



Sluttrapport for fem undersøkelser.

Erfaringer fra nytt kundesenter i

trygdeetaten i Nordland.

Dokumentasjon av resultater og vurderinger av metodespørsmål

Rapport 2004/04

Anders Thorgersen

Utredningsavdelingen
Rikstrygdeverket

2004

TIDLIGERE RAPPORTER UTKOMMET I RTV'S RAPPORTSERIE:

RTV-rapport 2004/03:

Kolstad Arne. Effekt av aktiv sykemelding, 2002-2003. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2004.

RTV-rapport 2004/02:

Rendedal Pia. "Overgangsstønad - Hva skjedde med de som mistet retten til overgangsstønad pga endringer i vilkårene 1. januar 1998?" Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2004.

RTV-rapport 2004/01:

Kristoffersen Per. Endringer i den nederlandske uføreordningen og erfaringer fra kampen mot "den hollandske syken". Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2004.

RTV-rapport 2003/12:

Kristoffersen Per, Andersen Mona Stormo. Rehabiliteringspenger og bruk av unntaksbestemmelser. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

RTV-rapport 2003/11:

Holte Hilde H. Omfang av trygdeetatens oppgaver. Hvordan kan vi forklare variasjon i omfang med utgangspunkt i arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte? Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

RTV-rapport 2003/10:

Kann Inger Cathrine, Kolstad Arne. Effekt av aktiv sykemelding. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

RTV-rapport 2003/09:

Holte Hilde H. Prosjekter innen trygdeforskning høsten 2003. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

RTV-rapport 2003/08:

Kristoffersen Per. Hvilke faktorer har betydning for at "aktiv sykmelding" blir iverksatt?. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

RTV-rapport 2003/07:

Grambo Anne-Cathrine, Andersen Mona Stormo. IA-avtalens økonomiske virkemidler. - Arbeidsgiveres synspunkter og erfaringer ved bruk av virkemidlene. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

RTV-rapport 2003/06:

Sletvold Leif. Noen sider ved kontantstøtteordningen belyst ved hjelp av registerdata. Oslo, RTV, Utredningsavdelingen, 2003.

Seksjon for analyse og metode 2004
Utredningsavdelingen
Rapport 2004/ 04
Antall sider: 98
ISBN nr. 82-551-1045-3
Pris: Gratis

Rikstrygdeverket
Pb. 5200 Nydalen
N-0426 Oslo
Besøksadresse: Sannerгатen 2, Oslo.
Tel.: +47 2292 7000
Faks: +47 2292 7070
www.trygdeetaten.no



Seksjon for analyse og metode

FORORD

Arbeidet med utviklingen av trygdeetatens *Brukerservice* gjennomføres under Administrasjonsavdelingen i Rikstrygdeverket, og her er prosjektet *Døgnåpen forvaltning* et av to hovedprosjekt. *Døgnåpen forvaltning* består igjen av tre delprosjekter hvorav *Telefoniprojektet* er ett av disse. Telefoni prosjektet har hatt ansvaret for gjennomføringen av prøvedrift av kundesenter i Nordland. *Døgnåpen forvaltning* rapporterte erfaringene fra prøvedriften mai 2004: *Evalueringsrapport for prøvedrift av kundesenter i trygdeetaten i Nordland 2003-2004*.

Telefoniprojektets arbeid med å evaluere prøvedriften har blant annet tatt utgangspunkt i ulike bruker- og medarbeider erfaringer. I den forbindelse fikk Utredningsavdelingen i oppgave å gjennomføre flere undersøkelser.

I det følgende arbeidet beskrives resultatene fra disse undersøkelsene. I tillegg tas enkelte metodespørsmål opp til vurdering. Mange av de erfaringsaspektene som benyttes i analysene er basert på indikator spørsmål som medfører flere metodiske utfordringer. Denne rapporten er et av flere underlagsdokumenter, og vil fungere som vedlegg i selve evalueringsrapporten for prøvedriften. Rapporten kan også benyttes som støtte til de senere vurderinger som skal gjøres i forbindelse med framtidige undersøkelser av nye kundesentre.

Rapporten er gjennomlest med kommentarer av leder av seksjon for analyse og metode, underdirektør Anita Mølmesdal Sivertsen og leder for Utredningsavdelingen avdelingsdirektør Hilde Olsen. David Correia fra telefoniprojektet har laget planen for undersøkelsen og har hatt kontakten med kundesenteret i Nordland ved utsendelse av alle spørreskjemaene. Rask hjelp i forberedelse og bearbeiding av materiale har rådgiver Mona Stormo Andersen bidratt med. Anders Thorgersen fra Utredningsavdelingen har gjennomført undersøkelsene, analysert materialet og skrevet rapporten.

Rikstrygdeverket, juni 2004.

Arild Sundberg
Trygdedirektør

Hilde Olsen
Avdelingsdirektør

SAMMENDRAG

Bakgrunn:

Trygdeetaten har i dag en stor mengde henvendelser som kommer via telefonen. De enkelte enhetene i etaten håndterer innkommende samtaler på ulike måter . Det kan føre til uønsket ventetid. På en del steder blir saksbehandlerne "forstyrret" av samtaler som kommer inn.

Erfaringer og beregninger viser at en samordnet organisering og effektiv håndtering av innkommende telefonhenvendelser til kundesentre , gjør at det er mulig å håndtere et større antall henvendelser på en mer effektiv måte. Et kundesenter håndterer både telefoner og e-post fra brukere. Pilotforsøket i Nordland (2002) ga tilbakemeldinger om færre avbrytelser i saksbehandlingen på trygdekontorene, og la til rette for kortere svartider og høyere kvalitet på saksbehandlingen. Erfaringene ga grunnlag for fullskala forsøk.

Telefoniprojektet gjennomførte høsten 2003/våren 2004 prøvedrift med kundesenter i tett samarbeid med trygdeetaten i Nordland. Kundesenteret har som hovedmålsetning å forbedre servicen mot brukerne, men skal også bidra til å forbedre arbeidsdagen til den enkelte saksbehandler og øke kvaliteten på både service- og saksarbeid.

For å kunne lage en oversikt av hvordan de involverte partene oppfatter kundesenteret og hvilke erfaringer de gjorde underveis i prosessen ble det bestemt å gjennomføre flere omfattende undersøkelser med de aktuelle bruker- og medarbeider gruppene. Resultatene fra undersøkelsene dokumenteres i denne rapporten og fungerer som underlagsmateriale for telefoniprojektets evalueringsarbeid. Det helhetlige evalueringsarbeidet er dokumentert i: *Evalueringsrapport for prøvedrift av kundesenter i trygdeetaten i Nordland 2003/2004.*

Metode:

Rapporten dokumenterer en kartlegging over erfaringer fra prøvedriften gjennom fem undersøkelser for hhv. brukere, kundebehandlere, ledere av kundesenteret, saksbehandlere i trygdeetaten i Nordland og for alle enhetene i fylket ved trygdekontorene.

Disse undersøkelsene har flere resultatmål, og skal blant annet ha fokus på endringer ved arbeidsforholdene og ved tjenesteservicen. Telefoniprojektet ønsker å få med seg noe om de prosesser som de involverte erfarer samt å få kartlagt aspekter ved endringene som kundesenteret resulterer i. De ulike kartleggingene skal skje på relativt kort tid, og det er grupper av *informanter* som spenner fra 3 personer (ledere av kundesenteret) til potensielt hele Nordlands befolkning (for alle som ringer trygdeetaten i innsamlingsperioden). Vi har

derfor nærmet oss informantene ved bruk av både samtaler (*interøju*), og åpne og lukkede spørsmål i intervju og med bruk av spørreskjemaer/vurderingsskjemaer.

Fire av de fem undersøkelsene observerer man ved bruk av spørreskjema på kun ett tidspunkt. Undersøkelsene ble gjennomført i perioden januar - februar 2004.

For én av de fem undersøkelsen gjennomførte vi to datainnsamlinger over endringer i arbeidsforholdene hos saksbehandlerne, en før telefoni prosjektet startet (september 2003) og en "etter" at kundesenteret har vært i drift en periode (februar 2004).

Gjennomføringen av brukerundersøkelsen medførte én viktig metodisk forskjell fra tidligere brukerundersøkelser i etaten. I denne undersøkelsen spør vi bruker om hans/hennes erfaringer og opplevelser i nesten umiddelbar nærhet til kontakten/henvendelsen til etaten. Vi ringte denne gangen opp brukeren i mellom 1 til 3 dager etter at brukeren selv var i kontakt med kundesenter eller trygdekontor. Brukerens vurderinger og rapportering av sine brukeropplevelser vil derfor være langt mer presise i den forstand at de reflekterer en hendelse på en mer "korrekt" måte. Ved Gallups nasjonale undersøkelser for eks., skal bruker svare på et skjema knyttet til et (eller flere) møtetidspunkt for 14 dager til 12 måneder siden. I slike tilfeller så får svarene ofte en sterkere positiv bedømming av serviceopplevelsen enn intervjuer i umiddelbar nærhet i tid. Til tross for at vi må forvente en strengere bedømming fra brukerne, så ble møtet med kundebehandler vurdert svært positivt med hensyn til høflighet og imøtekommenhet.

Resultater:

Brukere

I januar og februar 2004 gjennomførte Norsk Statistikk 543 telefonintervjuer etter at bruker samtykket ved å sende sitt telefonnummer til RTV.

Brukerne var svært fornøyd med kundebehandlerens imøtekommenhet og høflighet. Endring i tjenestetilbudet (med/uten Hjelpemiddelsentralen som del av kundesenterets telefon tjenester) ga tydelig effekt på brukeropplevelsene. Sterkest kom det til uttrykk på spørsmålet om tilfredshet med "ventetid" på å komme i kontakt med kundebehandler. Kundebehandlerne har i sine fritekstbesvarelser gitt tydelig uttrykk for frustrasjoner i den første perioden ved at de ikke behersket oppgavene knyttet til formidling av telefonhenvendelser til Hjelpemiddelsentralen. Frustrasjon sammen med lengre ventetid

viste også sammenheng med brukernes generelle opplevelse av erfaringer med behandling og service ved trygdeetaten. Dette materialet viser at det er klare sammenhenger mellom at våre medarbeidere behersker arbeidsoppgavene og brukernes opplevelser av tjenesteservicen.

Kundebehandlere:

I februar 2004 sendte vi ut spørreskjema til alle som arbeidet som kundebehandler, ca 22 ved kundesenteret i Bodø og ca 16 medarbeidere satt desentralisert ved enkelte lokale trygdekontor. Av disse var det 30 som svarte.

Under temaet om mer enhetlig behandling av brukerne så gir materialet gode indikasjoner på at kundebehandler lykkes i dette arbeidet. Kundebehandlers egen vurdering av servicen karakteriserer de som meget god, og dette støttes også av brukernes egne vurderinger over spørsmålet "om de får det de har behov for". Med relativt positive vurderinger fra begge parter på hhv. service og brukerbehov, så støtter dette vår konklusjon om at det går mot en mer enhetlig tjenesteutøvelse.

For kundebehandlerne kom det fram fra fritekstbeskrivelsene i skjemaet at det var stor enighet om at henvendelser for informasjon og oppgaver knyttet til tjenester hos Hjelpemiddelsentralen gjorde arbeidsdagen langt mer krevende. Problemer med å mestre disse oppgavene sammen med mange enheter førte til at hjelpemiddelsentralen inntil videre ble tatt ut av tjenestepakken for kundesenteret.

Ledere av Kundesenteret:

Materialet er basert på intervju av tre medarbeidere med lederfunksjoner av kundesenteret. Hovedfokus her var hva som fungerte godt og hva kan gjøres mer hensiktsmessig i forhold til opprettelse av et nytt kundesenter.

Det kommer opp flere utfordringer når et kundesenter får en rask oppstart for å betjene 45 trygdekontor. I tillegg vil et kundesenter betjene tjenester for enheter i etaten som yter andre tjenester til brukere. Slike vanskelige oppgaver gir økt risiko for ujevn kvalitet for kundebehandlernes tjenesteutøvelse og en kan forvente lengre ventetider på telefonhenvendelsene i enkelte perioder.

Suksessen fra oppstarten av kundesenteret i Nordland gjennom å inkludere regionene i tre puljer, mener en av lederne "skyldes at de gikk inn for den desentraliserte modellen koordinert med kundesentermodellen plassert i Bodø". For å kunne stille opp med

tilstrekkelig antall gode medarbeidere på kort sikt, fikk en del medarbeidere i oppgave å fungere som kundebehandlere med arbeidsplass ved enkelte av de lokale trygdekontor.

Ved opprettelsen av et nytt kundesenter i fylket så har det ført til en del nye krav for trygdekontorene, noe som gir utslag ved "brytninger" i kulturen. En av lederne sier det slik: "Noen trygdekontor har tenkt at de nå har fått et kundesenter og at de selv dermed ikke trenger å være tilgjengelig i samme grad som tidligere." Tilgjengeligheten til medarbeiderne har derfor vært en utfordring og rutineene er under stadig justeringer.

Saksbehandler undersøkelsen:

Alle medarbeidere fra trygdeetaten i Nordland fikk tilsendt et spørreskjema i september 2003 (før kundesenteret ble etablert) og i februar 2004. Vi fikk inn 372 svar i september og 341 svar i februar. Dette utgjør en svarprosent på mellom 65 % og 70 %.

Denne undersøkelsen skulle gjennom to målinger kartlegge om saksbehandlerne arbeidsopplevelser kunne bekrefte frigjøring av tid i perioden som igjen kunne bidra til økt effektivisering av saksbehandlingen.

