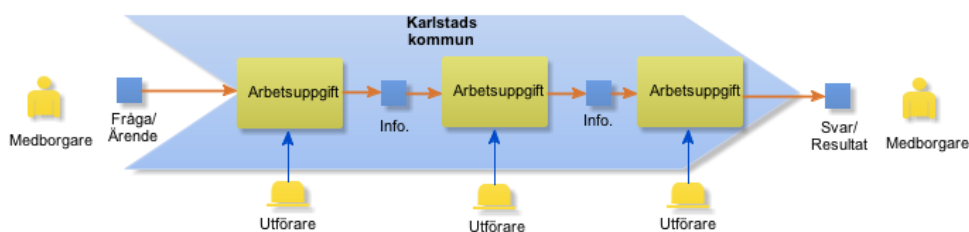
enligt grundidén i processororienterad verksamhetsutveckling betraktas som ”möjliggörare”, t.ex. öka tillgänglighet och access. Med ett ”processtänk” och utgångspunkt i den externa kunden blir det tydligare att diskutera relevans och värdeökandet i arbetsuppgifter och IT. *Utförare* av arbetsuppgifter i processer kan kopplas till en organisatorisk enhet (t.ex. KC) i form av personer i olika *roller* (t.ex. kommunvägledare och handläggare) eller system vid automatiserad hantering. Vad som är ett resultat av påtagligt värde i kommunens verksamhet beror på typ av ärende och ligger i betraktarens öga. Ett svar kanske inte alla gånger är de ”önskvärda” (t.ex. ett avslag) men resultatet kan betraktas med ett påtagligt värde om det t.ex. genereras snabbt, korrekt, motiverat, säkert och med ett bra bemötande. Att lära känna den externa kunden är därför centralt för att lyckas med sitt tjänsteutbud och utförande. KCs verksamhet bör enligt *mål* i projektet (Salomonsson 2013) bedrivas med flera kanaler, hög tillgänglighet (i öppettider och bemötande), effektiva arbetssätt för att säkerställa att nödvändig information finns för direkta, korrekta och snabbare svar samt bättre vägledning till rätt handläggare. Gemensamma mål som styr utförandet i processerna för KC internt, i uppdragen med förvaltningar/bolag och för Karlstad kommun i stort kan uttalas och visualiseras för att ge vägledning i KCs dagliga verksamhet. Figur 1 visar en översikt av utgångspunkter i uppföljningen.



Figur 1. Verksamhet i KC – en översikt

Arbetsuppgifter som utförs i KC är hela ärenden kontra delar av processer i verksamhet som bedrivs horisontellt, över förvaltnings- och organisatoriska

gränser i kommunen som helhet. Ett sätt att öka kvalitet och effektivitet i tjänster är att visualisera processerna och tydliggöra informationsflödet som bidrar till utförandet. Det kan underlätta att fastställa ”handskakningar” (i form av t.ex. uppdrag) mellan processer och dess interna kunder kontra information som behövs för att kunna upprätta interna stöd (i form av t.ex. checklistor) för att leverera ett resultat till den externa kunden (i form av t.ex. ett råd, ett besked eller ett beslut). Service till medborgare innebär att alla utförare, telefonister, kommunvägledare och handläggare på förvaltningar/bolag ser sig själva som medproducenter i processen som helhet. Detta gäller också centrala enheter/avdelningar i kommunen och andra aktörer som stödjer och kan bidra till utförandet i tjänsten och dess IT-stöd. Se principskiss i Figur 2, där information (info.) ska betraktas som värdeökande (Ljungberg och Larsson 2012) och förutsättningar för handling (Goldkuhl och Röstlinger 2012) i en processorienterad verksamhetsutveckling.



Figur 2. Verksamhetsprocesser med arbetsuppgifter och utförare vid KC och andra delar av organisationen för att generera resultat till den externa kunden

## Uppföljning: den externa kunden - medborgaren

24 personer har intervjuats via telefon under april och maj då de varit i kontakt med kommunvägledare vid KC. De har själva angett att de vill och har möjlighet att vara med i uppföljningen och intervjun genomfördes<sup>3</sup> via telefon i nära anslutning<sup>4</sup> till personens samtal med kommunvägledare. Samma intervjumall som använts vid uppföljning av KC i Jönköping (Bernhard och Grundén 2010) har använts med några mindre revideringar av frågor för att passa verksamhet i Karlstad och syftet med uppföljningen. 83% av respondenterna är medborgare i Karlstads kommun. För 83% var det första gången de var i kontakt med KC, 3 personer hade varit i kontakt med KC 2-5 gånger tidigare och en person 6-10 gånger. 17% av personerna kontaktade KC som ombud/för någon annan persons räkning. I uppföljning har alla respondenter betraktas som externa

<sup>3</sup> Varje intervju tog i snitt 8 minuter per samtal att genomföra.

<sup>4</sup> Samma dag och efter någon timme, två personer ville bli uppringda nästa dag.



kunder till Karlstads kommun. En relativ jämn fördelning mellan kvinnor (58%) och män (42%) har deltagit i studien. Se mer information kring urval och resultat i form av den externa kundens uttalanden i bilaga 1.

### **Några reflektioner – uppföljning medborgare**

Uttalanden i bilaga 1 visar att medborgaren i stort är nöjda med den tillgänglighet som Karlstads kommun erbjuder. 84% anser att den är bra, öppettiderna passar 96% och medborgare upplever ett snabbt mottagande och god service. 33% anger att de fått svar direkt/väldigt snabbt och 66% svarar att tid till kontakt var kort<sup>5</sup>. På frågan om kommunvägledaren ger ett vänligt bemötande ger medborgarna betyget 4,5 (av 5) och avseende ett kompetent intryck ger de betyget 4,3 (av 5). Det som framgår som problem är att innebörd av KC är oklart. I bilagan finns exempel på medborgarnas egna ord om vad de tror att KC är/vilken service som erbjuds (kan användas för att förklara KC). Det är också otydligt för medborgaren ”var” samtalet ”landat” (hos kommunvägledare, telefonist i växel eller handläggare) och varför de kopplas vidare. Om detta beror på att medborgaren inte känner till idén med KC, alternativ i tonvalet, hälsningsfrasen eller kö-hantering i telefonin kan utredas.

76% anser att tonvalen är bra samtidigt som 29% anser att det är för många alternativ och 5% inte tycker att de fått tillräckligt tydliga instruktioner. Det kan noteras att flera av de ärenden som kommunvägledarna hanterade vid tillfället för uppföljning var något av de tidigare alternativen i tonvalet. Möjligen kan ordningen påverka hur enkelt medborgaren anser att det är. När det gäller resultat av KCs verksamhet har de flesta (80%) fått återkoppling på sitt ärende eller fått det påbörjat. 20% svarar att de inte fått något resultat alls. 84% har helt (38%) eller delvis (46%) eller fått sitt ärende/tjänst utfört enligt önskemål. Här nämner en medborgare att han/hon inte är säker på sin förmåga att formulera sitt ärende. Detta är ett exempel på att alla är medproducenter i processen, även kunden. 17% av medborgarna ser behov av bättre service vid KC. I deras uttalanden kan missnöje med vägledning till rätt handläggare spåras, de vill kunna kontakta handläggare direkt.

---

<sup>5</sup> Vid frågan om vad som upplevs som ”kort” angav respondenter ”en person före i kön” och ”5 min”, vilket ger en vid definition av begreppet.

## **Uppföljning: den interna kunden - förvaltningarna**

Karlstads kommun har nio förvaltningar som alla deltagit i uppföljningen. Flera av förvaltningarna inrymmer verksamhet som berör många människors vardag och som därför har många kontakter med externa kunder. Det kan vara komplexa och mångfacetterade ärenden med många kontaktpersoner och ansvariga, andra delar kännetecknas av direkt information och rådgivning. Utskick av frågor har gått till personer som under projektet haft en roll som chefer eller delprojektledare från förvaltningar. Dessa personer har svarat själva eller i samråd med medarbetare som varit nyckelpersoner i KC projektet med erfarenheter och som upplevt effekter av detta. Frågorna till förvaltningarna skickades tillsammans med ett följebrev från KCs ledning som betonade vikten av att delta i uppföljningen utifrån syftet att vidareutveckla verksamhet. I sammanställning av uttalanden har svar har delats upp i flera uttalanden med en innebörd i respektive svar. Där respondenter inte följt anvisningarna om att svara utifrån problem och styrkor så har en tolkning skett. Uttalanden har också formulerats på ett enhetligt sätt (utan att ändra innebörd) för att inte belasta svar med verksamhetsspecifika detaljer. En direkt koppling till respektive förvaltning och svarsgrupp framgår då inte vilket gör att uttalanden blir mer generella. Resultaten kan då användas för att lära mellan förvaltningar och mellan svarsgrupper internt för att sprida erfarenheter. Även externt blir då resultaten mer vidareförbara. Se sammanställning av den interna kundens uttalanden i bilaga 2.

### **Några reflektioner – uppföljning förvaltningar**

Uttalanden i bilaga 2 visar att några förvaltningar inte ser någon direkt skillnad i arbetssätt och inte heller några direkta problem i etableringen av KC. Sammantaget kan det vara för tidigt att säga hur KC har påverkat arbetet i stort, menar en förvaltning. Däremot känner de flesta att samarbetet kring uppbyggnad, implementering och etablering kännetecknats av en god samverkan och bra kommunikation, god vilja och bra dialoger. Förvaltningar upplever att tillgänglighet till kommunen har förbättrats för enkla ärenden och informationsmaterial i och med att alla kontakter med medborgarna kommer till samma ställe. De upplever en avlastning på telefonsidan, längre öppettider och bra service. En tredjedel av förvaltningarna uppger att antalet inkommande telefonsamtal har minskat kraftigt. Siffror som nämns är 35-45% färre och i vissa fall har handläggarnas arbetsuppgifter minskat med 75%, både administrativa upp-

gifter och telefonsamtal. Flera förvaltningar har dock upplevt att telefonsamtal som borde ha behandlats hos KC fortfarande ”landar” hos handläggare och att personer ”bollas” mellan växel och KC.

När det gäller uppdragen handlar uttalanden om den intresserade och positiva insättningen från KCs medarbetare och känslan av att de drivit arbetet framåt. Förvaltning är nöjd med ordinarie personal på KC, vilka betraktas som kompetenta att kunna svara på frågor och hjälpa medborgarna. KC-personalens engagemang och yrkesmässighet har också gjort gott intryck och skapat förtroende bland medarbetare på förvaltningen. Uttalanden om att förvaltningar behöver ta till sig KCs synpunkter och förbereda KC på ärendetoppar visar insikt i att det är flerorganisatoriska processer som levererar service till medborgarna. När det gäller arbetssätt har förvaltningar synpunkter på att en del merarbete förekommer där handläggare först ska svara på medborgarnas frågor och sedan kommunvägledaren som vill veta vilket svar som gavs. De nämner också att webben bör utnyttjas bättre av kommunvägledarna där svar ofta finns att hämta och om inte, att de signalerar detta. Problem som uttalats handlar om att KC svarat på frågor som ligger utanför överenskommelser och att det finns behov av regelbundna uppföljningsmöten och tätare kontakt för att reda ut eventuella oklarheter. Styrkor som nämnts är att förvaltningar nu har bättre möjligheter att få statistik över vilka områden som genererar mest frågor/synpunkter som ett led i det egna utvecklingsarbetet med att t.ex. förbättra informationen på webben. Vikten av att KC snabbt utvecklas till något som enskilda medarbetare kan se och uppleva nyttan av påtalas av en förvaltning. Fyra av nio förvaltningar lyfter önskemål om förbättrad statistik över t.ex. antal kontakter/ärenden kopplad till enhet, klagomål, frågor och synpunkter.

### **Uppföljning utförare – personal i olika yrkesroller**

Intervjuer har genomförts med 21 personer i rollen som kommunvägledare och fyra personer som telefonister. Intervjuerna har skett på plats i KCs lokaler<sup>6</sup> och har i snitt tagit 15 minuter att genomföra per person. Varje person har intervjuts mellan en och fem gånger (i snitt två) beroende på deras möjlighet att kunna medverka, dvs. beroende på vilka personer som varit på plats den aktuella dagen för intervjuer. Öppna frågor om hur personalen upplevt de första dagarna/de första månaderna på KC har ställts. Svaren avser upplevda

---

<sup>6</sup> Förutom med en telefonist där frågor och svar har utväxlats per e-post.

problem, styrkor och förslag på förbättringar. Vissa variationer i en riktad fråga har förekommit från det första tillfället v.6 och det sista v.34 när det gäller t.ex. hantering av system, kanaler som Facebook och e-tjänster och samverkan/arbetsfördelning mellan SVG och växel. Något som uttalats som ett problem av en person kan betraktas som en styrka/möjlighet för någon annan (Goldkuhl och Röstlinger 2012). Insamlade uttalanden ska därför betraktas som underlag för diskussion och vidare analys.

Anteckningar från intervjuer har sammanställts varje månad och skickats till KCs ledning och personal. I månadslistorna har antal för samma/liknande uttalanden från olika personer angetts inom parentes. Tanken var att den kontinuerliga verksamhetsutvecklingen skulle kunna bedrivas effektivt med grund i vad personalen upplever och peka på de områden som flera berört. Sammanställningarna har, enligt KCs ledning, använts för att fånga upp utvecklings- och förbättringsområden som verksamheten har. Genom att hela gruppen har fått ta del av sammanställningarna kontinuerligt har KC tillsammans sett till att frågorna finns på agendan. *"De har på ett enkelt sätt gett oss alla en överblick av vad vi själva tycker, vad som förenar och skiljer sig mellan svarsgrupperna samt feedback på vad som åtgärdats under tiden."* (Chef på KC, 2013).

I rapportens sammanställning har månadslistorna använts och uttalanden har strukturerats i kategorier utifrån vad uttalandet handlat om utifrån ett processorienterat perspektiv. Inom ramen för varje kategori (t.ex. tillgänglighet, kanaler, uppdrag, arbetssätt i processer, utförare och resultat) har sedan grupper av områden identifierats. Kategorisering av uttalanden kan göras på flera sätt beroende på hur de tolkas, ett uttalande kan vara relevant i flera grupperingar vilket också visar på de relationer och kopplingar som finns mellan dessa. I bilaga 3 har ett första steg tagits för att gruppera uttalanden till ett skarpare diskussionsunderlag och kommunicera resultat av uppföljningen. I en förändringsanalys sker detta arbete tillsammans med de personer som kan och bedriver verksamhet, gärna tillsammans med externa kunder<sup>7</sup> och med personer som har mandat att få förändringar att hända. Orsaker till problem och möjligheter i styrkor kan identifieras. Utifrån uttalade mål kan förändringsbehov formuleras och argumenten till åtgärder fastställas (Goldkuhl och Röstlinger 2012). För Karlstad kan det vara av värde för KCs ledning att diskutera resultaten (för olika områden/i olika frågor) inom t.ex. varje SVG, med hela KC gruppen eller med SVG tillsammans med förvaltningar/bolag. Det finns flera

---

<sup>7</sup> Eller med underlag från t.ex. kunduppföljningar.

olika gränssnitt och ”handskakningar” för att leverera KCs tjänster. Förändringsanalys bör bedrivas tillsammans med representanter från samtliga utförare i de flerorganisatoriska processerna för att säkerställa kvalitet i leverans till den externa kunden (Christiansson och Johansson 1997).

I bilagan är fokus på *vad* som uttalats och *när* i tid. Veckor anges inom parentes för att fånga återkommande svar över tid. Tanken är att få en indikation på vilka områden som varit i fokus på KC under de första sex månaderna. För KCs verksamhetsutveckling kan sammanställningen över tid möjligen ge vissa svar på om problemorsaker åtgärdas och gett önskade effekter. Markering med \* visar att det förekommer något/flera uttalanden där två personer lämnat samma/liknande svar, \*\* visar att det är fler än tre personer och \*\*\* visar att det är fler än fyra personer. I den här rapporten har dock antalet en mindre betydelse. Se sammanställning av uttalanden i bilaga 3 från utförare i KCs verksamhet i form av personal i olika roller.

### **Några reflektioner – uppföljning personal**

Uttalanden i bilaga 3 visar att personalen trivs mycket bra med sina nya arbetsuppgifter, arbetskamrater och KCs ledning. För växeln som nu ingår i KC har övergången gått ”smärtfritt”, arbetet är i stort detsamma som innan KC där vissa ärenden nu går direkt till SVG via tonvalen. Det som har uttalats av många som problem är brister i kundmötet via telefonin (innebörd av KC, hälsningsfras, köhantering osv.), många kopplingsamtal och avsaknad av tid för att lära, reflektera och vidareutveckla SVG arbetssätt. Något som inte har lyfts av lika många personer, men som ur ett processororienterat perspektiv väger tungt, är uttalanden kring kvalitet och effektivitet i processer mot kund (tillgänglighet på förvaltningar/bolag, informationsspridning osv.) och i de interna processerna som stöd i att utföra tjänsterna. En stor vilja och driv finns hos personalen att bedriva förbättringsarbete och de har många förslag till konkreta åtgärder, vilka en del redan har genomförts. Utmaningar för KC är att balansera önskemål från förvaltningar om nya uppdrag och samtidigt erbjuda hög tillgänglighet i service och följa upp/vidareutveckla de etablerade uppdragen. Behov av att frigöra och använda tid i en schemastyrd och bemanningskänslig verksamhet till ett gemensamt utvecklingsarbete har uttalats av många. En möjlig väg kan vara att vända det ”omöjliga” i att fysiskt träffas och att istället arbeta med visualiserade processer (med koppling till andra analysområden i verksamhetsmodeller) som ett gemensamt underlag ”att samlas kring” vid

någon form av verksamhetstavla, Wiki, eller digital samverkansplattform där alla, i mån av tid, kan jobba med och vidareutveckla den gemensamma bilden av arbetssätt i uppdrag. I olika forum kan då arbetet stegvis drivas framåt av personer i SVG, i KC gruppen och tillsammans med förvaltningar/bolag. Tid kommer att kunna frigöras i och med mer effektiva processer, utmaningen är att balansera denna med omfattning i uppdragen.

## Summering och rekommendationer

Uppföljning av KCs verksamhet ur kundens- och medarbetarens perspektiv visar både styrkor, problem och förbättringsförslag inom en rad områden att gå vidare med. KCs verksamhet uppnår redan idag en rad av projektmålen som uttalats i form av flera kanaler, hög tillgänglighet i öppettider och bemötande. När det gäller effektivitet i processer för att säkerställa att nödvändig information finns för direkta, korrekta och snabbare svar finns en del att göra enligt uttalanden och förslag från både personal och förvaltningar. De visar tydligt att det är flerorganisatoriska processer som bidrar i KCs tjänster och som behöver utvecklas. Det finns uttalanden som visar att helhetsbilden av uppdrag och interna rutiner inte finns på plats inom SVG och mellan KC personal och förvaltningar/bolag. Formuleringar som "*dom borde...*" indikerar att det kan vara av värde att tillsammans utveckla processerna för att se alla utförare som medproducenter. Både personal och förvaltningarna tar upp att webben kan användas bättre med korrekt och uppdaterad information. Här finns det potential till förbättringar av arbetssätt i uppdragen avseende ansvar för vilken typ av uppdateringar som ska ske. Det är också viktigt att alla kanaler som används i tjänsterna ut mot kund signalerar samma budskap, samtidigt. Speciellt då det framgår att flera medborgare startar på webben vid kontakt med kommunen. Förutom att visualisera processerna för att effektivisera kommunikationen kring arbetet och beskrivning av uppdrag kan också modellering av mål vara användbart för att leda och styra verksamhet.

Mina rekommendationer är att använda materialet som redovisas i bilagorna till att bedriva en analys utifrån fastställda mål för KCs verksamhet. Uttalanden kan användas i diskussioner kring Karlstads kommuns definition av service, den externa kunden (anhöriga, besökare, potentiella Karlstadsbor, andra kommuner, företag osv.) och de resultat som ska genereras i förhållande till servicegrad, servicegarantier och ledstjärnor i kommunen. Med ett processororienterat perspektiv bör insatser i första hand ta sin utgångspunkt i den externa kunden

och styra prioritering av åtgärder mot vad som är viktigt för *att göra rätt saker* och *att göra saker rätt*. Det finns också uttalanden kring t.ex. bemanning och arbetsmiljö som inte ska förbises. Att bevara personalens engagemang och positiva inställning till arbetsuppgifter, att tillåta tid för lärande, reflektion och utveckling är centralt. Personalen är nyckeln till vad KC blir i form av effektiva processer och innovationer. Resultat i den här rapporten, se bilaga 1-3, ger underlag till konkreta mätpunkter och mätvärden. Mål och mått för utförande kan styra KCs arbete i strävan mot ett påtagligt värde för "Karlstadsbon". Kategorier (se markeringar med fet stil i bilagorna) kan användas för att formulera nya frågor i arbetet med att samla in mer insikter inför fortsatt utveckling av KCs verksamhet i Karlstads kommun, och i andra organisationer med liknande verksamhet.

### **Till sist...**

Ett stort tack till de personer som jag fick möjlighet att ringa upp (en potentiell referensgrupp i fortsatt utvecklingsarbete) och som delade med sig av sina erfarenheter av kontakten med KC i Karlstad. Ett varmt tack till KCs ledning och respondenter i form av personal och förvaltningar som medverkat i denna uppföljning. Min förhoppning är att rapporten ger ett användbart underlag och bidrag till ett fokuserat och effektivt utvecklingsarbete.

### **Referenser**

Bernhard, I. & Grundén, K. (2010) Utvärdering av implementering av Kontaktcenter vid Jönköpings kommun, Innoveta-projektet, Högskolan Väst.

Bernhard, I. & Grundén, K. (2011) Utvärdering av implementering av Kundtjänst vid Järfälla kommun, Innoveta-projektet, Högskolan Väst.

Christiansson, M-T. & Johansson, M. (1997) En inter-organisatorisk förändringsanalys - utveckling av kund-/leverantörsprocessen, Arbetsrapport 97:13, Högskolan i Karlstad.

Christiansson, M-T. (1998) Inter-organisatorisk verksamhetsutveckling - metoder som stöd vid utveckling av partnerskap och informationssystem, (licentiatavhandling), Institutionen för datavetenskap, Linköpings universitet.

- Davenport, T. H. (1993) *Process Innovation – Reengineering Work through Information Technology*, Harvard Business School Press, Boston.
- Flensburg, P. Nåfors, A. Grundén, K. & Bernhard, I. (2009a) Kartläggning av kundcenter, Sammanfattning, Innoveta-projektet, Högskolan Väst.
- Flensburg, P. Grundén, K. Bernhard, I. & Nåfors, A. (2009b) Kartläggning av kundcenter, Stockholms stad, Innoveta-projektet, Högskolan Väst.
- Flensburg, P. Grundén, K. Bernhard, I. & Nåfors, A. (2009c) Kartläggning av kundcenter, Skellefteå kommun, Innoveta-projektet, Högskolan Väst.
- Flensburg, P. Grundén, K. Bernhard, I. & Nåfors, A. (2009d) Kartläggning av kundcenter, Botkyrka kommun, Innoveta-projektet, Högskolan Väst.
- Goldkuhl, G. & Röstlinger, A. (1988) *Förändringsanalys - Arbetsmetodik och förhållningssätt för goda förändringsbeslut*, Studentlitteratur, Lund.
- Goldkuhl G. & Röstlinger, A. (2012) *Förändringsarbete och förändringsanalys enligt SIMMetoden, VITS/IEI*, Linköpings universitet.
- Ljungberg, A. & Larsson, E. (2012) *Processbaserad verksamhetsutveckling: varför, vad, hur?* Studentlitteratur, Lund.
- Rummler, G. A. & Brache, A. P. (1995) *Improving Performance – How to Manage the White Space on the Organization Chart*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- RungKonsulter (2011) *Förslag till införande av kontaktcenter i Karlstads kommun, beslutsunderlag till Kommunfullmäktige 26 maj 2011*.
- Salomonsson, A (2013) *Projekt Kontaktcenter, Slutrapport, Karlstads kommun*.