Vårt generelle spørsmål om arbeidsopplevelser hos saksbehandler viser en signifikant bedring.

Undersøkelsen hadde tre spørsmål med fokus på arbeidsprosessen. Positive endringer innenfor dette tema tilrettelegger for økt mulighet til effektivisering av saksbehandlingen. Materialet indikerer store positive endringer i betydning av mindre avbrytelse og mer effektivitet i arbeidet. Vi konstruerte også tre variable som skulle beskrive arbeidsrytmen. Alle tre fikk en relativt god og positiv endring i perioden i betydning bedre arbeidsrytme og mulighet å fullføre arbeidsoppgaver.

De spørsmålene som omfattet ulike aspekter ved jobbtilfredshet fikk alle økt positiv bedømming av saksbehandlerne, men økningen var moderat.

Enhetsundersøkelsen (trygdekontorundersøkelsen):

Vi tok utgangspunkt i de 45 trygdekontorene i Nordland og fikk svar fra 34 kontor, som var noe mindre enn det vi hadde forventet. Det ble lagt opp til at trygdesjefen besvarte vurderingsskjemaet.

Spørsmålene ble konsentrert rundt tre temaer, erfaringer fra organisering med et kundesenter, erfaringer fra nye støttesystemer og kommunikasjon mellom trygdekontor og kundesenter.

Det ble konstruert 15 enkeltspørsmål rundt de tre temaene. Den generelle tendensen i besvarelsene viser at de store kontorene gjennomgående vurderer nytten og samarbeidet mer positivt enn de små kontorene. I forhold til kundesenterløsningen så vises det i materialet kun reelle forskjeller mellom kontorstørrelsene ved spørsmålet om at "målene for gevinstrealisering er kommunisert på en god måte", og for spørsmålet om "kundesenteret og enhetene har god nytte av hverandres arbeid".

Ved bruken av støttesystemer som Outlook og timebestillinger viser resultatene at dette fungerer meget bra for begge kontorstørrelser og det erfarer kontorene også med hensyn til dialog med kundesenteret. Derimot som nevnt over er det stor forskjell mellom de to kontorstørrelsene vedrørende forståelse om at kundesenter og kontor har nytte av hverandres arbeid.

Leserveiledning:

En del ord og uttrykk i rapporten er skrevet med *kursiv*. Disse begrepene har vi forsøkt å sette opp i listen over ord og begrepsforklaringer tidlig i rapporten (side 11). Hele rapporten er organisert i de tradisjonelle inndelingene etter hva som praktisk er gjort i en undersøkelse. Planlegging og bakgrunn for arbeidet er det som kommer først. Innledningen (kapittel 1) tar opp temaene som skal beskrives og problemstillingene som skal drøftes. Kapittel 2 om materiale gir en oversikt over omfanget av undersøkelsene, mens metodekapittelet (kapittel 5) diskuterer noe mer de valgene som ble foretatt før undersøkelsene ble utført og under selve analysearbeidet. Kapittelet bygger på en del statistiske begrep og temaer, og vil kreve noe bakgrunn i bruk av ulike analyseteknikker av leseren. Av denne grunn har vi plassert dette kapittelet tilslutt i rapporten. Resultatkapittelet (kapittel 3) har vi kalt presentasjon av erfaringer. Resultatene presenteres med enkelte vurderinger om hvordan tallene kan forstås i ulike sammenhenger. Tilslutt i rapporten har vi vedlegg (vedlegg 1-9). I vedleggene finnes alle de skjemaene som er anvendt for å samle inn informasjon til disse undersøkelsene (vedlegg 1-8) samt noen tabeller fra statistiske tester (vedlegg 9).

INNHALDSFORTEGNELSE

Tidligere rapporter utkommet i RTV's rapportserie:	2
Forord.....	3
Sammendrag.....	4
Innholdsfortegnelse.....	9
Ord og begreps forklaringer.....	11
1. Innledning.....	12
1.1 Bakgrunn; telefoni prosjektet 2003/04	12
1.2 Bakgrunn for undersøkelser av bruker og medarbeider erfaringer.....	14
1.3 Problemavgrensning for undersøkelsene	14
2. Materiale	16
2.1 Ledere av kundesenteret	17
2.2 Brukerundersøkelse	17
2.3 Kundebehandlere	19
2.4 Saksbehandlere.....	20
2.5 Enhetene	21
3. Presentasjon av erfaringer	21
3.1 Brukere.....	21
3.2 Kundebehandlere	33
3.3 Ledere av kundesenteret	43
3.4 Saksbehandlere	45
3.5 Enhetene	55
4. Oppsummerende merknader.....	63
5. Metode.....	66
5.1 Ledere i kundesenteret	67
5.2 Brukerundersøkelse	67
5.3 Kundebehandlere	70
5.4 Saksbehandlere	75
5.5 Enhetene	76
5.6 Hvordan vurdere representativitet?	77

1.	Vedlegg: Kort om prosjektet Døgnåpen forvaltning	78
2.	Vedlegg: Intervjuguide - Ledere	80
3.	Vedlegg: Spørreskjema - Kundebehandlere	82
4.	Vedlegg: Vurderingsskjema - Enhetene	85
5.	Vedlegg: Spørreskjema - Saksbehandlere, september	87
6.	Vedlegg: Spørreskjema - Saksbehandlere, februar	89
7.	Vedlegg: Introduksjon til inkludering i utvalg - Brukerundersøkelse	91
8.	Vedlegg: Spørreskjema - Brukere	92
9.	Vedlegg: Tabeller	94
	Referanser	97

ORD OG BEGREPS FORKLARINGER

Ord og begreper i denne listen er skrevet med *kursiv* i rapport teksten.

<i>Alfaen:</i>	Cronbach's Alfa er et korrelasjonsmål. Den varierer mellom 0 og 1, hvor verdier over 0,7 forteller om en relativt god indre konsistens. Indre konsistens betyr at de aktuelle spørsmålene beskriver en felles egenskap. Eks Vi har mange spørsmål om tjenesteservice, men noen spørsmål grupperer seg rundt det vi kan kalle "tilgjengelighet" til tjenestene.
<i>Bakgrunns spørsmål:</i>	Benytted ofte til å gruppere informantene i analysearbeidet slik at materialet kan tolkes ut i fra planlagte behov. (eks kjønn, alder, inntekt, ansiennitet, utdanning, erfaring etc.)
<i>BOST</i>	Saksbehandlersystem for underholdsbidrag
<i>Enheter:</i>	en enhet i denne rapporten vil være, trygdekontor, fylkestyngdekontor, arbeidslivsenter, HMS.
<i>Faktor analyse:</i>	(eller/også her: prinsipal komponent analyse, PCA) en analyseteknikk som reduserer et gitt antall spørsmål til færre alternative antall faktorer/komponenter (erfaringsområder) for å lette tolkningene av informantenes svar.
<i>Fastlegerutinen</i>	IT system for administrere fastlegeordningen
<i>Frontservicerollen:</i>	oppgaver og forventninger til medarbeidere med direkte brukersamhandling
<i>HMS applikasjonen</i>	IT system for hjelpemiddelområdet
<i>HMS:</i>	Forkortelse for hjelpemiddelsentralen
<i>Ikke parametrisk verdi:</i>	å "måle" en persons vurdering av tjenesteservice, på en rangert (ordinal) verdiskala fra eks. 1– 6. Slike resultater er sjelden normalfordelte, men grupperer seg i den ene enden av skalaen.
<i>inContact</i>	Navnet på en IN løsning som benyttes av kundesenter
<i>Informanter:</i>	de personene som blir intervjuet i de ulike undersøkelsene.
<i>Infotrygd</i>	Saksbehandlingssystemer for trygdekontor
<i>IN-løsning</i>	IN er forkortelse for Intelligent Nett. Nettverk for teletjenester
<i>Intervju:</i>	med dette forstår vi i disse undersøkelser, innsamlingen av informasjon som gjøres ved samtaler.
<i>Intervjuguide:</i>	Her er det beskrevet en plan for temaer som skal gjennomgås i et intervju.
<i>Komponenter:</i>	(eller faktorene) er det begrepet som beskriver variasjonen av svarene blant informantene. I vår sammenheng snakker vi om erfarings-/kvalitetsområder ved tjenesteservicen eller ved arbeidsforholdene. Analyseteknikken viser oss hvilke spørsmål som grupperer seg statistisk om et kvalitetsområde på en meningsfull måte. Har vi en formening om kvalitetsområdene på forhånd kan dette testes ut, i forhold til hva informantene har svart.
<i>Korrelasjons koeffisienten:</i>	hvordan to eller flere variabler samvarierer. Tallverdiene (koeffisientene) varierer mellom –1 og 1. Høye tall forteller om stor grad av samvariasjon.
<i>Kundebehandler (KB):</i>	Medarbeider som arbeider i et kundesenter for å saksbehandle telefonhenvendelser.
<i>Kundesenter (KS):</i>	enhet som har oppgaver med å ta imot alle telefonhenvendelser og e-post til trygdeetaten i fylket
<i>Lukkede spørsmål:</i>	her er det faste svarmuligheter. Eks: Ja nei, eller bruk av skala (med verdier fra for eks. 1 til 6)
<i>Mann-Whitney test:</i>	dette er en testmetode for variabler med <i>ordinale verdier</i> (se dette begrepet), og hvor det ikke er et krav til at populasjonen er normalfordelt. Eks sammenligne erfaringene for to ulike grupper av personer på to tidspunkt
<i>Måleverdi:</i>	eks å måle en persons høyde i cm.
<i>Normalfordeling:</i>	Ved å måle høyden til en befolkning, så vil resultatene vise en normalfordeling (klokkeformet kurve) ved at noen er små, de fleste er middels høye og enkelte er svært høye.
<i>Ordinale verdier:</i>	se ikke-parametrisk verdi.
<i>Prospektiv longitudinell design</i>	Et prospektiv design betyr å følge et tiltak/prosjekt (etc) før og underveis i perioden. (i motsetning til å undersøke noe i etterkant av hendelsen) Longitudinell betyr at en gjør flere målinger/følger en utvikling over tidsperiode.
<i>Reliabilitet</i>	Pålitelighet. Hvor stabilt er målemetoden hvis vi måler det samme flere ganger.
<i>Råtekst:</i>	en tekst som er skrevet ned direkte, gjerne i den opprinnelige muntlige formen uten noen form for redigering.
<i>Saksbehandler (SB):</i>	Personer som arbeider med saksbehandling, de ansatte i trygdeetaten
<i>Signifikans nivå:</i>	Små signifikans verdier (p-verdier) (<.05) indikerer at to tidspunkter har en reell forskjellig fordeling hvor vi har tatt høyde for muligheten av tilfeldige målefeil i materialet.
<i>Transkribert:</i>	Å transkribere betyr å høre på et lydbandopptak for samtidig å skrive av det som blir sagt. Det blir skrevet mest mulig direkte til en <i>råtekst</i> (se dette).
<i>T-test:</i>	Student t-test, kan brukes til å sammenligne variablenes måleverdier, og populasjonen forventes å være normalfordelt.
<i>Tverrsnittsdesign</i>	Et undersøkelses design hvor vi undersøker/måler på et bestemt tidspunkt.
<i>Wilcoxon test:</i>	En analyseteknikk for <i>ordinale verdier</i> , hvor det ikke er et krav til at populasjonen (utvalget) er normalfordelt. Eks sammenligne den samme personens erfaringer, før og etter et tiltak/behandling etc.
<i>Åpne spørsmål:</i>	her er det ikke noen faste svaralternativer, kan forme svaret med egne ord.

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn; telefoni prosjektet 2003/04

Trygdeetaten har i dag en stor mengde henvendelser som kommer via telefonen. De enkelte enhetene i etaten håndterer innkommende samtaler på ulike måter. Det kan føre til uønsket ventetid. På en del steder blir saksbehandlerne (senere forkortet til SB) "forstyrret" av samtaler som kommer inn. Den manglende kontinuiteten i arbeidet som slike avbrytelser kan være, fører til lavere effektivitet og kvalitet i saksbehandlerne arbeid. /1/

Telefonen er fortsatt den mest brukte kommunikasjonskanalen mellom våre brukere og trygdeetaten, og det vil den sannsynligvis også være langt inn i framtiden. Samtidig kunne mange av de som ringer ha fått de samme opplysningene de søkte på telefonen, gjennom etatens brosjyrer eller fra etatens nettsider (Internett).

Telefoni tjenester er et omfattende fagområde som etaten i dag ikke har en samlet strategi for. Telefoni omfatter alt fra fysiske installasjoner som faste telefonapparater, mobiltelefoni, sentraler og annet utstyr, til de strategiske utfordringer som organisering, prosesser, service og tilrettelegging for økt brukermedvirkning. /2/

Erfaringer og beregninger viser at en samordnet organisering og effektiv håndtering av innkommende henvendelser til kundesentre (senere forkortet til KS), gjør at det er mulig å håndtere et større antall henvendelser på en mer effektiv måte. Pilotforsøket i Nordland (2002) førte til en opplevelse av færre avbrytelser i saksbehandlingen på trygdekontorene (senere forkortet til TK) /3/, og la til rette for kortere svartider og høyere kvalitet på saksbehandlingen. Gjennomsnittlig ble 70% av alle telefonhenvendelser i pilotforsøket besvart og avsluttet i kundesenteret.

Telefoni og data har tidligere vært helt separate fagområder med forskjellige sikkerhetsløsninger og brukergrensesnitt. Utviklingen går i retning av full integrasjon mellom disse fagområdene. For å ta del i denne utviklingen må trygdeetaten sikre en enhetlig utbygging av etatens telefoniløsninger. Forslag til den videre strategiske håndtering, og forvaltning av både utstyr, prosesser og service vil være fokusområder for moderniseringsarbeidet i de nærmeste årene.

Erfaringene fra Pilotforsøket i 2002 førte til ønske om å prøve denne organiseringen i fullskala for hele fylket. Høsten 2003 startet innfasingen av at alle enhetene i fylket skulle

knyttet opp mot ett felles telefonnummer. Det helhetlige evalueringsarbeidet er dokumentert i: *Evalueringsrapport for prøvedrift av kundesenter i trygdeetaten i Nordland 2003/2004.*

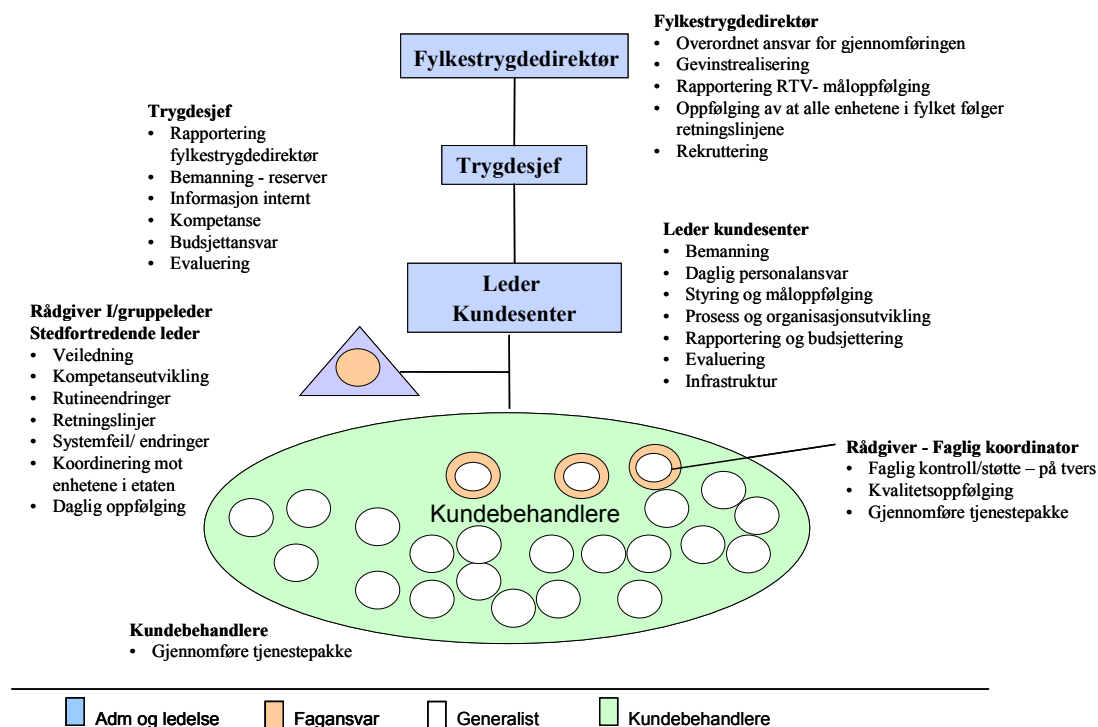
I dette arbeidet har *telefonprosjektet* satt opp ulike effektmål. Her følger noen av effektmålene som skal oppnås i denne perioden:

1. økt kvalitet i tilbudet til brukere og samarbeidspartnere, gjennom at disse får raskere svar
2. økt forståelse i etaten for at telefonsamtalen er et av de viktigste møtepunktene med brukeren, slik at vi oppnår en enhetlig utvikling av tjenesten og forståelse for at telefonitjenestene skal prioriteres
3. bidra til en mer enhetlig etat gjennom samordning og effektivisering av rutiner. Dette vil sikre en mer enhetlig behandling av brukerne og forenkle arbeidssituasjonen for etatens ansatte
4. bidra til at trygdeetaten kan realisere en gevinst i forhold til forenkling og effektivitet, gjennom effektiv oppgaveløsning og hensiktsmessig organisering av kundesentre
 - økt kostnadsbevissthet, styring og oversikt
 - frigjort tid for saksbehandlerne som kan brukes til å behandle flere saker på kortere tid og bedre kvalitet i oppgaveløsningen.
 - mer fornøyde medarbeidere.

1.1.1 Organisering av kundesenteret

I Figur 1 under er kundesenterorganisasjonen beskrevet med organisasjonskart og ansvarsfordelingen mellom de ulike rollene.

Figur 1 Organisering av Kundesenteret i trygdeetaten i Nordland.



1.2 Bakgrunn for undersøkelser av bruker og medarbeider erfaringer

Telefoniprojektet gjennomførte høsten 2003/våren 2004 prøvedrift på kundesenter i tett samarbeid med trygdeetaten i Nordland. Kundesenteret har som hovedmålsetning å forbedre servicen mot brukerne, men skal også bidra til å forbedre arbeidsdagen til den enkelte saksbehandler og øke kvaliteten på både service- og saksarbeid.

Erfaringer fra prøvedriften skulle evalueres og legges til grunn for senere vurderinger av hva slags satsning trygdeetaten skal ha vedrørende felles løsninger for telefoni og bruk av kundesenter. For å kunne lage et beskrivende bilde av hvordan de involverte partene oppfatter kundesenteret og hvilke erfaringer de gjorde underveis i prosessen ble det bestemt å gjennomføre flere omfattende undersøkelser over erfaringene fra de aktuelle bruker- og medarbeider gruppene.

1.3 Problemavgrensning for undersøkelsene

Denne rapporten er basert på resultater fra fem undersøkelser over bruker- og medarbeidere. Prosjektet *Døgnåpen forvaltning* ble igangsatt 1. desember 2001 og består av tre delprosjekter, hvorav *Telefoniprojektet* er ett av disse. Rapporteringen her baserer seg på de erfaringene som er gjort i prøvedriften for *Telefoniprojektet* høsten/vinteren 2003/2004.

Telefoniprojektet utarbeidet en plan for undersøkelsene, og her ble det satt opp 7 ulike effektmål som man ønsker å få vurdert /4/. Disse målene fra planen for undersøkelsene stemmer godt overens med de overordnede målene beskrevet i telefoniprojektet (kapittel 1.1). For å komme noe nærmere operasjonalisering av de syv effektmålene vil vi beskrive hvert enkelt mål mer i detalj.

1.3.1 Økt brukerfokus

Døgnåpen forvaltning har definert gjennom grundige diskusjoner at begrepet brukerfokus i denne sammenheng skal forstås som vennlighet, svartid (ventetid før bruker får snakke med en kundebehandler) og svarprosent (antall besvarte henvendelser per totalt innkomne telefoner).

I dag har trygdeetaten flere ulike løsninger og tradisjoner på hvordan telefonhenvendelser skal behandles. Ved enkelte lokale TK realiseres kun en svarprosent som ligger på under 50 % av totalt antall telefon henvendelser. Etaten har derfor her et stort forbedringspotensial på dette området.

Informasjonen om disse tre aspektene hentes fra registreringer i telefonisystemet og fra intervjuer med brukerne.

1.3.2 Mer enhetlig behandling av brukerne

En av etatens overordnede målsetninger er å møte brukerne på lik måte. Dette skal innebære et jevnere tilbud om service uavhengig av bosted. Vår mulighet for å vurdere dette finner vi ved å kontrollere at KS oppretholder en høy svarprosent i saksbehandlingen. Høy svarprosent betyr i denne sammenheng at KB er i stand til å svare på det brukeren har behov for av informasjon istedenfor å videresende henvendelsene til saksbehandler på trygdekontorene. Vi vil også forsøke å støtte oss til vurderinger ved erfaringene hentet fra intervjuene med brukerne og fra spørreskjemaene utsendt til kundebehandlerne (senere forkortet til KB).

1.3.3 Økt kvalitet = raskere svar til brukere

Ved at henvendelsene blir behandlet av KS så vil det føre til en mer direkte tjenesteutøvelse og en raskere saksbehandling. Opprettholdelse av en høy svarprosent av telefonhenvendelsene gir grunnlag for å hevde at vi får en økt kvalitet gjennom at henvendelsene fra brukerne blir raskere behandlet. Foruten å hente informasjon fra telefonloggene vil vi bruke informasjon fra intervjuene med brukerne.

1.3.4 Det generelle servicetilbudet til brukere er utvidet

Dette effektmålet vil ikke få stor oppmerksomhet i denne rapporteringen. Både på grunn av at vi ikke har fokus på disse aspektene, men den viktigste grunnen er at dette er knyttet til mer overordnede mål som først vil bli realisert ut i fra et lengre tidsperspektiv enn disse månedene prøvedriften er i virksomhet. De framtidige tjenestene som telefoniprojektet planlegger omfatter bruk av e-post i samhandling med bruker, ringe tilbake tjenester, hjelp til å fylle ut blanketter online etc.

1.3.5 Økt tilgjengelighet

Felles åpningstider for hele fylket har som konsekvens at enkelte av TK'ene i praksis får utvidet sin åpningstid. I intervjuene med brukerne har vi fokus på ulike aspekter ved tilgjengelighet.

1.3.6 At telefon er et av de viktigste møtepunktene med brukeren

Telefonen fortsetter å være en av de mest brukte møtepunktene mellom brukere og trygdeetat. Er det mulig å få tak i erfaringer eller opplevelser hos medarbeiderne som sier noe om aksept for at frontservicerollen er en prioritert rolle? For å kunne vurdere dette spørsmålet baserer vi oss på spørreskjemaene fra både saksbehandlere og kundebehandlere, og med særlig fokus på aspekter ved samarbeidserfaringene.

1.3.7 Gevinst realisering gjennom effektiv oppgaveløsning!

Gevinst realisering i oppgaveløsningen vil alltid være et av flere viktige aspekter ved om et prosjekt får en effektivitetsforbedring. I *telefoniprojektet* er det store organisasjonsmessige endringer som bør føre til endringer i oppgaveløsningen på ulike nivå. Prosjektets plan for undersøkelser har her satt opp fire underpunkter som ønskes kartlagt nærmere.

- Økt kostnadsbevissthet, styring og oversikt
- Bedre samhandling internt i etaten
- Frigjort tid for saksbehandlerne som kan brukes til å behandle flere saker på kortere tid og bedre kvalitet i oppgaveløsningen.
- Mer fornøyde medarbeidere.

For å kunne vurdere disse punktene har vi samlet og vurdert erfaringer og synspunkter fra enhetslederne (i hovedsak trygdesjefer) om spørsmål knyttet til kostnader, samhandling og frigjøring av tid. Videre har vi spurt både kundebehandlerne og saksbehandlerne om erfaringer ved samhandling internt, organisering av arbeidet og spørsmål om jobb tilfredshet.

2. MATERIALE

Disse gruppene skal inkluderes i de fem undersøkelsene:

1. Brukerne
2. Kundebehandlerne
3. Ledere av kundesenteret
4. Saksbehandlerne
5. De ulike enhetene ved trygdekontorene

Hvor mange brukere er det som ringer inn til Kundesenteret i undersøkelsesperioden?

Gjennom systemets logger ser vi at KS i snitt pr uke i høstmånedene mottar ca 7400 telefonhenvendelser. Dette utgjør ca 1480 innkomne telefoner per dag. For de første ukene i 2004 var antallet telefonhenvendelser noe høyere. I uke 2 til 5 ble det registrert ca 8700

telefoner per uke, og det blir ca 1750 per dag. I februar ble det registrert ca 6500 telefoner per ukeⁱ).

I Nordland fylke er det omtrent 250 000 innbyggere fordelt på 45 kommuner.

For saksbehandlerne (alle de ansatte i Nordland) skal det gjennomføres to undersøkelser. To undersøkelser gjennomføres for å se om det har forekommet endringer i saksbehandlerne egne erfaringer ved arbeidssituasjonen. For hver av de fire andre gruppene vil vi gjennomføre én undersøkelse i hver gruppe.

Det er ca 550 ansatte i trygdeetaten i Nordland (inkludert alle enheter) fordelt på ca 50 enheter. Det er ca 25 ansatte i Kundesenteret og ca 15 ansatte kundebehandlere med lokal plassering.

2.1 Ledere av kundesenteret

Tidlig i telefoni prosjektet ble det diskutert hvilke organisatoriske løsninger som ville være mest hensiktsmessig. Kundesenteret kunne bli organisert som en egen enhet knyttet til fylkestygdekontoret og direkte underlagt fylkesdirektøren. Det kom også fram forslag om at kundesenteret burde organiseres som en egen enhet eller avdeling i et større trygdekontor (her mest aktuelt: Bodø trygdekontor). Her ville trygdesjefen være overordnet leder for avdelingslederne, hvor leder av kundesenteret ville være en av dem. Det er den siste løsningen som er blitt valgt, dvs at kundesenteret fungerer som en egen avdeling i trygdekontoret.

De lederne som er aktuelle å intervjuer er leder av kundesenteret og trygdesjefen. Underveis i implementeringsfasen fikk kundesenteret et lederskifte. Den første lederen hadde lenge vært med i forarbeidene for å få opprettet et kundesenter. Vi ønsket derfor også å intervjuer den første lederen eller "prosesslederen" for kundesenteret.