## Bilaga 1

### Uppföljning av verksamhet i kontaktcenter (KC) - medborgarna

Sammanställningen består av uttalanden från 24 personer med följande fördelning:

Ålder	Kvinna	Man
0 – 24 år	3	
25 – 34 år	1	1
35 – 49 år	4	4
40 – 65 år	3	3
65 år och äldre	3	2
<b>Totalt:</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>

Det ärende som personen uppgav vid telefonuppföljningen har kopplats till deras kommentarer (kursiverade) kring tonval och dess instruktioner enligt följande:

Ärende	Tonval	Instruktioner
<i>Söker en kontakt-person</i>	2) Barn & utbildning	<i>Bra, men som sagt jag gillar inte talsvar</i>
<i>Delad vårdnad</i>	1) Omsorg & hjälp	<i>Bra, men svårt att veta var man skulle, visste inte vilket val</i>
<i>Felanmälan – lyktstolpe</i>	3) Bygga, bo, miljö och trafik	<i>Inte bra, tekniska och felanmälan... saknas, valde det som var närmast</i>
<i>Borgerlig vigsel</i>	1) Omsorg & hjälp <i>Vet inte vilket val som gjordes</i>	<i>Bra, men bör vara samma rubriker/indelning som på hemsidan och i samma ordning</i>
<i>Söka förskoleplats</i>	2) Barn & utbildning	<i>Bra</i>
<i>Utökad tid på kooperativ förskola</i>	2) Barn & utbildning	<i>Bra</i>
<i>Söker någon som kan avgöra om en äldre dam bör tas omhand</i>	1) Omsorg & hjälp	<i>Bra, man behöver inte lyssna på alla</i>
<i>Angränsande tomt – vad man får och inte får göra/kommunens mark</i>	3) Bygga, bo, miljö och trafik	<i>Bra</i>
<i>E-faktura barnomsorgsavgift</i>	2) Barn & utbildning	<i>Bra</i>
<i>Flytta till Karlstad med barn som har särskilda behov</i>	2) Barn & utbildning	<i>Bra till skolan men sedan skulle ärendet vidare, jag blev kopplad och vet inte var jag hamnade</i>
<i>Fråga om när sopbilen kommer till Molkom</i>	3) Bygga, bo, miljö och trafik <i>TFF ärende</i>	<i>Bra</i>
<i>Anmäla lösa gatustenar</i>	-	<i>OK, men inget som passade så jag väntade kvar, förstod att jag skulle</i>

		<i>hamna i växeln</i>
<i>Karlstads buss</i>	3) Bygga, bo, miljö och trafik	<i>Bra</i>
<i>Släktforskning</i>	2) Barn & utbildning	<i>OK, men inte för de som inte har min bakgrund</i>
<i>Information om ansökan till äldreboende</i>	3) Bygga, bo, miljö och trafik	<i>OK, men jag är van med talsvar</i>
<i>Budgetrådgivning</i>	6) Kommungemensamt - <i>Tror jag</i>	<i>OK</i>
<i>Tillstånd/bygglov för brygga</i>	Formulär på internet & ringde upp	Har inte använt talsvar
<i>Återvinningsstation</i>	3) Bygga, bo, miljö och trafik	-
<i>Anbud på maskin</i>	6) Kommungemensamt	-
<i>Delad vårdnad</i>	1) Omsorg & hjälp <i>Vet inte riktigt vad jag valde</i>	<i>OK</i>
<i>Utökad hemtjänst</i>	1) Omsorg & hjälp	<i>OK</i>
<i>Vill inte uppge det</i>	1) Omsorg & hjälp	<i>Bra</i>
<i>Ekonomiskt bistånd/hjälp</i>	<i>Genom receptionen på Rådrummet – direktnummer till person via växeln</i>	Har inte använt talsvar
<i>Återbetalning av hyra &amp; mat - äldreboende</i>	1) Omsorg & hjälp	<i>OK</i>

### **Kontaktcenter (KC)**

96% av respondenterna visste att de kommit till KC. På frågan om personerna vet **vad KC innebär** svarade 79% Nej och 21% Ja.

Personerna uppmanades att ge sin syn på vad KC är/vad de tror att KC är/vilken service de erbjuder:

- Namnet diffust – ska de kunna svara på allt eller inom vilket spann?
- Vad är det? En utveckling av kommunväxeln eller?
- Ja, åtta eller nio val... får rätt ställe
- Jag blev hänvisad till KC
- Har läst i tidningen och på Solsidan... samlad information om kommunens alla ärenden och en väg in ...
- En sambandscentral
- Dit jag ska vända mig - en tjänst för att hjälpa vidare... brett för hela Karlstad - alla områden och vad man vill fråga
- Ett ställe som vet lite av varje och kan hjälpa till med snabba frågor och slussa mig vidare
- Ett ställe som hanterar vissa delar, inte en växel i alla fall
- Gissar på att det är en större växel

- Gissar på att det är ett center där man får kontakt med olika myndigheter
- Dit man kommer, spindeln i nätet som en växel men ändå inte, därifrån slussad till rätt person
- Ett ställe att ställa vissa frågor men inte bli kopplad till olika ställen utan är ett ställe för att få svar på frågor och inte så mycket mer...
- Blev kopplad till Karlstads buss
- Viktigt med benämningar, KC – något diffust... vad är det för några tjänster man kan få därifrån?
- Dom som kopplar vidare...
- Typ samma som Rådrummet
- Ja, som en inkörspport/sluss för att komma till rätt person som sedan kan svara på mina frågor
- Dom lotsar rätt...
- Ja, det är väl en slags växel
- Nytt system för att göra det enklare
- Förstår nu att det är de som ger rådgivning kring X
- Kopplad till där de hjälper till

## Tillgänglighet

KCs öppettider (kl. 8.00 - 18.00) passar 96%<sup>8</sup>

- Ja, kontorstid räcker/Ja, jättebra/Ja, de är bättre än jag trodde
- Ja, jag ringde kl. 15:55 och tänkte att de stänger 16:00. Väldigt bra initiativ och generöst!
- Är van vid kl. 9-12, 13-15... väldigt bra service till medborgarna
- Ja, de är bättre än jag trodde
- Ja, ibland tidigare - vid kl. 7
- Ja, MEN handläggare har telefontid mellan kl. 10-12 på fm... inte anpassat för oss nattarbetare så nej, jag vill ha kontakt även kvällar och helger
- Nej, jag vill ha kontakt även kvällar och helger
  - När Svensson jobbar bör det finnas ngt alternativ på kvällen

---

<sup>8</sup> En person svarar både ja och nej och en person svara nej.

På frågan om möjligheter **att komma i kontakt** med kommunen svarade:

84% = Bra

4% = Ganska bra

12% = Mindre bra

- Finns flera alternativ
- Kan alltid ringa till ett nummer – ett ställe är enklare
- Bra, men svårt att få direktkontakt när man har bråttom
- Inte svårt att nå kommunen, däremot svårt att nå olika avdelningar/förvaltningar
- Alla sitter i möten, telefonsvarare från kl. 13:30
- Oftast inget svar
- Vissa öppet tider för korta

**Tid till kontakt** med kommunvägledarna upplevs som:

Svar direkt/Väldigt snabbt svarar 34%

Kort svarar 66%

- Men det blev en fördröjning eftersom jag trodde jag kommit till växeln
- Positivt att jag kom rätt och till en person som kan förmedla ärendet
- Växel först, ringer internt och blev kopplad till KC
- Men upplevdes långt för att vara först i kön... många upprepande meddelanden
- Fick höra att jag var placerad först i kön typ 5 gånger sedan fick jag meddelande om att kön var full och blev kopplad till växel och sedan till talsvar där jag blev kopplad till en person
- De hade försökt söka mig tidigare... mindre än 3 dagar är bra

På frågan om personerna kände att de fått **tillräckligt tydliga instruktioner i tonvalet** angav två personer att de inte använt detta och tre personer valde att inte svara på frågan. Av nitton personer svarade:

53% = Ja, absolut

42% = Ja/OK

5% = Nej, inte alls

- OK... men det går bra för mig som är i arbetsför ålder men jag är upprörd för de äldre och handikappades skull med allt tryckande och att de ska höra... jag gillar inte talsvar
- OK... hörde mitt alternativ på en gång
- Jag visste själv inte riktigt var jag skulle... kollade först på webbens indelningar i sex kategorier och förväntade mig samma ordning i talsvaret... men inte självklart, inte tydligt vilken rubrik ärendet hamnar under
- Jag såg på nätet att det var 3
- OK, men inget som passar
- OK, men inte för de som inte har en bakgrund som gammal kommunpolitiker
- Vet inte riktigt, lyssnade inte så noga... jag är anti talsvar/maskiner

På frågan om **alternativen i tonvalen** anger de personer som valt att svara (17 personer, varav några har valt att ange flera svar) att de är:

Bra = 76%

För många = 29%

Inte bra = 18%

- Jag tryckte nästan direkt på 2:an, hur många finns det?
- Valde snabbt – hörde inte övriga alternativen
- Lyssnade bara på två, kommer inte ihåg...
- Tänkte, vad ska jag trycka nu? – väntade och hamnade i växeln
- Växeln kommer för sent, bör vara tidigare
- Bättre med växel direkt
- Viktigt med benämningar - väldigt övergripande benämningar för tonvalen

**I jämförelse med andra talsvar/tonval** upplevs Karlstads kommuns som likadant av 68% jämfört med andra som använts och som enklare av 26% respektive svårare av 5%. Två personer har inte använt tonvalet och tre personer valde att inte svara på frågan.

- Man ska veta vilken förvaltning man ska till
- Inget alternativ passade, vilket skulle jag ta?
- Tycker alla talsvar är enkla

- Bra att slippa lyssna på alla alternativ innan jag kan trycka själv, dvs. kunna bryta ”rösten”
- Men rösten var inte bra, betoningen – inte så trevligt
- Svårare, andra ord än i Stockholm, visste inte själv vart jag skulle någonstans... vad ni kallar det hos er...
- Enklare, behövde inte säga något/bokstavera
- Bra att inte behöva säga något själv
- För mig enkelt, tror att det är svårare för andra
- Enklare, för att det fanns mer att välja på och möjligheten att dröja kvar
- Enklare om man jämför med Telia

### **Kanaler**

75% av respondenterna svarar att telefon passar bäst som anledning till att de kontaktat kommunen **via telefon**. 42% anger att det är enklast, 33% ger snabb återkoppling som argument och 29% vill ha en personlig kontakt - det är trevligt att prata/diskutera just mitt ärende och att han/hon brukar prata fram sitt ärende direkt.