2.2 Brukerundersøkelse

De som kommenteres som brukere i dette dokumentet er enkeltbrukere, altså ikke organisasjoner og samarbeidspartnere. Kundesenteret sin primæroppgave er å håndtere enkeltbrukere som kontakter trygdeetaten. Dette er også den klart største brukergruppen.

ⁱ Fra februar måned ble alle telefonhenvendelsene til hjelpemiddelsentralen tatt ut av tjenestepakken til kundesenteret. kommer i tillegg

Materiale

Underveis i telefonprosjektet ble det noe endring av deltagelse i kundesenterdriften. Hvilke enheter som skulle inkluderes ble gjennomført etter en implementerings plan./2/ HMS var en av enhetene som skulle komme inn under KS sin servicetjenester. Dette ble endret 2. februar hvor HMS ble tatt ut av KS sin tjenestepakke.

Dette var ikke noe vi kunne forutsi, men vi var så heldige å ha brukerundersøkelsen gående både før og etter at HMS ble trukket ut av tjenestepakken. I Tabell 1 ser vi endringer i antall gjennomførte intervjuer fordelt etter enhet og måned.

Tabell 1 Sist du ringte Trygdeetatens kundesenter, hvilken enhet var det du skulle ha kontakt med?
Brukerundersøkelsen 2004, N=543.

	Januar	Februar	Total
Trygdekontor	146	194	340
Hjelpemiddelsentral	27	5	32
Fylkestrygdekontoret	90	23	113
Arbeidslivssentret	5	3	8
Annet	16	9	25
Vet ikke	19	6	25
Sum	303	240	543

Med mer en 1500 telefon forespørsler pr dag til KS antok vi at 1000 telefonintervju ville være gjennomført innen kort tid. Det viste seg at kun ca 5 % av innringerne ønsket eller tok seg tid til å delta. Etter drøye 4 uker måtte vi avsluttet med kun 543 gjennomførte telefonintervju.

Tabell 2 Antall svar fra brukerundersøkelsen, innbyggertall(2003)og prosent svar pr innbygger, fordelt etter region og kjønn. Brukerundersøkelsen, N=543.

Region	Kvinne	Mann	Total	Kvinne	Mann	Total	Kvinne	Mann	Total
Lofoten	26	23	49	11967	12005	23972	0,22	0,19	0,20
Vesterålen	52	29	81	16701	16450	33151	0,31	0,18	0,24
Ofoten	33	26	59	13231	13098	26329	0,25	0,20	0,22
Indre Salten	20	14	34	11231	11381	22612	0,18	0,12	0,15
Ytre Salten mm	74	48	122	26909	26865	53774	0,28	0,18	0,23
Rana	52	33	85	16924	16794	33718	0,31	0,20	0,25
Alstahaug	10	15	25	6696	6761	13457	0,15	0,22	0,19
Vefsn	18	12	30	8191	8376	16567	0,22	0,14	0,18
Brønnøy	18	12	30	6710	6660	13370	0,27	0,18	0,22
(Troms)	10	3	13						
(Andre)	9	6	15						
Total	322	221	543	118560	118390	236950	0,27	0,19	0,23

Brukerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 21 januar til og med 25 februar 2004. I Tabell 2 ser vi fordelingen av intervjuene etter region (bosted) og kjønn. Her har vi også med tall over antall innbyggere for de ulike regionene. På denne måten kan vi få et representativitetsmål for deltagerne i undersøkelsen i forhold til antall, kjønn og region. Svarandelen pr innbygger etter region varierte mellom 0,15 til 0,25 prosent. Dette materialet viser at det er relativt stor forskjell mellom deltakelse i denne brukerundersøkelsen mellom regionene. Vi kan også se en tendens til at de mindre befolkningsrike regionen har en lavere deltagerprosent enn de regionene med flest innbyggere.

Fordelingen av telefonintervjuene mellom kvinner og menn ble 59,3 % for kvinner og 40,7 % for menn.

2.3 Kundebehandlere

Etter det vi har fått opplyst av ledelsen i KS var det på innsamlingstidspunktet ca 22 personer ansatt ved KS i Bodø og ca 16 ansatt ved enkelte lokale TK. Totalt har vi dermed ca 38 kundebehandlere og av disse var det 30 som svarte. Det betyr at mer enn 80 % av kundebehandlerne svarte i denne undersøkelsen. Av medarbeiderne på KS så fungerer fire også som faglige ledere/rådgivere (se kapittel 1.1.1) . Disse fire fikk også en ekstra mulighet til å kommentere med egne ord sider ved arbeidssituasjonen spesielt.

Tabell 3 Antall og prosent fordelt etter arbeidssted, hvorfor søke, stillingsandel/type og utdanning.

Trygdeetaten i Nordland, 2003. Kundebehandlerundersøkelsen 2004, N=30.

	Antall	Prosent
Hvor arbeider du?		
Bodø	16	53,3
Lokale TK	14	46,7
Hvorfor søkte du?		
Søkte fordi det virket spennende	11	37,9
Søkte, fordi jeg ble overtalt til det	2	6,9
Søkte ikke, ble utkommandert	8	27,6
Annet	8	27,6
Arbeider du:		
Heltid	21	75,0
Deltid	7	25,0
Arbeider som reserve eller fast?		
Reserve	3	12,5
Fast prosentandel	21	87,5
Utdanningsnivå:		
Til og med vid.g. skole	8	27,6
1-3 år høyere utdanning	15	51,7
Mer enn 3 år høyere utdanning	6	20,7

2.4 Saksbehandlere

Saksbehandlerundersøkelsen har tatt utgangspunktet i alle medarbeidere fra trygdeetaten i Nordland. I denne undersøkelsen ble det sendt ut skjemaer til 563 personer i begge rundene (september 2003 og februar 2004). Svarprosenten er alltid viktig for hvor godt man kan bruke resultatene til å generalisere. Tidligere erfaringer med medarbeiderundersøkelser er at vi i enkelte regioner og enheter kan oppleve å få en lav svarprosent. Tidligere erfaringer fra Nordland fylke følger i denne tradisjonen. I pilotforsøket fikk vi en svarprosent på 53 % og i den gjentatte målingen var det kun 40 % som hadde svart begge ganger. /3/ Svarprosent på under 50 % svekker materialets representativitet. Vårt utgangspunkt er å få svar fra alle ansatte i trygdeetaten i Nordland, Oversikten over alle ansatte er vist i Tabell 4, fordelt etter region og kjønn. Hva som er det "korrekte" antall ansatte er avhengig av tidspunktet for opptellingen. I denne tabellen er oversikten basert på oversiktstabeller fra FTK (nov/des 2003). Vi må derfor vurdere antallet som noe i overkant av hvor mange som er ansatt per en bestemt dato. Som for resten av trygdeetaten er det en overvekt av kvinnelige ansatte også i Nordland, med ca 69 % mot 31 % menn. For de som svarte på spørreskjemaene er det i snitt noen flere kvinner enn menn, hhv. 73 % kvinner og 27 % menn. Vi fikk inn 372 svar i september og 341 svar i februar. Dette utgjør en svarprosent på mellom 65 % og 70 %. Dette er noe bedre enn i pilotforsøket.

Tabell 4 Antall medarbeidere fordelt etter regioner og kjønn.

Trygdeetaten i Nordland, 2003.

Region	Kvinne	Mann	Total
Lofoten	33	9	42
Vesterålen	44	16	60
Ofoten	29	14	43
Indre Salten	23	15	38
Ytre Salten	60	24	84
Rana	61	16	77
Alstahaug	22	7	29
Vefsn	23	3	26
Brønnøy	18	7	25
FTK	32	15	47
HMS	27	40	67
TA	17	8	25
Totalt	389	174	563

Tabell 5 Antall og prosent fordelt etter aldersgrupper, beregnet gjennomsnitt for begge undersøkelsesrundene. Saksbehandlerundersøkelsen (2003/4).

	Antall	Prosent
22-24 år	5	0,9
25-34 år	77	14,4
35-44 år	144	27,0
45-54 år	182	34,1
55-64 år	109	20,4
65-67 år	5	0,9
Uoppgitt	12	2,2
Total	534	100,0

Antallet som refereres i Tabell 4 er et beregnet antall hentet fra oversikter fra fylkestrygdekontoret. Aldersfordelingen som er vist i Tabell 5 er hentet fra saksbehandlerundersøkelsene. Informasjonen fra disse to tabellene hentes fra ulike kilder og gir derfor noe forskjellig totaltall for antall medarbeidere. I tabellen over observerer vi at over halvparten av medarbeiderne er over 45 år.

2.5 Enhetene

I Nordland er det totalt 48 enheter inklusiv trygdeetatens arbeidslivsenter (TA), hjelpemiddelsentralen (HMS), fylkestrygdekontoret (FTK) og 45 trygdekontor. De aktuelle enhetene i denne undersøkelsen er det enkelte TK. Vi fikk svar fra 34 trygdekontor (75 %) med en fordeling av mindre (færre enn 8 ansatte) og større kontorer (flere enn 8 ansatte) hhv. 24 og 10 kontorer. Antall svar var kanskje noe under det vi hadde håpet på. Tallmaterialet fra denne undersøkelsen må også vurderes med forsiktighet ettersom utregningene er basert på så få enheter. Prosentfordelingene vil derfor svinge mye, ettersom en enhets svar får stor vekt i tabellene. Svarene og vurderingene av erfaringene i trygdekontorene blir i denne rapporten basert på de innsendte vurderingsskjemaer (se vedlegg 4).

3. PRESENTASJON AV ERFARINGER

3.1 Brukere

Det er satt opp 7 ulike *effektmål* for "prøvedrift kundesenter" som man ønsker å få evaluert. Den følgende presentasjonen over resultater fra brukerundersøkelsen er knyttet til fire av

disse resultatmålene. Vi har 10 erfaringsspørsmål til rådighet i brukerundersøkelsen som skal støtte vurderingene og erfaringene for de fire effektmålene som beskrives fortløpende i dette kapittelet. De fire målene er:

- om vennlighet og svartider (E-mål 1)
- om mer enhetlig behandling av brukerne (E-mål 2)
- om raskere svar (E-mål 3)
- om økt tilgjengelighet gjennom felles åpningstid (E-mål 5)

3.1.1 Fokus på endringer i tjenestetilbudet

På bakgrunn av praktiske forhold og erfaringer fra prøvedriften i telefoniprojektet, endret KS sitt tjenestetilbud 1. februar 2004. Dette er kommentert under kapittel 2.2.

Tabell 6 Antall svar og gjennomsnittspoeng fordelt etter spørsmål og måned. Brukerundersøkelsen 2004.

Spørsmåls- nummer	variabelnavn	Måned	N	Poeng
2A	Alt i alt fornøyd	Januar	301	55
		Februar	239	60
2B	Ringe via KS	Januar	301	31
		Februar	236	38
2C	Ventetid	Januar	301	34
		Februar	238	42
3A	Åpningstid	Januar	229	70
		Februar	172	71
3B	Høflig	Januar	298	83
		Februar	239	89
3C	Oppnådde	Januar	301	63
		Februar	236	68
4A	Dekket info.behov	Januar	294	47
		Februar	224	53
4B	Medvirkning	Januar	242	46
		Februar	185	45
4C	Trygdeetaten.no	Januar	280	18
		Februar	223	20
9	Bruk av 815 nr.	Januar	290	24
		Februar	218	26

Våre følgende figurer over brukererfaringer er derfor delt etter de som ble intervjuet under de rådende forhold i januar og de som ble intervjuet i februar etter at tjenestetilbudet var endret. Viktige forhold rundt tjenestetilbudet førte dermed til at mye av fokuset i analysene dreier seg om endringene før og etter 1. februar. Resultatene som presenteres i dette kapitelet vil vise at det for enkelte spørsmål er relativt store endringer mellom disse to tidspunktene, mens det for enkelte andre spørsmål er små endringer. I Tabell 6 og Tabell 7 oppgir vi resultatene til noe vi kaller kvalitetspoeng. Se forklaring i Boks 1

Boks 1 Definisjon av kvalitetsindeks.

For alle erfaringsspørsmålene skal informantene bestemme sin opplevelse/erfaring ved hjelp av et kryss på skalaen. Vurderingen baseres på hvilken "karakter" informantene setter på det enkelte spørsmål ut ifra skalaen som går fra 1 til 6. Avkrysningen på skalaen kalles ofte for "skår". For å lage en kvalitetsindeks som Norsk Gallup anvender omregnes en gjennomsnittsskår til en indeks som går på en skala fra 0 til 100 poeng. 100 innebærer at alle brukerne har svart 6, mens 0 poeng betyr at alle har svart 1. /5/

I Tabell 6 har alle erfaringsvariablene fått utarbeidet en gjennomsnittlig poengsum. De enkelte variablene blir kommentert underveis i de ulike avsnittene under dette kapittelet. Alle spørsmålene er også representert i Tabell 7, men her er det gjennomført signifikans analyser som viser om det er forskjeller mellom svarene for de to periodene. I tillegg er poeng differansene mellom januarmålingen og for februarmålingen vist i Tabell 7.

Tabell 7 Erfaringsvariabler testet (Mann-Whitney test) for ulikhet i rangordning mellom to de uavhengige brukergruppene (januar, februar) i 2004. Z-verdi, antall brukere (N), signifikans nivå (Sig.) og en poengdifferanse basert på kvalitetsindeksen. Brukerundersøkelsen 2004.

Spørsmålsnummer	Variabelnavn	Z-verdi	N	Sig*	Poeng differanse
2A	Alt i alt fornøyd	-2,04	540	0,04	5,7
2B	Ringe om KS	-2,19	537	0,03	7,1
2C	Ventetid	-2,81	539	0,00	7,8
3A	Åpningstid	-0,57	401	0,57	0,9
3B	Høflig	-2,58	537	0,01	6,2
3C	Oppnådde	-1,78	537	0,07	5,0
4A	Dekket info.behov	-1,78	518	0,08	5,8
4B	Medvirkning	-0,39	427	0,70	-0,8
4C	Trygdeetaten.no	-0,32	503	0,75	1,6
9	Bruk av 815 nr.	-0,42	508	0,68	2,1

* Asymptotic Significance (2-tailed)

Vi sammenligner brukeropplevelsene mellom januar og februar i Tabell 7, og tester for om forskjellene er reelle. Resultatet presenteres i Tabell 7 hvor de signifikante endringene er uthevet.

3.1.1.1 Alt i alt tilfredshet med service:

Den første figuren som presenteres gjelder den generelle erfaringen brukeren har fra sin kontakt med KS / trygdekontoret (Figur 2). Hvordan lese de horisontale søylene i de kommende figurene er beskrevet i Boks 2. Andelen (meget) fornøyde brukere øker fra januar

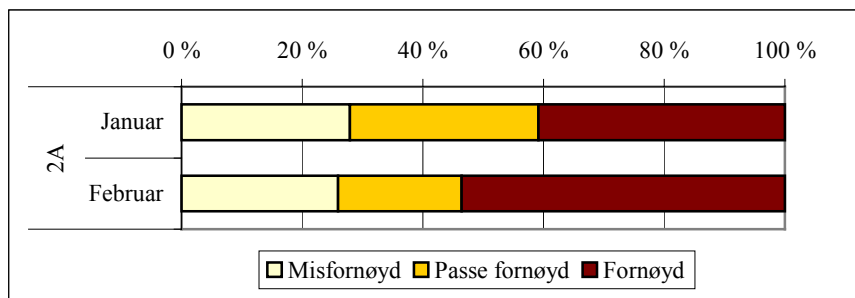
Presentasjon av erfaringer

til februar. I Tabell 6 finner vi igjen "alt i alt fornøyd" spørsmålet som viser en fremgang fra 55 poeng (se Boks 1) til 60 poeng fra januar til februar.

Boks 2 Skala inndeling

Alle skjemaene ble konstruert med spørsmål og svaralternativer på en 6 delt skala. Figurene som presenteres er forenklet slik at de fremstår kun med en tredelt horisontal søyle. Her representerer den lyse fargen de mest misfornøyde/enige. (Verdi 1 og 2) Den midterste fargen (oker) representerer 3 og 4 på svarskaalen. Den mørke fargen til høyre på den horisontale søylen representerer de mest positive svarene (verdi 5 og 6). Antall svar er omregnet til prosentfordeling.

Figur 2 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med den behandling og service du fikk ved kundesenteret (variabel 2A)? Brukerundersøkelsen 2004.



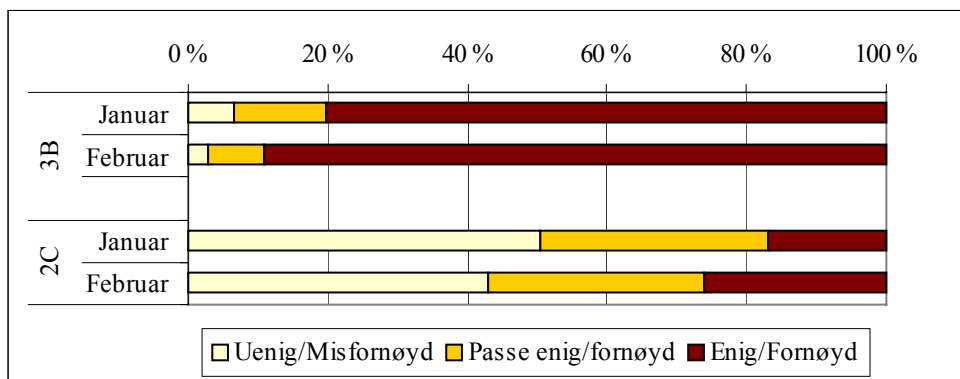
Figur 2 viser at det er omtrent like mange misfornøyde brukere i perioden. Endringen viser seg mest for de brukerne som opplever en passe fornøydhet med den generelle service og behandling. Det er nærliggende å tilskrive at det er noe med arbeidsforholdene hos kundebehandler som bidrar til at flere av behandlerne opplever en ryddigere arbeidssituasjon i februar enn de hadde i januar. Her ble det nesten 6 poeng endring for spørsmålet alt i alt fornøydhet (2A) mellom disse to periodene (Tabell 7). Det er tilstrekkelig til at vi kan si det er en statistisk signifikant forskjell mellom periodene for "alt i alt fornøydhet med behandling og service" (med et signifikans nivå på 95 %).

3.1.1.2 E-mål_1:Vennlighet (høflig og imøtekommende), svartid (ventetid)

Til effektmål 1 (e-mål 1) har vi benyttet de to spørsmålene om høflighet og ventetid. Den neste figuren (Figur 3) gjelder de mellom menneskelige erfaringene. Opplever bruker at KB var høflig og imøtekommende? For en del år siden ble dette tatt opp som et problem i mange brukerfora for trygdeetaten. Mange brukere rapporterte at de ble sett ned på, ble mistenkeliggjort etc. i sitt møte med trygdeetaten. Dette kvalitetsområdet ble erkjent som en utfordring for etatens servicetilbud. Bruk av internopplæring sammen med igangsetting av brukerundersøkelser var et av de strategiske valg som ble gjennomført for å endre på og følge utviklingen ved tjenesteytingen.

Den enkelterfaring som i denne undersøkelsen skårer høyest er nå nettopp blitt erfaringene knyttet til høflighet og imøtekommenhet (3B). De som svarer helt enig (verdi 5 og 6) utgjør mellom 80 og 90 % av svarene. Ser vi på kvalitetsindeksen fra Tabell 6 går den fra 83 til 89 poeng fra perioden januar og februar. Generelt sett vurderer vi dette som relativt høye tall. Til tross for at skårene viser høye tall er det en endring på mer enn 6 poeng. Disse 6 poengene indikerer her at det er en signifikant endring fra januar til februar (med en sikkerhet på bedre enn 0.05% nivå). Vi har altså en situasjon hvor kundebehandlerne har et meget høyt servicenivå, men allikevel gir endringer i arbeidsforholdene stort utslag i hvordan brukerne opplever servicenivået. Dette bør oppfattes som interessante erfaringer for senere evalueringer av kundesentere hvor man også vil måtte inkludere ulike oppgaver og enheter i tjenstepakken. I denne vurderingen kan vi ikke anta at det er noen spesielt med brukergruppen, men heller at det er noe ved arbeidsbetingelsene hos kundebehandlerne som slike utslag.

Figur 3 Personen jeg var i kontakt med sist jeg ringte kundesenteret var høflig og imøtekommende (3B). Og: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ventetiden før du kom i kontakt med en person i kundesenteret?(2C) Brukerundersøkelsen 2004.



Det andre spørsmålet knyttet til effektmål 1 er ventetiden (svartid) for en bruker som ringer inn til KS. Her viser resultatene en relativ høy grad av misfornøydhet blant brukerne. Opp mot 50 % av brukerne er svært misfornøyd med ventetiden (verdi 1 og 2). Det at brukerne var lite fornøyd med ventetiden var også ventet, både fra kundesenteret og fra telefonprosjektet. Ventetiden har vært oppfattet som et problem i deler av prøvedriftsperioden, med enkelt tilfeller over 15 minutter i ventetid. Ved å ta ut HMS av tjenstepakken i månedskiftet januar og februar ga det seg utslag for den opplevde erfaringen hos brukerne. Kvalitetsindeksen som vi viser i Tabell 6 går det fram at brukererfaringene bedrer seg fra 34 til 42 poeng. Bedringen er på nesten 8 kvalitetspoeng og

MW-testen indikerer at det er en reell endring mellom de to periodene (statistisk signifikant på mindre enn 0.05 % nivå, se Tabell 7).

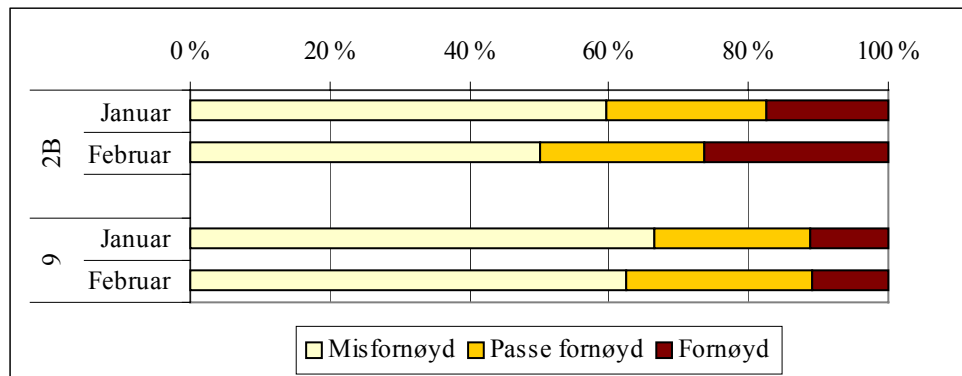
Resultatene viser fortsatt relativt lav skår for ventetid spørsmålet. Dette resultatet kan oppfattes som noe overraskende ettersom vi kan følge faktisk ventetid gjennom telefonloggsystemet. Ventetiden er ikke svært lang i februar. Faktorer som kan påvirke brukererfaringene i negativ retning er selve brukerundersøkelsen i seg selv. Dette var et forsøk med "tastevalg" i introduksjonen til kundesenteret. Selv om det ikke var mange valgene, og hele prosessen ikke tok så "veldig lang tid", blir det imidlertid et tillegg til den ventetiden det tok før KB fikk anledning til å svare. Det er også sannsynlig at opplevelsene rundt ventetiden er påvirket av de nye rutinene rundt opprettelsen av et kundesenter.

3.1.1.3 E-mål _2: mer enhetlig behandling av brukerne

Under dette effektmålet har vi tilgjengelig to erfaringsspørsmål og et fakta spørsmål. Fokus her er å få til en utvikling til mer enhetlig behandling av brukere. Et sentralisert KS i fylket vil føre til et mer enhetlig mottak av telefon henvendelsene. Det er ikke lenger rom for at hvert enkelt TK har mulighet til å lage sin strategi for hvordan man møter brukerne gjennom telefon kanalen. I en slik overgang fra at hver bruker ringte "sitt" TK på hjemstedet til et felles KS for fylket må man forvente at en del av brukerne ville reagere på at det har blitt en forandring. I tillegg ønsket man med et nytt telefonsystem prøve ut en noe annen kostnadsstruktur gjennom bruk av et 815-nummer. 815-nummer har et noe høyere kostnadsbilde for de som benytter dette nummeret enn den tradisjonelle taksten mellom en fast telefon og TK. Samtidig vet vi at utbredelsen og bruken av mobiltelefoner er spesielt høyt i Norge, sett i forhold til de fleste andre land. Vi ønsket i utgangspunktet å fange opplevelsene rundt det å ringe via KS, samt tilfredsheten med å benytte et 815-nummer. Vi konstruerte spørsmålene: "Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å ringe KS for å komme i kontakt med trygdeetaten" (2B) og "at trygdeetaten i Nordland har tatt i bruk et 815-nummer" (9)?

Begge spørsmålene har et aspekt av å være ledende. Å spørre om noe som er en økt belastning for en informant vil alltid bli noe mer problematisk. For enkelthet skyld valgte vi å spørre direkte og dermed også noe mer ledende. Dette er sannsynligvis også en av forklaringene på at svarene var såpass negative. Samtidig ser vi i figuren under (Figur 4) at det er ulik utvikling for de to spørsmålene i de to periodene som sammenlignes. Det er større endring for spørsmålet om å ringe om KS enn det er for spørsmålet om 815-nummer.

Figur 4 Hvor fornøyd eller misfornøyd du med: - å ringe kundesenteret for å komme i kontakt med trygdeetaten?(2B),- at trygdeetaten i Nordland har tatt i bruk et 815-nummer?(9). Brukerundersøkelsen 2004.



Spørsmålet som tar opp opplevelsen ved tilgjengeligheten er mer følsom for ventetid og andre hindringer enn et spørsmål mer preget av fakta, som kostnader er. Erfaringene fra spørsmålet om "ringe om KS" viser en signifikant endring fra januar til februar. (se Tabell 7) Kostnadene rundt bruken av et 815-nummer er lite kjent blant brukerne, kun snaue 14 % sier at de kjenner disse betingelsene. (Tabell 8) Dette spørsmålet ble stilt i forkant av spørsmål 9 som er presentert over (Figur 4). Ved at så mange ikke var kjent med kostnadene knyttet til dette nummeret vil det kunne skape en usikkerhet hos brukeren. Denne usikkerheten vil sannsynlig påvirke den positive/negative relasjonen til spørsmål om tilfredshet med kostnader til et 815-nummer. Imidlertid kan vi ikke bekrefte dette ved å sammenligne svarene for ja og nei gruppen. Vi kan ikke bekrefte at det er noen reell forskjell på svarfordelingen innen gruppen for de som er kjent med kostnadene og for de som sier de ikke er kjent med kostnadene knyttet til 815-nummeret.