Andra anledningar som har nämnts av en person är:

- Det stod på nätet
- Brukar använda datorn men är bekväm idag
- Sitter i bilen
- Bor i annan kommun – finns inget annat alternativ
- Får saker och ting gjort via telefonen, gillar inte datorer
- För att snabbt bli lotsad vidare
- Lite luddigt ärende... snabbt/brådskande ärende
- Finns det andra alternativ?
- Letade vart jag skulle via webben, hittade inte så jag ringde växeln
- Hittade inte vad jag sökte på webben men en mail adress, e-postade förra veckan men har inte fått svar så nu ringde jag

**Andra kanaler som kan vara tänkbara** för respondenterna i kontakten med kommunen är:

- e-post (54%)

- [www.karlstad.se](http://www.karlstad.se) (42%)<sup>9</sup>
  - personligt besök (29%)
  - fax (8%)
  - brev (8%)
  - e-tjänst (4%)
  - Facebook (4%)
- 
- Det borde finnas ett snabbval för ”akuta” frågor... det är svårt att få kontakt med handläggare... för att nå en kontaktperson/ett bollplank ska man inte behöva vänta 1 vecka
  - Frågar via ”frågor & svar” – får svar direkt
  - Att använda formulär var smidigt, behöver inte tänka ut till vem/vart...
  - e-post smidigast
  - Facebook har jag inte använt, men jag har hört att den är bra
  - Nej, aldrig i livet... Facebook och appar... kommer det hit till min arbetsplats så slutar jag
  - Jag har en dator men kan inte appar och ”sånt där”
  - Kollar först telefonnummer och information på hemsidan och sedan ringer jag
  - Gärna personligt besök men vet inte var de håller till

67% av personerna har använt **www.karlstad.se** och har följande kommentarer:

- Hittar lätt
- Väldigt bra - lätt att navigera till, välgjord, teknisk finess och anpassad till nya kanaler
- Bra indelning i menyn... bättre än det svarta och mörka
- Tydlig och informativ, i det ärende jag hade
- Krånglig struktur på den gamla, verkar tydligare nu men vet inte säkert...
- Både bättre och sämre
- Bra/Ganska bra/OK
- Tydlig och informativ - stor text
- OK, googlade och hittade ett telefonnummer

---

<sup>9</sup> Här kan noteras att hemsidan är plattform för e-tjänster/formulär, dvs. svar avseende dessa kanaler kan även finnas inom ramen för detta alternativ.

- Informationen rör sig mycket kring Karlstads innerstad, hemsidan är inte uppdaterat med information som handlar om orter utanför... t.ex. Molkom/Vålberg
- Lite luddigt vad som ingår i vad, kan inte riktigt förstå när jag inte har en benämning på mitt ärende
- Generellt får man intrycket av att kommunen inte vill att man ska ringa... e-post istället som avlastning från telefonsystemet
- Den är nog bra... men mycket, lätt att hamna fel
- Bra, hoppas att solen får vara kvar

### Utförare

När det gäller respondenternas uppfattning om **bemötande** i kontakt med KC så ger de kommunvägledaren betyget 4,5 (på en skala mellan 1 = inte alls bra och 5 = väldigt bra).

- Gjorde sitt jobb
- Med hela tiden, tålmodig och tog sig tid
- Gjorde vad hon kunde... men ingen har ringt upp än, ringde kl. 10:01 - handläggaren har väl sina telefontider, nu är kl. 14...
- Tog sig tid och hög ambitionsnivå för mitt komplexa och svåra ärende där jag är odistinkt i min fråga och i vad jag söker
- Bra, talade om hur jag ska gå vidare, informerade om öppettider och kopplar vidare
- Fick mer information än det jag frågade om, det finns "en mänsklighet" ... det finns också det här extra tillägget till den fråga jag ställde"

När det gäller respondenternas intryck av kommunvägledarens **kompetens** får betyget 4,3 (på en skala mellan 1 = nej, inte alls och 5 = ja, absolut).

- Kändes som en omväg - ville prata med en kontaktperson direkt
- Jag blev kopplad runt
- Bra information
- Svar på det hon kunde, mitt ärende innehåller mycket... jag blev hänvisad vidare, bra
- Den första visste inte utan kopplade, har inte fått svar...
- Svar direkt!



- Kunde inte lösa ärendet, men det är ju inte meningen heller, men kunde direkt slussa mig vidare till rätt person
- Stort område... bredd behövs
- Lite mycket skicka runt, ring den, ring den... blev skickad runt, telefonnummer som inte alls har med ärendet att göra, mer fakta behövs innan att skicka vidare

## Resultat

På frågan om kunderna **fått ett resultat** (t.ex. ett beslut eller återkoppling) i sitt ärende svarar:

42% = Ja

38% = Ja, men endast delar har utförts/ärende påbörjats och

20% = Nej

- Jag hann knappt lägga ner luren så var sopbilen utanför fönstret, så jag är jättenöjd!
- Alla var upptagna, vi provade olika men de satt kanske i samma möte, MEN hon gjorde en felanmälan åt mig och jag får återkoppling via mail/telefon senare så det utgår jag ifrån och är nöjd med det
- Vet inte om det är rätt person/ställe som kan hjälpa till med ärendet...
- Nej, väntar på ett samtal att de ringer upp

38% har fått sitt **ärende/tjänst utfört helt och hållet enligt önskemål** medan 46% endast delvis och 16% inte alls.

- Inte så mycket att göra åt systemet i sig... de gör vad de kan
- Fick extra information om vad som behövde göras innan kontakt som ligger hos mig att fixa
- Skulle ha med sig papper och grejor... vet inte riktigt vad jag skulle förvänta mig... men nu förstår jag att han bör gå dit själv
- Är nöjd med överlämningen
- Inte säkert att jag har kunnat formulera mitt ärende
- Nej inte alls, väldigt segt - har bett att de ska ringa upp men p.g.a. telefon-tider...

På frågan om det **behövs förbättringar i KCs service** svarade 83% Nej/vet inte och 17% Ja.

- Fick väldigt bra svar, mer att tänka på, utförligt och tydligt
- Det är viktigt med personlig kontakt och möjlighet att få kontakt med viss person direkt
- Ja, ge mig rätt telefonnummer
- Innan så har det känns lite stressigt... när jag ska bli kopplad till någon och kan behöva ringa igen om vi inte når fram, vill jag kunna ta den personens nummer istället för att bli kopplad till ny person i ärendet och behöva informera mer (ny person igen)... att ta numret i växeln direkt
- När man ringer så ska man veta att man får prata med någon

## **Bilaga 2**

### **Uppföljning av verksamhet i kontaktcenter (KC) - förvaltningarna**

Sammanställningen består av uttalanden från:

Arbetsmarknad- och socialförvaltningen, Barn- och ungdomsförvaltningen, Gymnasieförvaltningen, Kommunledningskontoret, Kultur- och fritidsförvaltningen, Miljöförvaltningen, Stadsbyggnadsförvaltningen, Teknik- och fastighetsförvaltningen samt Vård och omsorgsförvaltningen.

Siffror inom parentes anger hur många som uttalat samma/liknande svar.

Frågor ställda till förvaltningarna:

- Hur upplever du att ditt eget och/eller förvaltningens arbete har påverkats av uppdraget/en till KC?
- Hur upplever du att samverkan och arbetsfördelningen mellan förvaltningen och KC har fungerat?
- Andra synpunkter/något annat du vill skicka med inför vidareutveckling av KCs verksamhet?

Respondenterna uppmanades att svara utifrån upplevda:

- Utmaningar/svagheter/problem att lösa?
- Möjligheter/styrkor att gå vidare med?
- Önskemål om förbättringar/förbättringsförslag?

Svarsgrupp förkortas (SVG). System som omnämns är Flexite, Treserva och intranätet Solsidan.

### **Uttalade svagheter & problem (-)**

#### **Kontaktcenter och Tillgänglighet**

- Det har varit svårt för medborgarna att förstå att man kan ringa KC istället för förvaltningen, i vissa ärenden.

- Många telefonsamtal som borde ha kopplats och behandlats hos KC, kommer till förvaltningen istället.
- Oklarhet när det gäller telefonkontakt, speciellt hur kopplingen sker, personer upplever att de inte kommer fram via telefon, att de blir kopplade fram och tillbaka mellan KC/växel och verksamhet/handläggare.
- Upplever att personer speciellt "bollas" mellan växel och KC, kötiden (max 3 min.) till KC är kanske för kort?
- Opersonlig telefonkontakt, personer vet inte vem de pratar/har pratat med. Frågor som förekommer: "*Har jag kommit fram nu?*" och "*Kan du hjälpa mig?*"
- Telefonkontakt via KC gör ev. att kommuninvånare inte ringer i samma utsträckning - folk upplever det krångligt.
- Under de tre sista månaderna har man dock märkt ett ökat antal telefonsamtal som "bollas tillbaka" till förvaltningen. Kan det bero på vikarier och ny personal?
- Utmaningen är att styra om från etablerade kontaktvägar till nya i form av KC.
- Att KCs personal inte är kända ute på förvaltningen och "man kan ju inte ringa dom" upplevs som lite försvårande ute i verksamheten.
- Strävan att erbjuda "en väg in" har medfört att numret till X telefon (som hanteras av Y) inte längre finns på [www.karlstad.se](http://www.karlstad.se). Z's kontaktuppgifter finns däremot, och frågor, som bättre kan besvaras av Y, kommer nu fel från de medborgare som vill ta kontakt direkt med berörd förvaltning.

### **Uppdrag och Arbetssätt**

Ett systemfel när kostnaderna läggs ut på förvaltningarna och sedan på enheterna.

- Vi behöver kvalitetssäkra våra egna processer och den information som ska ges till olika målgrupper via KC.
- Oklarheter i rutiner för besvarande av e-post, vem svarar? Förvaltning eller KC?
- KC har vid några tillfällen svarat på Facebook på sådana frågor som ligger utanför det vi kommit överens om och inte alltid korrekt vilket ställt till en del bekymmer.
- Det var mycket meddelanden från kontaktcenter om att kunder ville ha kontakt med handläggarna utöver befintliga telefontider.
- Kunskapsöverföring om rutiner brast i semesterperioden.
- Flera fall där informationen finns på karlstad.se men där KC ändå skickat vidare frågan till handläggare på förvaltningen.
- Medborgare hänvisas till fel personer/roller, vilket kan tyda på att man inte vet hur organisationen ser ut.
- Förvaltningen (en del grupper) har haft svårt att släppa taget över vissa uppgifter.
- Känslan är att KC har fått dra arbetet framåt.
- Kontinuerlig uppföljning och kontakt mellan KC och vår verksamhet haltar; vi skulle behöva fasta, mer formaliserade uppföljningsträffar lite tätare under första året.
- Rutin för ständig uppdatering från verksamhet till KC är svår att få till kontinuerligt.
- Vi var ljumma i början av projektet men skärpte oss.

## Arbetsbelastning

- Initialt upplevde man att KC skapade en del merarbete för handläggarna./ En del samtal från handläggarna på KC i början, med frågor... men det ser man som naturligt. (2)
- Till en början merarbete för handläggare vilket också berodde på att vi gjorde mycket förändringar som påverkade kunder och många kunder hörde av sig med mycket frågor.
- I inledningsskedet så var dock arbetsfördelning och rutiner mellan KC och förvaltning något oklara.
- Införandet av KC har i tid sammanfallit med att flödet av frågor, synpunkter, förslag, klagomål etc. har ökat.
- Längre avstånd till vår verksamhet.
- Man märker ingen skillnad i antalet inkommande samtal.
- Antalet felringningar har ökat.
- Medborgare söker hjälp på förvaltningen som egentligen inte skulle kontakta oss om de fått mera och utförligare information från KC.
- Kommande statistikrapporter får visa i hur hög grad KC självständigt har kunnat besvara frågor och synpunkter för vår räkning. (Vi tror att vi har relativt få "standardfrågor med standardsvar" i jämförelse med andra förvaltningar.)
- Ofta ytterligare en part som ska få svar på ställd fråga; dvs. både personen som frågat och KC som vill veta att vi svarat och vad vi svarade.

## Resultat

- Problemet är att få alla att tycka det är ekonomiskt "försvarbart" när vi på förvaltningen har ekonomiska utmaningar.

- Förvaltningen/verksamheternas effekt av KCs införande är inte så stor/betydande i många fall, vilket istället leder till högre kostnader för förvaltningen/verksamheterna.
- Förvaltningarna/verksamheterna kan bli/riskerar att bli återhållsamma och inte utnyttjar den fulla kraft som KC kan erbjuda medborgarna.
- Kommande statistikrapporter får visa i hur hög grad KC självständigt har kunnat besvara frågor och synpunkter för vår räkning.
- Lite osäker på hur stor nytta vi har av KC.
- Förankringsarbetet hos vissa medarbetare har varit svårt och är inte klart.

## **Uttalade möjligheter/styrkor (+)**

### **Tillgänglighet**

- Alla kontakter med medborgarna kommer till samma ställe.
- Det har fungerat mycket bra när vi har förutsett telefontoppar.
- Ökad tillgänglighet för enkla ärenden och tillhandahållande av informationsmaterial, blanketter mm.
- Färre kunder som behöver avvisas av vår verksamhet (kommuninvånare som vi inte ger service, egna kommuninvånare med ärenden som vi inte ansvarar för).
- Längre öppettider och service.
- Man har nu ”vant” sig vid att kommunen erbjuder fler ingångar till oss och att tillgängligheten för kunden har ökat.
- Hög medvetandegrad i förvaltningen om nyttan med kommunikation.

## Uppdrag och Arbetssätt

- Det har fungerat mycket bra när vi har förutsett telefontoppar, vilket visar vikten av att vi på förvaltningen planerar och förbereder KC på ärendetoppar.
- Förhoppningsvis kan vi, genom de frågor vi får, förbättra vår information på webben och därmed kan KC på sikt själva besvara fler frågor (eller så behöver de inte ens längre ställas).
- Regelbundna uppföljningsmöten där man utreder eventuella oklarheter.
- KC har fått ligga på förvaltningen för att komma framåt i överförandet av uppgifter, men det har hela tiden gått framåt.
- Bra med uppföljning från KC ledning som utvidgat uppdraget.
- Bra information från KC ledning och bra löpande information.
- Vi tycker att det är en mycket bra dialog och lyhördhet.
- Samarbetet fungerar mycket bra i själva projektet och i framtagandet av uppdragsspecifikationen.
- God vilja att medverka i dialogen kring utvecklandet av tjänster.
- Stora utvecklingsmöjligheter när det gäller både långsiktiga och tillfälliga uppdrag.
- Höga ambitionsnivåer i förvaltningen.
- Vi på förvaltningarna behöver också ta till oss KCs synpunkter och förändra vår verksamhet för att underlätta för medborgarna.
- Bra samverkan, regelbundna uppföljningsmöten där vi reder ut eventuella frågor.



## Arbetsbelastning

- Avlastning på telefonsidan med ”enkla” ärenden.
- Vi får betydligt färre telefonsamtal till förvaltningen/ Antalet inkommande telefonsamtal har minskat kraftigt. (3)
- I vissa fall har arbetsuppgifter minskat med uppskattningsvis 75%, både administrativa uppgifter och telefonsamtal.
- Telefonsamtalen har blivit 35 - 45% färre, generellt.
- Höga förväntningar på att KC ska kunna avlasta verksamheten och skapa mervärde.
- För vissa grupperingar borde det ju ha inneburit en viss avlastning/ man förväntar sig att arbetsmängden skall minska något. (2)
- Vi tycker att de uppgifter KC har tagit över fungerar bra/i stort sett. (2)

## Utförare

- Ordinarie personal verkar mycket kompetent att kunna svara på frågor och hjälpa medborgarna.
- Den intresserade och positiva insättningen från KCs medarbetare gjorde att vi fick ”tummen ur” och gjorde vårt jobb.
- Utbildning och uppbyggnad av kunskap bland KCs personal genomfördes med bra ambition och har i stort sett fungerat bra, bra grund att bygga vidare på och utveckla.
- De möten som KCs personal hade med medarbetare på förvaltningen inför öppnande var mycket positiva.
- KC personalens engagemang och yrkesmässighet gjorde gott intryck och skapade förtroende.

## Resultat

- Bättre möjligheter för förvaltningen att få statistik över vilka områden som genererar mest frågor/synpunkter som ett led i vårt interna utvecklingsarbete.
- Ett klart positivt resultat av samarbetet med KC är att vi får backup i Facebook hantering om en nödsituation uppstår.

## Önskemål om förbättringar/förbättringsförslag

- Otroligt viktigt att KC snabbt utvecklas till något som enskilda medarbetare kan se och uppleva nyttan av. Ett arbete som förvaltningen delar med KC.
- Att fortsätta att lämna statistik till oss på antal ärenden som är kopplade till X (mycket intressant för alla medarbetare).
- Kriterier för statistik bör definieras i samråd med förvaltningarna.
- Statistik så att det går att urskilja ex klagomål, frågor, synpunkter etc.
- Förbättrad uppföljning och återkoppling via statistik över antal ärenden som gäller vår verksamhet/kontaktvägar och som handläggs direkt av KC, statistik för respektive verksamhetskategori.
- Återkoppling från KC till verksamheterna är ett viktigt incitament för fortsatt god utvecklingsvilja.
- Att upprätta regelbundna återkopplingsmöten på såväl övergripande förvaltningsnivå som för enskilda verksamheter.
- Uppföljningsarbete; att överföra samlad information till förvaltningen (helst på enhetsnivå) om vilka frågor som ställs, vilken information som efterfrågas, vilka synpunkter som framförs (inte inom ramen för det som vidarebefordras för medarbetarna att besvara utan även sådan som KC direkt hanterar).

- Återkoppling av det uppdrag som getts till KC som underlag för förvaltningens analys och stöd i vårt utvecklingsarbete, åtgärder för att förbättra information mm.
- Vi saknar återkoppling på vilka frågor KC får och om det är någon mer information ni behöver av oss.
- Att fortsätta med avstämningsmöten är mycket viktiga när nu projektfasen är avslutad.
- Mer skriftlig dokumentation av rutiner skulle vara bra. Även dokumentation från informationsmöten behövs, eftersom vissa rutiner har tagits fram i samförstånd då. Alternativt önskas rutiner och arbetsfördelning publicerade på sedvanligt sätt på Solsidan.
- Eventuellt komma och presentera verksamheten på en informationsträff hos oss.
- Vi har idéer på fler uppdrag till KC om möjlighet finns.
- Att KC kan ta emot fler uppdrag.
- Skulle kostnaderna tas centralt blir det inte ett ekonomiskt hinder att bidra till utveckling av KC.
- Det är bra om vi kan få fler tips från KC vad andra kommuner har tagit över för arbetsuppgifter från liknande verksamhet.
- Vem har ansvaret för att skola in ny personal på KC på sikt? Är det förvaltningens ansvar eller kommer KC att kunna sköta det själva längre fram när deras egen personal är mera inkörda?
- Träna upp semestervikarierna noga.
- Det är viktigt att jobba med noggrannheten i ärendehantering, att pappershandlingar alltid ankomststämplas, att viktiga handlingar såsom domar och remisser från olika myndigheter hanteras på ett korrekt sätt.

- När det inkommer hot mot enskilda handläggare, måste det gå till chefen. KC måste sortera bättre i dessa fall.
- Utveckling av kommunikation via Flexite önskvärd.
- Lite finjustering på hur KC lämnar meddelande i Treserva för att underlätta arbetet.
- Tillgång till verksamhetssystem (åtminstone tittabehörighet) för att snabbare och enklare kunna svara kunderna.
- Var sätter vi gränsen mellan ”enkla” ärenden och där det krävs specialkompetens, gränssättandet måste kontinuerligt diskuteras.
- Det är viktigt att vi i verksamheten känner oss trygga med vilka frågor vi ber KC ta hand om. Det bör vara rena sakfrågor. Tolkning av riktlinjer och annat kan lätt bli galet om man inte har stor och djup kunskap om verksamheten.
- Viktigt att personalen på KC läser vad som står på nätet... Om man upptäcker felaktigheter eller brister på hemsidan, måste man säga till förvaltningen så att det kan rättas till.
- Vi behöver utveckla kontaktvägarna mellan KC och berörda verksamheter. Just nu pågår en omorganisation på förvaltningen som kommer att göra det tydligare vad gäller ansvaret för kontaktpersonskapet när det gäller vissa frågor.
- Utveckla processerna kring ärendeflödet för att i möjligaste mån kunna integrera KCs flöde med verksamhetens.
- Utveckla felanmälningsprocessen med stöd av app och webb, t.ex. med utökad kartfunktionalitet och mer interaktivitet kring uppgiftslämnandet. Det kan leda till snabbare omhändertagande på utförarsidan.
- Det finns på en del håll stort intresse av att kunna styra bort ytterligare delar av inkommande telefonsamtal.

## Bilaga 3

### Uppföljning av verksamhet i kontaktcenter (KC) – uttalanden: personal

Sammanställningen består av uttalanden från kommunvägledare i tre svarsgrupper, en processledare och fyra personer i växeln med följande fördelning:

	feb v.6	mars v.11	april v.15	maj v.20	juni v.24	juli/avg v.30/34
SVG1	3	3	2	2	2	2
SVG2	5 <sup>10</sup>	3	2	3	4	2
SVG3	3	3	2	2	2	2
<b>Totalt</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7<sup>11</sup></b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10<sup>12</sup></b>

Frågor ställda vid intervju på plats i KC:

Hur upplever du de första dagarna/de första månaderna här på KC?

- Utmaningar/svagheter/problem att lösa?
- Möjligheter/styrkor att gå vidare med?
- Önskemål om förbättringar/förbättringsförslag?

Svarsgrupp förkortas (SVG), Turistbyrån (TB), Facebook (FB) Arbetsplatsträff (APT) och Arbetsplatsinformation (API). System som omnämns är Flexite, Vision, Response och ett internt telefonnummer 5030.

### Uttalade svagheter & problem (-)

#### Kontaktcenter

\* **Medborgare vet inte vad KC är** (v.6, v.15, v.30, v.34)

- Medborgarna vet inte att de kan få hjälp direkt
- Det är inte tydligt för medborgarna att vi är olika SVG
- Inte tydligt vad KC innehåller

\* Medborgare **vet inte var de hamnat** när vi svarar (v.6, v.15, v.24, v.30, v.34)

- Medborgare tror när vi svarar att de kommit direkt till X

---

<sup>10</sup> 1 person som enbart jobbar i TB vid KC

<sup>11</sup> 1 person i rollen som processledare vid KC

<sup>12</sup> 4 personer som jobbar i växeln vid KC

- Medborgarna tror att de hamnat i växeln
- Det är förvirrande för medborgarna som inte vet var de är och de frågar, ”- Var är jag någonstans?”
- Vi måste förklara att de är i växeln
- Vi får inte säga växeln
- Medborgare frågar direkt efter namn och plats
- Vi svarar ”- Välkommen till KC” och medborgarna vill till växeln

#### **Internt vet de inte vad KC är** (v.6, v.11, v.24)

- Internt känner de inte till 5030 utan ringer oss istället
- Internt ringer de via tonval och undrar vart de hamnat
- Internt ringer de och ber om hjälp när de inte vet vart de ska och vill bli kopplad vidare

#### **Tillgänglighet**

Det blir **inget bra kundmöte** och inte professionellt (v.6, v.15, v.24, v.30, v.34)

- Medborgarna tror att jag ”äger” ärendet
- Vi kan inte svara direkt till medborgarna
- Det finns inte alltid tillgång till någon att fråga
- Vi kan inte lova något eftersom vi inte är säkra på att förvaltningar/bolag ringer tillbaka
- Det känns inte professionellt när det inte blir ett naturligt ”flyt” i samtalet
- Handläggare hänvisar inte/meddelar inte när de är tillbaka
- Vi ser inte i Vision var handläggare är och när de finns på plats igen
- Ibland kan medborgare bli skickade runt om inte telefonen är stängd/”semesterhänvisad” till kontaktperson
- Vi får gissa till vem samtal ska gå
- Vissa på förvaltningar/bolag svarar i sina telefoner på semestern, sura
- Jag vet inte om medborgare som stod först i kön till SVG och som blir omkopplad till växeln får tillbaka sin plats i kön