Tabell 8 Er du kjent med kostnaden ved å ringe et 815-nummer? Brukerundersøkelsen 2004. N=543.

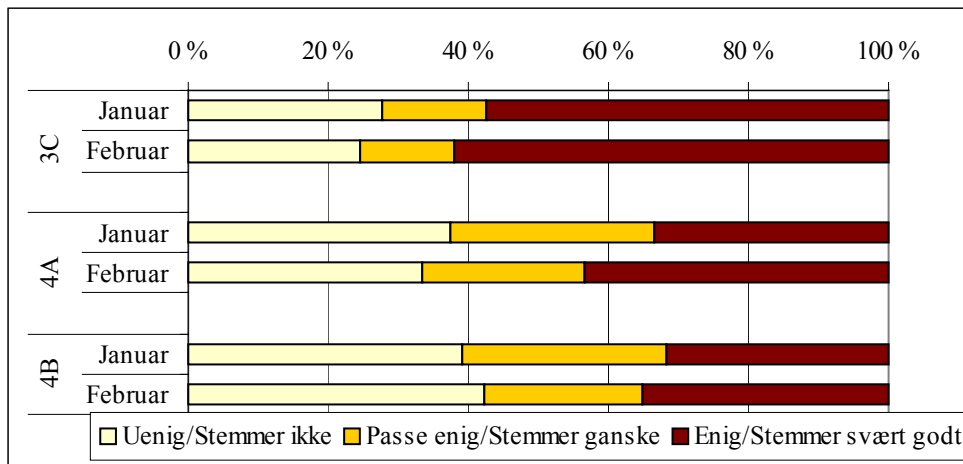
	Antall	%
Ja	75	13,8
Nei	468	86,2
Total	543	100,0

Oppfølgende undersøkelser bør nok endre på disse spørsmålene slik at man kan fange opp mer hensiktsmessige aspekter rundt bruken av et 815-nummer.

3.1.1.4 E-mål _3: raskere svar

Bakgrunnen for dette effektmålet var en forventning om at organiseringen av KS skulle gi raskere svar og i tillegg - mer korrekt informasjon om etatens tjenester. Kunnskapen om raskere svar dekkes gjennom oversikter fra telefon loggene. Når det gjelder fokuset rundt korrekt informasjon om etatens tjenester så skulle våre tre følgende spørsmål dekke ulike aspekter ved dette. "Jeg oppnådde det jeg ønsket"(3C), "jeg opplevde å få dekket mitt informasjonsbehov like godt som før"(4A) og tilslutt, "jeg ble oppfordret til å medvirke i innhenting av relevant informasjon for min sak" (4B).

Figur 5 Jeg oppnådde det jeg ønsket med min siste telefon til kundesenteret (3C), jeg opplevde å få dekket mitt informasjonsbehov like godt som før (4A), jeg ble oppfordret til å medvirke i innhenting av relevant informasjon for min sak (4B) . Brukerundersøkelsen 2004.

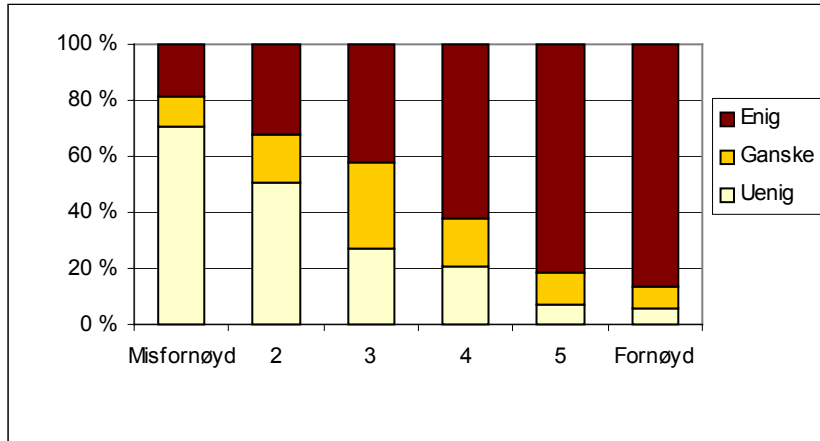


Vi observerer at i perioden fra januar til februar så økte brukerens opplevelser av å oppnå det som var intensjonen med telefonoppringingen. Økningen mellom de to periodene var ikke så stor (5 kvalitetspoeng) at vi kan si den er statistisk signifikant (p-verdi er større enn 0,05, se Tabell 7). Mellom 70 til 75 % av brukerne rapporterer at de er enige i at de oppnådde det som var intensjonen med telefonoppringingen til kundesenteret. En tolkning kan være at de resterende 25 til 30 % ble videreformidlet til TK. Dette stemmer godt overens med KS sitt mål om å saksbehandle minst 70 % av telefonhenvendelsene.

Våre erfarings spørsmål har strengt tatt *ordinale verdier* hvor verdien én er rangert lavest og verdien 6 er høyest. I figuren under (Figur 6) ønsker vi å teste om vi kan påstå at det er en korrelasjon mellom de to variablene "jeg oppnådde det jeg ønsket" og "alt i alt fornøydhet med service og behandling". Figuren gir inntrykk av at det er en sammenheng mellom tilfredshet med service og om brukeren fikk utført det som var intensjonen med

oppringingen. Denne påstanden støttes også av *korrelasjons koeffisienten* mellom de to variablene (Spearman koeff. 0,54, og en høy t-verdi på 14,8 gir en lav p-verdi: 0,00).

Figur 6 Jeg oppnådde det jeg ønsket med min siste telefon til Trygdeetatens kundesenter(3C) fordelt etter hvor fornøyd/misfornøyd brukeren er (2A). Brukerundersøkelsen 2004. N=534.



Vårt andre indikator spørsmål som skal si noe om korrekt informasjon til etatens tjenester, hadde fokus på om brukeren fikk dekket informasjonsbehovet sitt like godt som før. Opp mot 70 % av brukerne bekrefter at de får dekket sitt informasjonsbehov like godt som før. Vi observerer at servicenivået (som vi antar var noe mer anstrengt i perioden januar vs. februar) bidrar til at brukererfaringene bedres i februar. Endringen er på nesten 6 kvalitetspoeng, men endringen er ikke tilstrekkelig til at vi kan si den er statistisk signifikant (p-verdien er 0,08 , dvs. høyere enn 0,05 som vi har satt som grense). De spørsmålene som har høy korrelasjon til spørsmålet "dekket informasjonsbehovet" er "ringe om KS" og "oppnådde det jeg ønsket" sammen med "alt i alt tilfreds med service" (se Tabell 16, se tabellvedlegget). Vi observerer at svarene samvarierer med hverandre og dette får betydning for svarene fra spørsmålet om å få dekket sitt informasjonsbehov.

Det siste indikator spørsmålet som skal si noe om korrekt informasjon til etatens tjenester hadde fokus på om bruker ble oppfordret til medvirkning i innhenting av informasjon i egen sak. Brukerne bekrefter at de blir oppfordret til å medvirke i informasjonsinnhenting i ca 60 % av telefonhenvendelsene. Figur 5 viser alle typer henvendelser sett under ett. Vi vet fra tidligere praksis at det ikke er aktuelt for de som ringer opp å medvirke i mange av telefonforespørslene(/sakene). Enten fordi det er rene informasjonsspørsmål eller det kan være saker hvor det ikke er hensiktsmessig med noen medvirkning. Det er derfor noe

problematiske å vurdere om dette er tilstrekkelig grad av medvirkning ut i fra etatens målsettinger. Resultatene samvarierer med de fleste andre spørsmålene unntatt for to, men samvariasjonen er ikke spesielt sterkⁱⁱ.

Alle de tre indikator spørsmålene for dette effektmålet grupperer seg under samme *komponent*.ⁱⁱⁱ Dette resultatet støtter vårt utgangspunkt (eller vår hypotese) om at disse tre spørsmålene representerer erfaringsområdet "telefonbruk" og dermed kan si noe om dette effektmålet.

3.1.1.5 E-mål _5: økt tilgjengelighet, felles åpningstid

Den gamle ordningen med ett eget telefon nummer for hvert enkelt TK ble med nytt KS endret til ett telefon nummer for hele fylket. TK kunne tidligere avgjøre sin åpningstid. Dette ble noe innskrenket gjennom arbeidet med å serviceerklære fylkene i mars 2002 /6/.

Gjennom serviceerklæringen ble det satt en minste standard for åpningstid. Etersom mange av TK er svært små med hensyn til antall ansatte, har det vært noe ulik praksis på hvordan åpningstiden har vært praktisert. Praktiseringen av åpningstid har vært annerledes i forhold til telefontiden. Flere TK har hatt til dels lav tilgjengelighet på telefon. Dette ble det en sterk endring på med opprettelsen av et nytt KS. For flere av TK'ene ble tilgangen mer stabilt tilgjengelig for brukerne. Mellom 80 og 90 % av brukerne bekrefter at åpningstiden passer ens behov, (se Figur 7) .

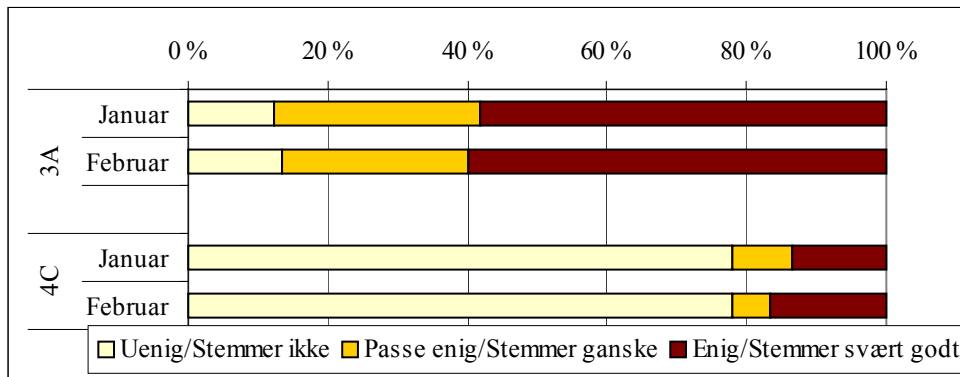
Det andre indikator spørsmålet vi har knyttet til dette effektmålet er bruken av etatens Internett sider for å hente ut informasjon. Ca 80 % sier dette ikke stemmer i særlig grad mens ca 15 % sier dette stemmer godt. Bruken av våre nettsider kan dermed på dette undersøkelsestidspunktet forstås som ikke spesielt høy ennå. Vi har per i dag mellom 5500 og 6500 tusen oppslag hver ukedag på våre Internettsider. Totalt blir det omtrent mellom 100000 og 120000 oppslag i måneden, og vi kan se en svak tendens til økning /7/^{iv}.

ⁱⁱ (alle *korrelasjonskoeffisientene* er under 0,29. se Tabell 16, i vedlegg 9)

ⁱⁱⁱ (Kvalitetsområder som testes statistisk er metodisk beskrevet under kapittel 5.2 Metode og resultatene er vist i Tabell 13)

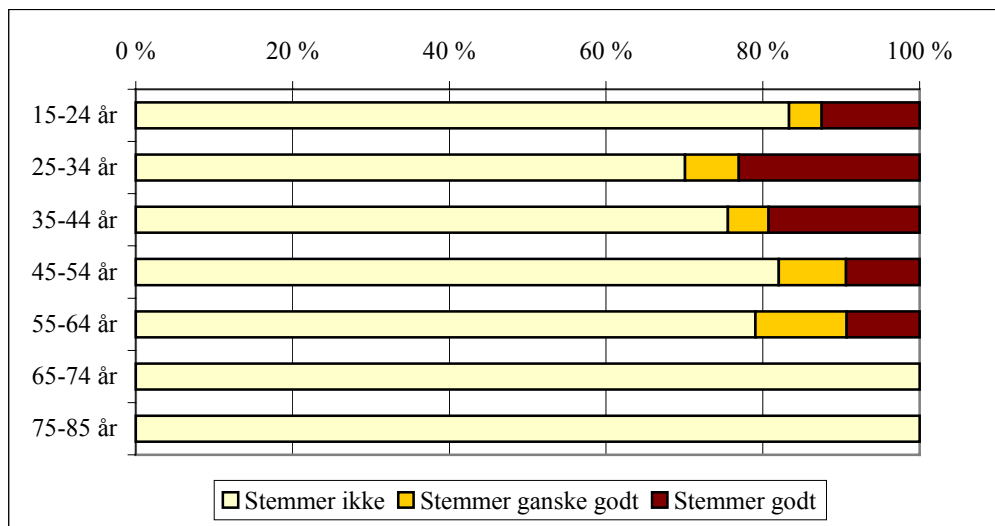
^{iv} Dette spørsmålet grupperer seg ikke spesielt sterkt sammen med noen av de andre 8 erfaringsspørsmålene (se Tabell 13).

Figur 7 Åpningstiden til kundesenteret passer mine behov (3A), jeg har benyttet Internettssidene til å innhente informasjon (4C). Brukerundersøkelsen 2004.



Dette gjør det noe mer problematisk å knytte disse erfaringene til de andre spørsmålene som har fokus på service og tilgjengelighet. Imidlertid er det et interessant fakta spørsmål om hvordan etatens Internett sider blir benyttet. I Figur 8 har vi sett på forholdet mellom bruk av sidene og aldersgrupper. De 20 til 30 % som benytter seg av etatens Internett sider er alle aldersgrupper helt opp til og med 64 år. Figuren bidrar til at man kan spekulere i hvorfor det ikke er større forskjell mellom de aktuelle aldersgruppene.