Det blir **flaskhalsar** (v.15, v.20, v.30)

- Förvaltningar/bolag har inte lika hög tillgänglighet/bemanning på förvaltningar/bolag

- För varje månad ökar samtalen här vilket borde leda till ökad bemanning på förvaltningar/bolag också
- Det är svårt att lämna över frågor till vissa förvaltningar/bolag inom områden där det inte finns någon bemanning under sommaren
- Frustrerande när vi har ökad tillgänglighet här men blir flaskhalsar på förvaltningar/bolag som fattar besluten
- Vi kopplar över till förvaltningar/bolag som inte alltid är på plats
- Vid frågor till förvaltning/bolag är de svåra att få tag på
- Förvaltning/bolag kan ha 1h telefontid per dag

Det blir **kö för medborgare** som ringer (v.6, v.11, v.15, v.20)

- Svårare att komma fram till KC när det nya uppdraget lanserades
- Mer än halva SVG satt med telefoni och långa samtal
- Svårare att lösa vissa ärenden direkt, får återkomma/det blir långa samtal

\*\*\* Det är övervägande/många **kopplingssamtal** (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24)

- Mycket tid går till att koppla medborgare vidare
- Fortfarande en del/en hel del/mycket kopplingssamtal, minst 50%
- Väldigt mycket kopplingar i perioder men det är hanterbart
- Fortfarande mycket kopplingsarbete/det är tråkigt med kopplingssamtal
- Trött på att inte kunna göra något när medborgare söker en viss person

\*\* Medborgare blir **”bollade” fram och tillbaka** (v.15, v.24, v.34)

- Medborgare upplever att de blir ”bollade” fram och tillbaka
- Vi ser inte i Vision vart medborgare ringt, så vi kan inte lotsa rätt direkt
- Växeln svarar på samma sätt som KC så när växeln kopplar vidare till KC (SVG) svarar vi igen på samma sätt
- När SVG svarar så vet inte de att medborgare redan varit i växeln
- Jag hälsar välkommen till KC, medborgaren blir kopplad till SVG, kommer först i kön och efter 3 min kommer han/hon tillbaka till mig och blir hälsad välkommen igen och blir kopplad till SVG igen
- Vi får ibland tillbaka samtal vi kopplat till SVG (kö/underbemanning?)
- Jag vet inte hur det fungerar, medborgare som var först i kön verkar ”kastas ur” efter en viss tid eftersom de kommer tillbaka till växeln
- Samma person kan kopplas fram till växeln 3 eller 4 gånger
- Det blir rundgång

## Kanaler

\*\* Medborgarna har inte förstått **tonvalet** (v.15, v.34)

- Det är för många alternativ i tonvalet
- Många medborgare vet inte var deras fråga passar in i förhållande till tonvalen
- Medborgare hamnar i växeln och vi får koppla många vidare till KC

\* Det är frustrerande att stå i **receptionen** (v.6, v.30)

- Det ser inte bra ut mot medborgarna att det är kö och mycket personal i receptionen som inte kan hjälpa till
- Det ser inte så bra ut/ger inget gott intryck att vi sitter så många i receptionen
- Det är flera kommunvägledare som står sysslolösa i receptionen samtidigt som kön är lång
- Det blir kö till biljettmaskinen
- Alla som bemannar receptionen kan inte hjälpa medborgarna med allt
- Om vi hjälper till i receptionen är risken att vi inte kan hjälpa
- Vi arbetar med administrativa uppgifter i receptionen
- Vi vill hjälpa till i receptionen men det är lite besök
- Mellan kl. 8-9 händer inget i receptionen

Det kan vara riktigt **mycket jobb med Facebook** (FB) (v.11, v.15, 20)

- Speciellt mycket jobb för att följa snabba flöden
- Att arbeta med FB kräver en person
- Efter en helg kan det ligga 10-15 inlägg som väntar på FB
- Det kan ta tid och vara svårt att avsluta ett flöde
- Det kan ta tid innan vi får svar att lägga ut
- FB känns som en ”fotbojja”, en tråkig arbetsuppgift
- Det är svårt att skriva inlägg
- Inlägg är offentliga och publika, ska formuleras med rätt språk osv.
- Osäker efter utbildning om hur man ska skriva på FB
- Det kan ibland vara svårt att veta vilka gränser som gäller utifrån regelverk och bedömning av inlägg i FB
- Att arbeta med FB kan vara krävande då inlägg är mycket negativa/personangrepp



- Att jobba med FB ”suger energi”, speciellt när det är för många dagar i rad/heldagar/för att inte missa flödet

\* **Har inte hanterat e-tjänster**/har inte tillgång till hur e-tjänsterna fungerar/  
vad som ska göras stegvis (v.11, v.15, v.20)

- Inte en enda fråga/inte många frågor/hänvisningar till e-tjänster, många är 75+
- Tycker inte att det går att hänvisa e-tjänster till målgruppen, vilka har vi?
- Vet inte riktigt vad som menas med e-tjänst
- Svårt att veta vad som är fel i e-tjänster, om det är sidan/inloggning
- Vi vänder oss till kommunikatör på förvaltning/bolag för att ta reda på hur e-tjänsten funkar
- Vi visar var den finns men det är svårt att förklara när vi inte kan klicka igenom e-tjänsten
- Hänvisar till e-tjänster ibland men de flesta vill prata med någon istället för att själva utföra tjänsten
- Vid anmälan till X (säsongstjänst), ringer många och frågar ”- När får vi svar”, om vi får den uppgiften av förvaltningar/bolag kan vi svara direkt

## Uppdrag

Uppdraget **tar väldigt mycket tid** (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24)

- Förvaltningar/bolag kräver mer och mer
- Inte enbart enklare uppgifter
- Vi tar över mer än vad vi ska/tänjer på gränserna
- Vi har fått tagit X också som lagts till senare
- Förvaltning/bolag är ”inte bara” att hålla koll på
- Förvaltning/bolag är ”trögarbetat” då inget är generellt utan många olika sätt för hantering
- Det är alltid något undantag med nya delar som vi inte har vetat om att vi ska göra och hur
- Förvaltning/bolag ”infekterat” med konstiga rutiner
- Vi blir förtvivlade över hur mycket nytt det är
- Allt med förvaltning/bolag

### **Otydligt i uppdraget** vad som ska skickas vidare (v.20, v.24, v.30)

- Förvaltningar/bolag ger inte information utan ”det händer saker” först
- När det kommer nyheter/varianter bör förvaltningar/bolag tänka på att det kan väcka många frågor och ge oss information innan medborgarna ringer
- Vi får leta efter information som vi istället borde ha fått av förvaltningar/bolag
- Informationen på förvaltningen/bolag hemsidan är oprecis – medborgare ringer och frågar
- Vi behöver bättre information från förvaltningar/bolag
- Jag måste ofta ringa förvaltningar/bolag för att fråga vad som gäller

### Uppdragen **”har inte utförts”** (v.6, v.11, v.15, v.24, v.30)

- Glömmer uppdraget och kopplar vidare på ”automatik” istället för att ställa frågor till medborgarna
- Det har tagit längre tid ut mot förvaltningar/bolag, vi har inte träffats och bestämt hur göra
- Hinner inte driva/efterfråga hur frågor ska lösas konkret ut mot förvaltningarna
- Har inte fått vara med ute på förvaltningar/bolag och vet inte vad de förväntar sig
- Otydligt vilka förväntningar som finns på oss från andra förvaltningar/bolag
- Vi behöver möten med förvaltningar/bolag, vi har inte sett ”dom”
- Vi behöver veta vad vi ska göra, vem som gör vad ”där” och vem vi ska vända oss till
- När det gäller information kring nya frågor så vill man ”inte störa” förvaltningar/bolag i onödan men måste när jag känner mig osäker

### **Arbetssätt**

#### Ett **annat sätt att jobba** (v.11, v.15, v.20, v.34)

- Längre startsträcka än väntat
- Man blir väldigt trött av att enbart arbeta i telefon
- Dagar med enbart telefon blir för mycket
- Det var inte tänkt att det skulle bli så mycket telefoni

- Instängd på KC och inte så många personliga möten
- Vi måste svara på ett sätt som är för långt och med våra namn
- Jag blir trött av att svara med en så lång hälsningsfras hela dagarna

Vi har inte fått till **våra rutiner** (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24, v.30, v.34)

- Vi behöver lägga upp hur arbetet ska flyta inom SVG och hur information ska förmedlas och samordnas
- Arbetet ”flyter” inte riktigt ännu med nya personer
- Vi driver och löser frågor för stunden/släcker bränder
- Vi måste lära oss stå på egna ben, vi springer ”runt runt” och frågar
- Vi hinner inte prata ihop oss/träffas/finna forum
- Information faller ”mellan stolarna”
- För många olika system för att sprida t.ex. uppdateringar
- Det är meningen att alla ska uppdatera sig via SVG mail
- Det är svårt att få till överlämningar internt med t.ex. Response
- Informationsspridning inom SVG funkar inte när man sitter i telefon
- Vi tänker olika kring hur vi ska prata med varandra om nyheter
- Det kan inte vara meningen att det bara är en person som ska svara hela tiden på hur vi ska göra/har ansvar för att alla gör rätt
- Överlämningar till expert på förvaltningen/bolag blir inte så bra
- Det är svårt att alla i SVG blir uppdaterade samtidigt, speciellt de som enbart jobbar med förvaltningen/bolag ibland/en dag i veckan
- För många kanaler in för ärenden - fyra stycken
- Svårt att veta var ärendet kommit in för att kunna svara direkt över disk
- Svårare med uppdelning på flera personer att kommunicera direkt mellan telefoni och besök
- Vet inte vem som lovat vad när kunderna säger ”- Det här har ni gjort förut” och ”- Det här borde ni kunna fixa”

**Använder inte checklistan**, tar allt från ”huvudet” (v.6, v.11, v.15, v.30)

- Hinner inte använda checklistan, tar allt från ”huvudet”
- Checklistan är inte klar, allt är inte bestämt ännu
- Vill vägleda först och skriver lappar vid sidan om
- Kommer inte ihåg loggar kring ärenden utifrån lapparna
- Frågor kommer in från medborgare och jag vet inte vad som gäller

- Löser enstaka ärenden och uppdaterar checklistan, men det går långsamt
- Checklistor ”kan inte” användas (Flexite/frisökning i Vision)
- Checklistor används inte så mycket, allt finns inte där heller
- Vi behöver känna att vi får tid och möjlighet att uppdatera oss, våra checklistor och instruktioner
- Har inte hunnit/kan inte förvaltningen/bolaget för att uppdatera checklista

**\*\* Schemat styr hårt** (v.6, v.30, v.34)

- För låsta till exakta tider/det finns inget utrymme
- Svårt/stressigt att få ihop det hela/få tiderna att fungera
- Oklart vad som ska göras på den tid som tilldelas i schemat
- Hur tiden fördelas – det kan inte vara tänkt att man ska sitta 8h i telefon
- Vi har inte kunnat följa vårt schema för luncher
- Det har blivit sena luncher (14:45)
- Vi kan inte gå ut tillsammans och fika/äta

**Arbetsmiljö**

Svårt att ta igen startsträckan som de andra haft (v.11)

Svårt att lära känna medarbetarna i de andra SVG

Synd att personer slutar

**\* Lokalen** (v.11, v.20, v.34)

- Vi har mycket pappershantering men inget utrymme för det i lokalen
- Arbetsmiljön med ett rum för 5 personer
- För små skrivbord
- Ventilation fungerar inte
- Det är kallt och det drar i lokalen
- Jag får ont i axlar och nacke
- Det händer inget med arbetsmiljön trots att vi rapporterat detta
- Det var trevligare och mer centralt i Stadshuset
- Vi sitter själva/inte tillsammans med övriga på KC så det känns uppdelat

**\* Ljudnivån är hög** (v.15, v.20)

- Arbetsmiljön är stimmig
- Flera pratar samtidigt

- Ljudnivån är hög
- Mer tid att rensa ”surret” i miljön/stänga av

## **Arbetsbelastning**

### **Det finns risk för stress** (v.6, v.15, v.20, v.24, v.30, v.34)

- Stressigt att ge service till medborgare
- I telefonin är det många som ringer så där blir det för mycket att göra
- Det känns inte bra att vara ”ensam” att ta telefonen
- Sätter själv press på att medborgare ska besvaras snabbt
- Det är svårt att få tag på handläggare på förvaltningar
- Det är frustrerande att inte få hjälpa till
- Det blir stressigt när det handlar om pengar också
- Vill göra mer än man hinner
- Det är frustrerande att inte hinna färdigt
- Svårt att hantera att köerna växer/blir splittrat
- Mycket stress över telefonköer och hur dessa skulle hanteras
- Rätt så stressande, hinner inte prata med kollegor
- Mycket oro innan semestern kring hur det skulle bli när så många är borta på förvaltningarna
- De kanske tar bort ngn av oss om det inte ringer
- Stressigt med system och maskiner som man inte kan/känner att jag inte är expert på detta
- Vi förväntas svara på frågor kring system utan kompetens eller manus hur förvaltning/bolag vill att vi ska svara
- Psykiskt jobbigt och nervöst då systemen ofta krånglar just när det inte finns någon att fråga
- Jag är rädd att göra fel

### **Hög arbetsbelastning** (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24)

- Belastning under dagen
- Vi har haft en hög arbetsbelastning
- Belastningen har ökat enormt med det nya uppdraget
- Många ärenden har legat kvar när vi gått för dagen
- Det tar tid att lära upp alla nya/tar resurser att introducera sommarvikarier

- Första veckan med det nya uppdraget var kaotiskt

\*\*\* **Vi är för få**/vi är inte hela styrkan (v.6, v.11,v.15, v.20, v.24, v.30)

- Påfrestande att inte varit full styrka
- Vi känner direkt av att någon saknas i SVG
- Känslan att vi är för få i SVG är väldigt tydlig
- Vi kan inte rotera som vi ska
- Det blir ”för snävt” när det bara finns en handläggare
- Bemanningen är snäv/schemalagda lite för tight
- Vi har enbart varit tre personer i SVG
- SVG har inte haft sommarvikarier
- Svårt att få till luncherna då vi varit för få
- Vi har så mycket operativt, jättemycket i telefon och alltid mycket besökare
- Man hinner inte och kan inte göra sitt jobb/räcker inte alltid till
- Vi har inte kunnat hjälpa varandra då det är svårt att gå ifrån om vi inte är full styrka
- Beviljade ledigheter när det är ont om folk
- Ingen vikariebank

## Utförare

Mer närvarande chef önskas när det nya uppdraget introducerades (v.24)

**Får inte använda min kompetens** (v.6, v.24)

- Vi är bara halvlärda
- Svårt att lära ut till andra hur de ska göra när man inte vet stegen själv
- Att hoppa in på många olika arbetsuppgifter gör att jag aldrig når riktigt fram

Jag är **tröttare än vanligt** (v.6, v.15)

- Jag blir väldigt trött av att enbart arbeta i telefon
- Jobbigt att prata engelska när man inte ”behärskar” den

**System** (v.6, v.11, v.20)

- Svårt att veta vilka program som bör vara öppna på vilka skärmar

- CC-bridge inaktiveras hela tiden
- Sökmöjligheten är inte lika bra i alla system/vi har inte samma system som i växeln så vi har sämre förutsättningar att kunna koppla vidare
- Lånedatorerna är inte öppna för användning, de når enbart [www.karlstad.se](http://www.karlstad.se)
- www.karlstad.se är segt/tar lång tid/blir stressigt/scrollar fel för att ta fram uppgifter
- Tekniken/dator har strulat

## Utvecklingsarbete

\*\*\* Svårt att få till förbättringsarbete (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24, v.30)

- Svårt att få till tid att samla ihop oss/lösa problem/reflektera & lära
- Ett jätteproblem att alla i SVG inte kan träffas samtidigt/omöjligt för hela KC-gruppen att träffas samtidigt
- Vi väntar in hela gruppen för att utveckla arbetet tillsammans
- Frustrerande att inte se någon lösning på hur kommunikation inom och mellan grupper ska lösas/men det är omöjligt att få mer tid
- Saknar möten inom SVG/mer tid i SVG att diskutera olika fall
- Det finns ingen tid att tillsammans inom SVG diskutera/planera vad och hur arbetet ska fördelas/utföras
- Det är omöjligt att få mer tid/vi har aldrig tid för APT
- Vi har många borta
- Vi har många uppgifter/mycket operativt arbete i SVG
- Vi har inte haft APT och det blir missar/missförstånd i informationsöverföring
- Hela gruppen kan inte vara med på API/hinner fortfarande inte API i SVG
- Koppling mot förvaltningarna måste bli mer konkret och uppföljning med förvaltningarna
- Har varit lite trögt med att få till möten med förvaltningar
- Det finns för lite tid för utvecklingsarbete och avstämning med förvaltningar
- Vi bygger rutiner mindre då det blev mer än vad vi trodde

## Uttalade möjligheter/styrkor (+)

### Kontaktcenter (KC)

Förvaltningar/bolag börjar **förstå poängen med KC** (v.20)

- Förvaltningar/bolag ser att de kan vinna på att använda KC/är mer positiva och det flyter på

### Tillgänglighet

**Bättre service** till medborgarna/kan hjälpa medborgarna bättre (v.6, v.15)

- Längre öppettider för medborgarna
- Positivt bemötande av medborgarna
- Vi får samtal med konkreta ämnesfrågor
- Jag tar bollen och flyttar ärendet framåt
- Det känns som att vi gör en bra insats
- Medborgare uppskattar att få prata med en person
- Vi har mer tid att prata med varje medborgare i jmf. med en växel
- Det har fungerat mycket bra med rådgivning till de medborgare som ringt
- Det är mer tyngd och djup i samtalen/längre samtal där vi blir mer till nytta och får rejäla arbetsuppgifter
- Kan gå in och hjälpa medborgare i skarpt läge med e-tjänster

\* **Nu kommer medborgarna rätt** (v.6, v.11, v.20, v.24)

- Många samtal/mer samtal direkt till svarsgruppen
- Inte längre bara kopplingssamtal
- Kan svara mer och mer - handlägga enklare ärenden
- Djupare frågor (och ofta tacksamma medborgare)/mer handläggning nu
- Behöver inte skicka vidare så mycket
- Jag vet vart man ska hänvisa

### Kanaler

\* **FB är en bra kanal** för att snabbt hjälpa medborgare (v.11, v.15, v.20)



- FB är en bra funktion för att snabbt få ut meddelanden om att vi har förmedlat ärenden vidare eller ge ett svar direkt
- FB är en bra kanal för ärenden in
- Roligt att skriva svar på FB
- Positivt med FB
- Vi stöttar varandra i arbetet med att besvara frågor och det finns regler och bra stöd centralt med hjälp i frågor kring sociala medier
- Kan svara mycket själv på FB, det flyter på bra med halvdagar

\*\* **Hänvisar till e-tjänster**/tipsar/hjälper till med e-tjänster/blanketter (v.11, v.15, v.20)

- Inte så mycket frågor/hantering av e-tjänster, men det förekommer
- Har visat e-tjänst kring X för besökare som själva fick fylla i vid dator i receptionen med min hjälp
- Hjälper till att köra e-tjänsten X ” för de som inte har dator/kan fylla i
- Kan hjälpa till hur vissa funkar, t.ex. X, andra är besvärliga, t.ex. X
- Förklarar via mail/visar i receptionen/skickar blankett
- e-tjänsterna fungerar för det mesta

## Uppdrag

\* Det är roligt **när det fungerar** (v.11, v.15, v.20, v.30)

- Vissa uppgifter är väldigt roliga
- Att X enheten informerar så att vi kan svara medborgare
- Det är ”en resa” med delmål som är spännande
- En del handläggare har sagt att det går bra att maila
- Det fungerar bra och ”flyter på”
- Vissa personer på förvaltning/bolag känner jag att jag alltid kan fråga
- Vissa förvaltningar/bolag har varit tydliga på bemanning och kontaktpersoner över sommaren

Vi sköter ett **nytt uppdrag** (v.20, v.24, v.34)

- Delprocessen för x har stabiliserat/det finns en struktur för det nya uppdraget och det ”flyter på” bra
- Vi slipper X-ärenden
- Samarbetet med SVG fungerar bra

### **Checklistan har fyllts på/uppdaterats (v.6, v.11)**

- Med hjälp av kontaktperson på förvaltning/bolag
- Vi är fortfarande i något av en uppstart och nya saker som vi inte visste innan dyker upp som gör att vi kan uppdatera checklistan
- Ser ett mönster med frågor/nu ser vi vad arbetet innebär/ser flödet i var söka information
- Är uppbyggd utifrån ett ”vikarieperspektiv”
- Ser nyttan av att upprätta checklistor

### **Utvecklar bra rutiner för gruppen (v.11, v.20, v.24)**

- Att alla vet vad som ska göras
- Har ”provat-in-sig” och hittat arbetsformer som passar/arbetsflöden sätter sig/roligt att vara med och se att rutiner börjar lägga sig till rätta
- När jag lämnar arbetsplatsen lämnar jag jobbet där/kan släppa jobbet när man går hem, vet att det löser vi imorgon
- Arbetet är mer en vardag nu som flyter på
- Vårt sätt att svara har förändrats till det bättre över tid
- Registrerar nu direkt i Flexite vilket blir bättre (men tar längre tid)

### **Arbetssätt**

\*\*\* **Roligt**/trevligt och positivt/nytt/spännande/annorlunda och väldigt roligt att arbeta upp en ny verksamhet (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24)

- Att kunna svara på medborgarnas frågor/trevligt med samtal från medborgarna
- Att kunna ge service och svar till medarbetare/att avlasta andra medarbetare
- Friheten att jobba mot förvaltningar/bolag
- Det blir roligare ju mer man kan
- Det är ett viktigt jobb

### **Kompetensen blir bred (v.6, v.20)**

- Behöver vara skärpt för att ta till sig och kunna väldigt mycket i ett brett område
- Möjlighet att lära sig om kommunfrågor
- Kan bygga upp sin egen kompetens succesivt

- Det är roligt att få göra extra uppgifter
- Det finns utrymme för eget ansvar

**\*\*\* Varierande arbetsuppgifter** (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24, v.30)

- Förberedelserna, att lära sig system och sitta bredvid, sett mycket
- Nytt system och arbetsuppgifter
- KC var välkommet, det fanns ett behov av att förnya arbetsuppgifter
- Nya arbetsuppgifter är väldigt stimulerande
- Vi formar våra egna arbetsuppgifter
- Delat upp telefon i halvdagar/handläggningsuppgifter som komplement till telefon
- Många olika arbetsuppgifter som ska fördelas så att alla ska kunna göra allt och följa schemat per dag
- Turas om med arbetsuppgifter inom SVG/omväxling
- Vi försöker dela upp arbetsuppgifter
- Bra med omväxling och dela upp dagen (inte bara telefon)
- Dagarna går fort med varierande arbetsuppgifter
- Det händer saker hela tiden/förändringar
- Lär mig nya saker varje dag/varje vecka/hela tiden
- Att lära sig massa nytt är roligt
- Många operativa bitar

**\* Arbetsmiljö** (v.6, v.15, v.34)

- Receptionen
- Öppet landskap/lättare och bättre än vad jag väntat mig
- Vi sitter nära och kan fråga varandra
- Arbetsrummet har blivit mycket bättre/är ändrat och luftigare
- Bra placering, spelar inte så stor roll var vi sitter
- Vi kan fika tillsammans

**Arbetsbelastning** (v.15, v.20, v.24, v.30, v.34)

- Det är mycket att göra
- Jättestor skillnad/Vill ha flera ärenden
- Börjar bli varm i kläderna