Figur 8 Jeg har benyttet trygdeetatens egne Internettssider til å innhente informasjon fordelt etter aldersgrupper. Brukerundersøkelsen 2004. N=503.



3.1.2 Oppsummerende merknader

Endring i tjenestetilbudet ga tydelig effekt på brukeropplevelsene. Sterkest kom det til uttrykk på spørsmålet om "ventetid". Hjelpemiddelsentralen var ikke lenger inkludert i tjenstepakken til kundesenteret. Tiltross for at henvendelsene til hjelpemiddelsentralen via

kundesenteret ikke utgjorde en stor andel (se Tabell 1), så fikk dette ansvarsområde stor betydning for tjenesteutøvelsen. Kundebehandlerne har i sine fritekstbesvarelser gitt tydelig uttrykk for frustrasjoner i den første perioden. En viktig forklaring på endringen i serviceopplevelser vil derfor være at frustrasjonen hos KB sammen med lang ventetid ga utslag for brukernes generelle opplevelse med behandling og service.

Det vil alltid være forhold ved en undersøkelse som kan bidra til at resultatene ikke er valide. Reliabiliteten vil også være av betydning for hvordan en kan tolke resultatene. Ser vi våre resultater i forhold til andre undersøkelser som trygdeetaten har hatt, er det én viktig metodisk forskjell. Dette er en brukerundersøkelse hvor vi spør bruker om hans/hennes erfaringer og opplevelser i nesten umiddelbar nærhet til kontakten/henvendelsen til etaten. Vi ringte denne gangen opp brukeren i mellom 1 til 3 dager etter at brukeren selv var i kontakt med kundesenter eller trygdekontor. Brukerens vurderinger og rapportering av sine brukeropplevelser vil derfor være langt mer presise i den forstand at de reflekterer en hendelse på en mer "korrekt" måte.

Hendelses forskning, dvs der hvor undersøkelsen spør respondenten om hva som skjedde i en hendelse, viser at blir hendelsen mer enn 14 dager gammel så fører det til at respondentens gjengivelse blir langt mer upresis. Dramatiske hendelser som ulykker kan man forvente at respondenten i større grad klarer å gjengi etter noe lenger tidsrom. Ved Gallups nasjonale undersøkelser for eks., skal bruker svare på et skjema knyttet til et møtetidspunkt (eller flere) for 14 dager til 12 måneder siden. I slike tilfeller så får ofte svarene større positiv bedømming av serviceopplevelsen enn intervjuer i umiddelbar nærhet i tid. Hvis vi sammenligner poengene fra Tabell 6 med tilsvarende tall og spørsmål fra Gallup undersøkelsene /8/ er det derfor sannsynlig at våre tall tildels vil være langt lavere.

Det at enkelte spørsmål lar seg påvirke av tjenestetilbudet og servicenivået viser at disse områdene er følsomme for endringer og belastninger knyttet til medarbeidernes arbeidsforhold. Samtidig ser vi at andre erfaringsspørsmål ikke lar seg "forstyrre" så raskt av servicenivået rundt ventetider og tilgjengelighet til fagpersonellet.

For området "alt i alt fornøydhet", "ringe om KS", "ventetid" og "høflighet" ser vi at servicenivået i KS ga utslag på erfaringene hos brukerne (Tabell 7). Her har vi signifikans verdier som er mindre enn 0.05. En kunne forvente at tilfredshet med "ventetid" og "ringe om KS" ville la seg påvirke av selve ventetiden. Noe mer overraskende var det at det ga seg utslag i den generelle brukeropplevelsen av behandling og service. Dette kan ha sammenheng i medarbeidernes frustrasjoner som oppsto som konsekvens av lavere

mestringsopplevelse rundt oppgavene knyttet til HMS. Dette kommer også til uttrykk i endringen i brukernes opplevelse av "imøtekommenhet og høflighet".

3.2 Kundebehandlere

Med utgangspunkt i de 7 effektmålene (se kap. 1.3) for "prøvedrift kundesenter", ønsker vi å belyse tre av disse målområdene ved å analysere svarene fra spørreskjemaene i kundebehandler undersøkelsen. De tre områdene er:

- "mer enhetlig behandling av brukerne" (E-mål 2)
- "at telefonen er et viktig møtepunkt" (E-mål 6)
- spørsmål knyttet til ulike aspekter ved "gevinstrealisering" (E-mål 7)

Vi har tilgjengelig 33 erfaringsspørsmål som skal støtte våre vurderinger. I tillegg til de tre effektmålene tar planen for undersøkelsene /4/ også opp spørsmål som: "hvordan KB oppfatter det å jobbe i et kundesenter?". Bakgrunnen for fokuset på ulike aspekter ved arbeidsforholdene er at dersom denne gruppen medarbeidere trives med sine arbeidsoppgaver vil det ha en positiv innvirkning på servicen og hvordan brukerne oppfatter kundesenteret. I planen for undersøkelsene trekkes det også fram interesse for om det er spesielle grupper (kompetanse) som trives bedre med å jobbe i et slikt miljø enn andre. Disse tilleggsspørsmålene presenterer vi sammen med effektmålet om gevinstrealisering /kap. 3.2.3/.

De følgende figurene i dette kapitlet (3.2) er inndelt etter arbeidssted. På denne måten kan vi vurdere om arbeidssted har noen betydning for hvordan kundebehandlerne løser de daglige oppgavene.

3.2.1 E-mål 2: mer enhetlig behandling av brukerne

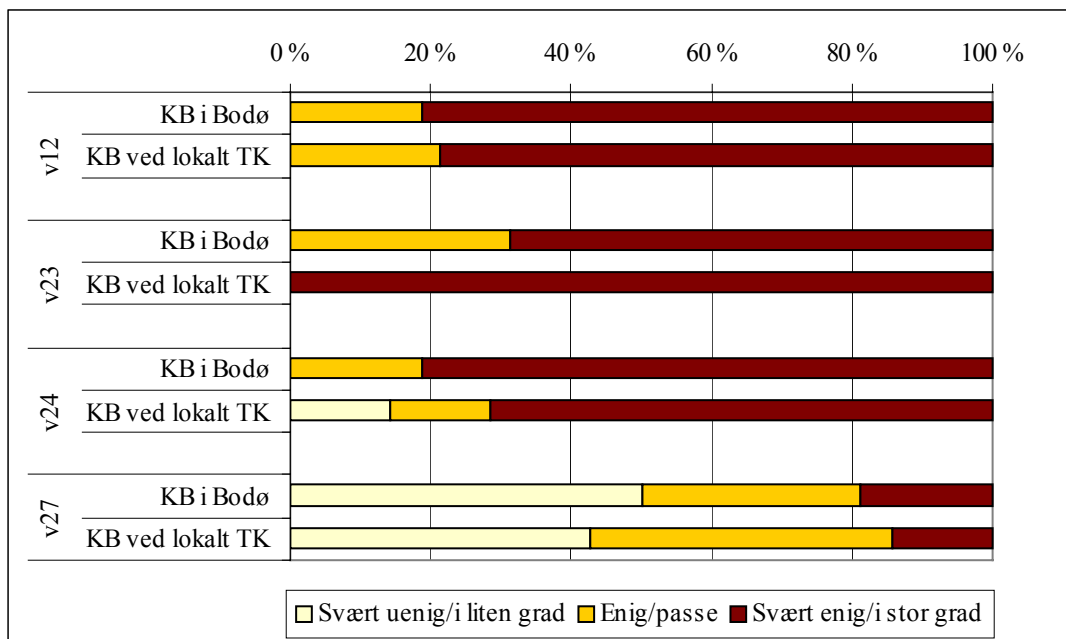
Arbeidet med å utvikle servicen til en mer enhetlig behandling av brukere støttes opp av organiseringen med ett felles møtepunkt ved telefonhenvendelsene. Hovedindikatoren her er at KS opprettholder en høy svarprosent. Utfordring for prøvedriften vil oppstå hvis svarprosenten for henvendelser går ned. En vil da ikke få kunne ta ut den effektivitetsgevinsten det legges opp til. Telefon loggene viser at KS har klart å opprettholde den høye svarprosenten.

Ett telefon nummer for hele fylket, krever at KB i større grad er og blir generalister. I den faglige diskusjonen om hva som er best for brukeren så kan det være uenighet om når det er

Presentasjon av erfaringer

en fordel å være generalist og/eller spesialist. Avgjørende er det å ha en god dialog med bruker slik at en kan få vurdert behovene tidlig i samtalen. Mer enn 70 % av samtalen blir avsluttet av kundebehandler. De resterende samtalen blir satt videre til lokal saksbehandler. Hva mener KB selv om kravene fra brukerne? I spørsmålet som tar opp om de kan svare brukerne tilstrekkelig på de fleste spørsmål (Figur 9, v12) så er de overveiende enige i at dette behersker de i stor grad. Her er det liten forskjell på egenopplevelsen fordelt etter arbeidssted.

Figur 9 Prosentandeler for fire erfaringsspørsmål som fokuserer på faglighet (v12*) og mestring av arbeidsoppgaver (v23, v24, v27*) fordelt etter arbeidssted. Kundebehandlerundersøkelsen, 2004 N=30.



- * v12: Jeg kan svare brukeren tilstrekkelig på de fleste spørsmål som omfattes av tjenstepakken.
- v23: I hvilken grad mestrer du arbeidet som kundebehandler?
- v24: Jeg opplever at kundene er svært fornøyd med servicen jeg yter.
- v27: Krever henvendelsene fra brukerne til mye etterarbeid?

Dette inntrykket støttes i stor grad av spørsmålet om i hvor stor grad du mestrer arbeidet som KB (v23). Alle de spurte mener de behersker arbeidet. Noe mer nyansert er opplevelsene om at brukerne er svært fornøyd med servicen (v24). Her er det noen KB som opplever at enkelte brukere ikke er helt fornøyd med servicen de yter. Her må vi også ta høyde for kravet i spørsmålstillingen om "svært" fornøyde brukere, slik at 100 % fornøyde brukere vil være svært vanskelig å oppnå over tid.

Spørsmålet knyttet til etterarbeid (v27) gir oss en indikasjon på om oppgavene i tjenesteutøvelsen har flere sider. Det er tydelig at for en del av brukerkravene så opplever KB å måtte utføre oppgaver i etterkant.

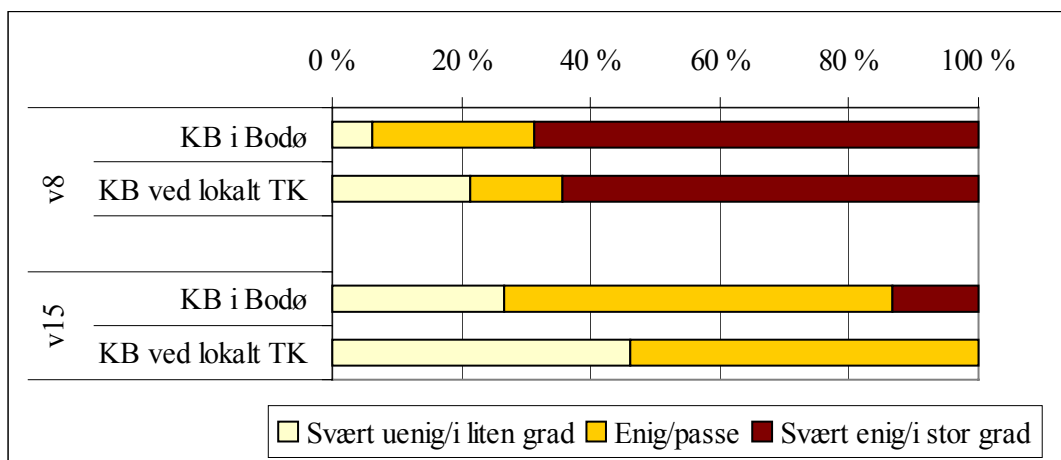
3.2.2 E-mål _6: at telefonen er et av de viktigste møtepunkter

Under dette punktet ønsker prøvedriften for kundesenteret å se nærmere på om *frontservicerollen* har en prioritert rolle?

Her forutsettes det at telefonen er et av de mest brukte møtepunktene mellom bruker og trygdeetat. I den siste Gallup undersøkelsen (2003) var det ca 40 % av de spurte brukerne som oppgav at de brukte telefonen ved siste henvendelse til etaten /8/. Personlig oppmøte er fortsatt den kontaktkanalen som er mest brukt.

Forståelse for frontservicerollen sin betydning kan vi få en indikasjon på, gjennom å se nærmere på en leders oppfølging av KB. Oppfølgingen av enkelte arbeidsoppgaver som KB sender i fra seg til saksbehandlerne kan også fungere som en indikasjon over hvor viktig de tar rollen som frontservicearbeider. I Figur 10 tar vi opp om leders krav til medarbeider er tydelige (v8), og om saksbehandlerne følger opp de sakene som oversendes fra KB via e-

Figur 10 Prosentandeler for to erfaringsspørsmål som fokuserer på leders krav (v8) og samarbeide om bruk av e-post (v15) fordelt etter arbeidssted. Kundebehandlerundersøkelsen 2004. N=30.



posten (v15). Det er stor grad av enighet blant medarbeiderne om at leder stiller tydelige krav til rollen som kundebehandler. Tendensen er noe svakere blant de som arbeider lokalt på trygdekontorene, men de har jo også større geografisk avstand til leder sammenlignet med de som er plassert på kundesenteret i Bodø. Noe annerledes inntrykk gir resultatene fra samarbeide med bruk av e-post (v15). Det er en større del av KB som opplever at oppfølgingen av saker oversendt ved e-post ikke blir fulgt opp i tilstrekkelig grad.