- Alla förvaltningar vill få mer för pengarna och fyller på med uppgifter, vi har nu nått gränsen med de resurser vi har
- Personalstyrkan är nu mer rimlig till arbetsbördan som växt
- Bra med många nya medarbetare som underlättar
- De nya är snabbblärda/duktiga
- Lugnare under sommaren
- Tre personer är precis för att täcka upp alla delar i SVG
- Skönt att hinna med trots att vi är färre under sommaren
- Har fungerat jättebra med vikarierna/vikarierna i alla SVG är jätteduktiga
- Rekryteringen av semestervikarierna har varit lyckad
- Mindre samtal men det märks inte eftersom vi är mindre personal

#### **Bättre bemanning** (v.6, v.15, v.20, v.24, v.30)

- Vi har fått hjälp med extra folk
- Vi känner att vi får stöd
- Ingen kö
- Inte lika stressigt längre
- Nu kommer hela styrkan att vara på plats
- Första veckan när alla är här
- Vi har blivit flera i SVG
- På G med vikarier
- Vi följer vår struktur för bemanning under en schemalagd vecka
- Schemaläggning och synkning mellan SVG funkar bra

#### **Utförare**

##### **\*\*\* KC-gruppen/arbetsgruppen/SVG** (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24, v.30, v.34)

- Bra/trevliga arbetskamrater/medarbetare/trevligt gäng
- Att lära av varandra/kunna hjälpa varandra och fylla i/öppenhet och kultur av att dela med sig
- Man kan öppet säga till och be om hjälp
- Bra gemenskap
- Kul med en större grupp
- Driv i gruppen

- Bra gruppdynamik
- Bra arbetsklimat/högt i tak
- Kunniga medarbetare att lära av
- Att jobba på KC ger en tydligare roll
- Ingen känsla av revir och prestige
- Alla har gemensamt ansvar för alla arbetsuppgifter
- Det är god stämning i SVG/fantastisk bra SVG
- Vi är inarbetade/ett sammansvetsat gäng/vet var vi har varandra
- Vi drar åt samma håll inom SVG och hoppas att vi får med de nya
- Vi försöker göra allt till det bästa

**\*\* Förmåga och kompetens (v.6, v.11, v.20, v.24, v.30, v.34)**

- Kan ta sig tid och aktivt ställa frågor och hänvisa
- Kan svara mer själva eftersom frågorna nu återkommer
- Vi är inte så oroliga längre att vi inte kan/känns bättre att hoppa in i telefonin nu när jag vet att jag kan
- Känner mig behövd då jag också kan lära ut med min expertis
- Kan svara mer och mer/kommit in mer och mer i jobbet/återkommande frågor
- Mer säker på vart gränsen går och vad vi kan svara på kontra vad vi ska lämna över
- Vi kan svara med den information vi har fått av förvaltningarna
- Jag får göra lite mer av det jag blev anställd för

**\*\* KCs ledning/bra/bättre/fantastiska chefer (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24)**

- Ledningen är väldigt bra, känner att de har omtanke om oss
- Ledningen är benägen att hjälpa till, inget känns omöjligt
- Ledningen är mer med oss här/deltar och är med oss
- Ledningen är bra på att se saker/lyssnar och ser saker/är lyhörda
- Inget problem om man vill något - ledningen är flexibla
- Ledningen tar tag i saker/tar i och har inga problem med att hjälpa till
- Ledningen har en helt annan förståelse och vi löser saker tillsammans
- Ledningen leder och styr på ett väldigt bra sätt
- Cheferna tog initiativet att samla ihop SVG till APT
- Här kan vi lämna över strategiska frågor till ledningen

\*\*\* Fungerar bra med alla **system** (v.6)

- Går bra med skärmarna

## Utvecklingsarbete

\*\* Vi försöker hela tiden att **förbättra arbetssätt** (v.11, v.15, v.20, v.24)

- Förbättringar pågår hela tiden, det vi upptäcker som vi kan påverka hos oss tar vi snabbt upp i gruppen
- Nu en inkörningsperiod, sedan kan vi förändra
- Möjligheter att utveckla verksamhet
- Kunna förbättra inom KC och gentemot förvaltningar/bolag
- Kunna se hela arbetsflödets delar, även receptionen
- Det håller i sig att vi är kreativa och hittar lösningar
- Har fått till möten/funkar bra mot förvaltningar/bolag
- Bra att få rutin för avstämning och uppföljning varje vecka vid samma tid
- Vi har börjat med APT/ vi har haft vårt första APT/bra att komma igång med APT
- Prioriterar APT och vad vi gör/API och APT ger ett aktivt KC
- Vi har ett dokument som fyller agendan inför APT
- Dokumentet vid APT kan användas för att följa upp vad man ev. missat
- Värdefullt med uppföljningar/det är bra med en oberoende uppföljning
- Telefoncoaching
- Jättebra med telefoncoaching att utifrån egna mål med hur jag vill uppfattas, kunna prova och få hjälp
- Mycket positiv feedback från telefoncoaching/att kunna sitta med en person som hjälper till med fokus på vad som kan förbättras
- Nu finns utrymme för att jobba med frågor framåt

## Önskemål om förbättringar/förbättringsförslag

Tydliggöra vad **KC** är för medborgarna (v.24, v.30)

- Hoppas att det sprider sig vad vi gör på KC
- Utveckla budskapet så att det framgår att medborgarna får vägledning och hjälp direkt/vi och cheferna får tänka till för att aktivt kunna påverka så att medborgarna kommer till oss först

- Målet är att minska kopplingsamtalen

**\*\* Se över telefonin/korrigera tonvalen (v.6, v.15, v.24, v.34)**

- Göra "en genväg" för medborgarna direkt till växel/informera tidigare att vänta i det fall de ska till växel/vet vem de vill prata med
- Se över växels roll vid tonval/medborgares användning av direktnummer
- Många samtal skulle kunna gå direkt till SVG, dvs. medborgare har frågor som växel kopplar vidare till SVG (ca 25% alt. ca 50%)
- Se över köhantering till SVG
- Se över vad vi ska svara i växel så att medborgarna förstår
- Tycker att vi som förut ska svara med "Välkommen till Karlstads kommun..."

**Se över bemanning i receptionen (v.6, v.30)**

- De som inte kan hjälpa till i receptionen sätter sig vid dator när det är kö
- Lära upp TB att också kunna bemanna delar i uppdrag till förvaltningar/bolag i receptionen
- Fler biljettmaskiner/annan placering?
- Om vi öppnar receptionen kl. 9 har vi en timma på morgonen till annat

**Se över arbetsfördelning/arbetsbelastning (v.6, v.11, v.15, v.24)**

- Nå en jämnare fördelning av olika arbetsuppgifter
- Att alla i gruppen kan ta alla arbetsuppgifter
- Göra ordning bemanningstavlan för SVG
- Få full styrka
- Bygga upp en vikariebank
- Introduktion av sommarvikarier bör läggas vissa dagar
- Utveckla en ram och flexa/vara flexibel utifrån den
- Fånga upp olika strukturer som finns i de olika SVG för att stötta varandra och underlätta att kunna hoppa mellan SVG smidigare

**\*\* Jobba mer med förbättringsarbete (v.6, v.11, v.15, v.20, v.24, v.30)**

- Samverka med andra KC - hur arbetar man t.ex. i Örebro?
- Att vi får möjlighet att åka iväg en halv dag

- Vill hitta lösning på hur grupperna ska kunna träffas samtidigt och diskutera/utveckla verksamhet
- Regelbundna möten med förvaltningar/bolag inom SVG
- Effektivisera hantering och redovisning av X
- Klargöra vad som är ett ärende/tydliggöra hur hantera/registrera ärende
- Registrera på en gång i Flexite
- Samordna arbetssätt
- Att lägga tid för lärande/sätta en halvdag i veckan
- Få återkoppling/feedback i grupp/arbetsinsatser (både + & -) måste lyftas
- Finna form för utvecklingsarbete
- Vill kunna svara bättre och effektivare för att hinna med att kontinuerligt förbättra och bygga på
- Uppdatera uppdragsbeskrivningar och checklistor/skriva instruktioner och texter utifrån förändringar som sker hela tiden
- APT 1h i månaden/att alltid ha en bestämd tid för APT/boka in och bestämma var 14:e dag för mer frekventa och kontinuitet i APT

#### **Tillgång till e-tjänsterna/kunna klicka runt/se hur de fungerar (v.11, v.20)**

- X kan enbart dras ut, inte göra ngn egen beräkning vilket är en brist

#### **\* Utredda, tydliggöra och utveckla uppdrag (v.15, v.20, v.24)**

- Att presentera oss för förvaltning/bolag, lära känna varandra/göra studiebesök
- Omfattning/om vi kan ta över/om det underlättar att vi tar en större del
- Om vi räcker till för det nya uppdraget
- Förvaltningens del i ärenden, KC kan inte lova ngt som inte håller
- Styrning för att utveckla samarbete med förvaltningarna istället för att vi ska fråga hela tiden
- Följa upp med förvaltning/bolag hur de tycker det nya uppdraget fungerar/ följa upp hur det nya uppdraget går
- Tydliggöra nya rutiner och nya arbetsuppgifter som kommer med nytt uppdrag



### **Förbättra rutiner** (v.24, v.30)

- Se till att personer på förvaltningarna stänger sina telefoner under semestern
- Se till att skicka nyheter/varianter till X-mail istället för KC-mail
- Informationen på förvaltningens/bolagets hemsida borde uppdateras och preciseras för att undvika ”onödiga” frågor från medborgarna
- Att tydliggöra SVG ansvarsområde så att alla ansvarar för att uppdatera sig om t.ex. förvaltningars/bolags rutiner, system och nyheter
- Förvaltningar/bolag som vet sina ”toppar & dalar” bör kommunicera underlag till oss för att undvika kopplingar

### **Lokal och arbetsmiljö** (v.15, v.20, v.34)

- Att få mer ordning och funka rent praktiskt för att få plats att fylla i blanketter
- Gemensamma tekniker och påminna varandra för att hantera ljudnivån
- Det kan bli lättare med kommunikation direkt till SVG om vi sitter tillsammans

### **Utvärdera** (v.30, v.34)

- Om det har blivit lättare att få kontakt med kommunen nu än tidigare
- Om medborgarna upplever det bättre med KC
- Bemanning i receptionen
- Hur helgöppet under sommaren har fungerat



## Kontaktcenter i Karlstads kommun

Den 31 januari 2013 öppnade Karlstads kommun en ny verksamhet i form av ett Kontaktcenter (KC) i syfte att öka tillgängligheten, ge god service och avlasta förvaltningarnas hantering av enklare ärenden. Karlstadsborna får hjälp med information och vägledning till all verksamhet i kommunen och kommunvägledare i tre svarsgrupper hanterar delar av eller hela ärenden. Uppdrag från förvaltningar initierar KCs verksamhet och definierar dess innehåll. Rapporten beskriver en processororienterad uppföljning av KCs verksamhet som genomförts under våren 2013. Intervjuer har genomförts med 24 externa kunder (20 medborgare), 9 interna kunder (förvaltningar) och 25 utförare i KCs processer (kommunvägledare och telefonister). Syftet med uppföljningen är att nå ett underlag till verksamhetsutveckling. Uttalanden från respondenterna publiceras som resultat i bilagor till rapporten. Dessa avser upplevda problem, styrkor och förbättringsförslag som struktureras i kategorier för effektiva verksamhetsprocesser. Rapporten kan ses som ett underlag för att lära och sprida erfarenheter. Den kan därför vara intressant för andra organisationer som står inför en etablering av KC eller som redan bedriver en liknande verksamhet. Genom att publicera data i insamlad empiri öppnas möjligheter till flera och olika typer av analyser. I den här rapporten finns enbart några reflektioner kring varje uppföljning, en summering och avslutande rekommendation.