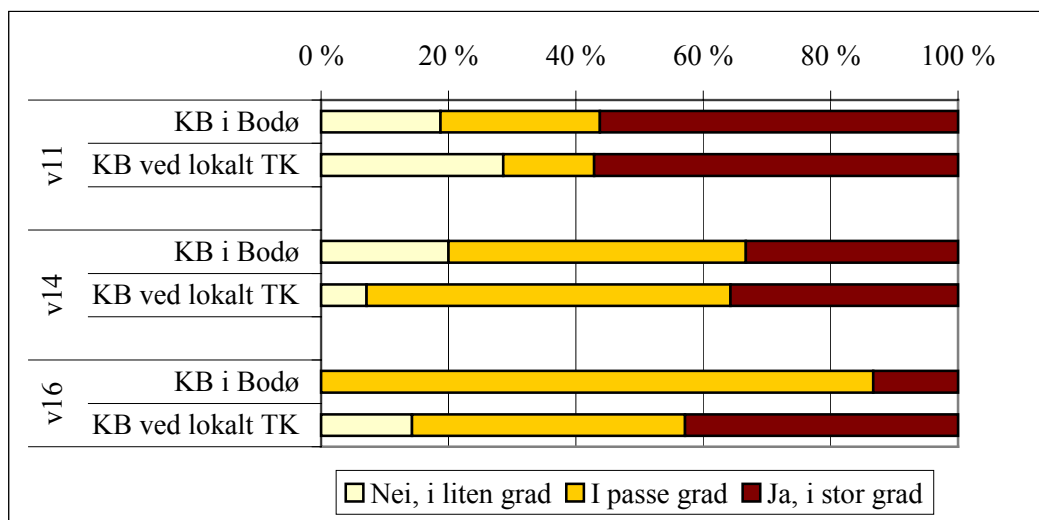
Flere av spørsmålene om arbeidsforholdene (bl.a. jobbtilfredshet, samarbeid) blir tatt opp i neste avsnitt (3.2.3). Vi kommer derfor noe mer tilbake med vurderinger over det å jobbe med frontservice.

3.2.3 E-mål _7: om gevinst realisering

Det delaspektet vi ønsket å få vurdert nærmere under effektmålet om gevinstrealisering var om medarbeiderne gir inntrykk av at det er blitt "bedre samhandling internt" og om vi har indikasjon på "mer fornøyde medarbeidere". Svarene presenteres i Figur 11, Figur 12 og Figur 13 under, hvor de to første tar opp aspektet om bedre samhandling og den tredje figuren viser svarene fra 8 enkelt spørsmål over temaet mer fornøyde medarbeidere. Grupperingen av spørsmålene for disse tre figurene er basert på resultatene fra analysene som er redegjort for i metodekapitlet (v).

Det første spørsmålet i Figur 11 tar for seg mulighetene til å drøfte faglige spørsmål med kolleger (v11). Opptil 80 % av KB mener at arbeidsforholdene gir fra gode muligheter til svært gode muligheter for å diskutere faglige spørsmål.

Figur 11 Prosentandeler for tre erfaringsspørsmål som fokuserer på faglig spørsmål (v11), fraværsmarkering (v14) og oppdatering av fagsystemer (v16) fordelt etter arbeidssted. Kundebehandlerundersøkelsen 2004. N=30

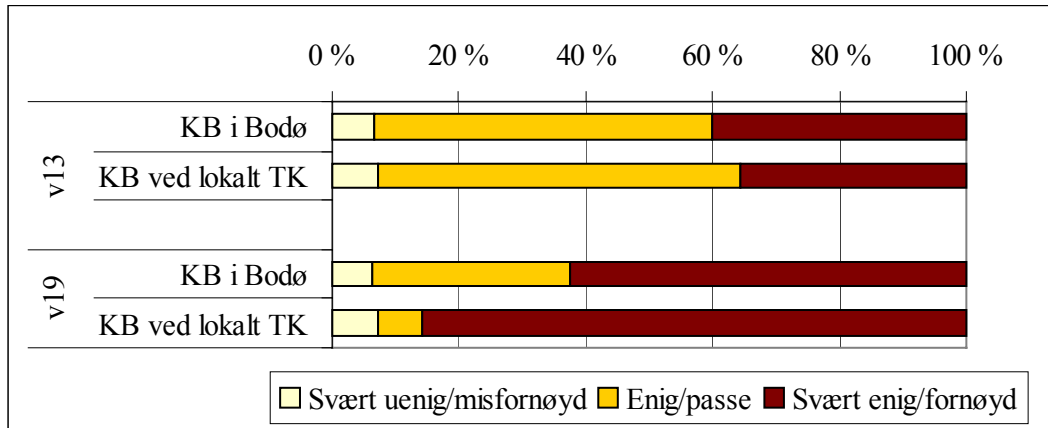


Tilsvarende gode erfaringer har KB fra hvordan fraværsmarkeringen for SB fungerer (V14). Oppdatering av fagsystemene får også overveiende positiv vurdering av KB. Imidlertid er

^v Resultatene er presentert i Tabell 15.

det sannsynligvis et betydelig forbedringspotensial, ettersom 90 % av KB i Bodø har markert sin vurdering midt på skalaen.

Figur 12 Prosentandeler for to erfaringsspørsmål som fokuserer på samarbeid med saksbehandler (v13) og tilgangen til fagsystemer (v19) fordelt etter arbeidssted. Kundebehandlerundersøkelsen 2004. N=30

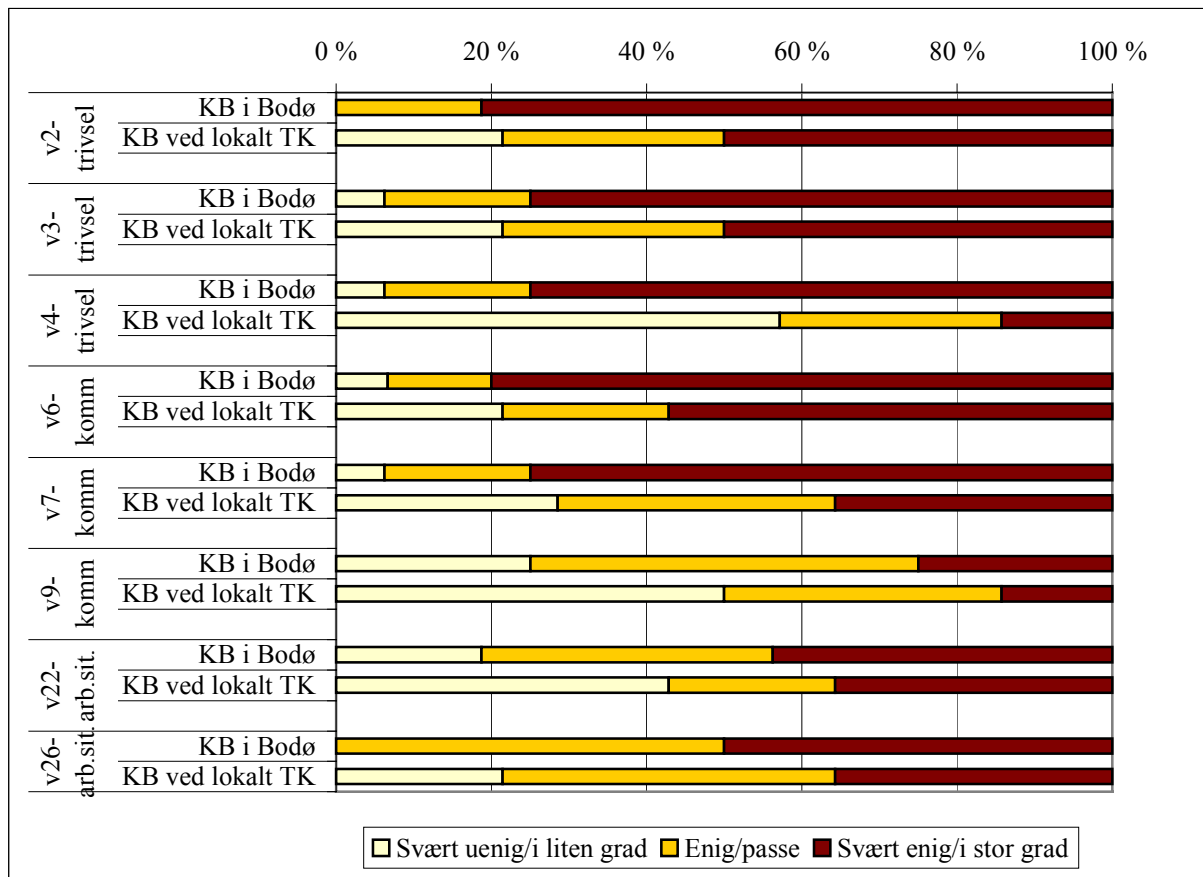


Figur 12 har to indikator spørsmål som også skal si noe om et samhandlings aspekt. KBs generelle inntrykk av "samarbeide med SB" viser at mindre en 10 % svarer at de er misfornøyd. Mange avkrysser imidlertid i den midtre delen av skalaen noe som indikerer at det er mulighet for opprydning i forventninger og rutiner for samarbeid. Mer presist viser erfaringene fra avkrysningene for "tilgangen til fagsystemene" ^{vi}. Her også er det svært få som er uenig i at det er tilstrekkelig tilgang til fagsystemer. I tillegg mener mellom 65 % og 85 % av KB at de har absolutt tilstrekkelig tilgang til fagsystemene. Figuren viser at det er fortsatt noen KB som ikke klarer å utnytte fagsystemene fullt ut for å kunne utføre oppgavene i tjenestepakken.

^{vi} Fagsystemene forstås i hovedsak som bruk av Infotrygd.

Presentasjon av erfaringer

Figur 13 Prosentandeler for åtte erfaringsspørsmål hvor tre fokuserer på jobbtrivsel (v2, v3, v4)*, tre på kommunikasjon (v6, v7, v9)* og to spørsmål ser generelt på arbeidssituasjonen (v22, v26)* fordelt etter arbeidssted. Kundebehandlerundersøkelsen 2004. N=30



*v2: jeg trives, v3: jeg er stolt av, v4: jeg ønsker å fortsette som KB, v6: faglig støtte i KS, v7: leder tar hensyn til mine synspunkter, v9: jeg får jevnlig tilbakemeldinger, v22: jeg har varierte arbeidsoppgaver, v26: at KS når sine mål.

Ønsket om å få et grep over målet: "mer fornøyde medarbeidere" legger inn en forutsetning om målinger over tid. Dette har vi ikke hatt tilgang til i kundebehandlerundersøkelsen. Imidlertid har vi konstruert enkelte av spørsmålene på en slik måte at vi kan tolke inn en mulig forventning om hvordan situasjonen vil være i tiden framover. På den måten får vi en tidsperiode som figuren indikerer noe om.

KB er svært enig i påstanden om trivsel på jobben (v2), særlig for de som arbeider i senteret i Bodø. Det å være stolt av jobben (v3) har både et aspekt av fortid og framtid over seg. Figur 13 viser at KB i høyeste grad er stolte av jobben sin. I spørsmålet om en ønsker å fortsette som KB blir svaralternative mer nyansert (v4). Bildet viser at det er forskjeller mellom trivselen som KB for de som arbeider ved KS Bodø og de som arbeider lokalt.

Trivsel og faglig trygghet har ofte nær sammenheng. KB opplever at de får god faglig støtte fra de fagansvarlige (v6). Her også er det noe forskjell mellom de to arbeidsstedene. Det kan

komme av at de faglige rådgiverne er tilsatt ved senteret i Bodø. Tilsvarende erfaringer kommer også fra om leder tar hensyn til mine synspunkter (v7). Derimot kan vi se spørsmålet (v9) om "jevnlig tilbakemelding" som et uttrykk for en mer utrygghet hos KB, særlig hos de som arbeider lokalt.

Spørsmålet om KB har "nok varierte oppgaver" sier også noe om forventninger til den jobben en har. Selv om oppgavene ikke nødvendigvis vil variere etter forventningene så kan medarbeiderne trives. Svarene som avkrysningene gir inntrykk av er at enkelte synes det kunne vært mer av variasjon i arbeidet. Det har også vært diskutert om det bør være muligheter til å hospitere i perioder på trygdekontoret. Dette har ikke kommet i gang ettersom vi ennå på undersøkelsestidspunktet er i en prøvefase.

3.2.3.1 Hvorfor søker en jobb som kundebehandler?

To av våre bakgrunnsspørsmål hadde fokus på *hvorfor en søker jobb som kundebehandler* og hvilket *utdanningsnivå* en medarbeider har. Vi har spurt KB om å krysse av på en tredelt skala for utdanningsnivå. Fra til og med videregående skole, inntil tre års høyere utdanning og mer enn tre års høyere utdanning. Vi får dermed en ordinal skala som sier noe om utdanningslengden. Det neste bakgrunnsspørsmålet kunne KB krysse av på en firedelt skala, hvorav det siste valget var "annet". Her ønsket vi å få fram en variasjon over hvorfor en søkte jobb som kundebehandler. For den ene siden av skalaen gjaldt avkrysningen at jobben virket spennende, mens den andre siden av skalaen indikerer at medarbeideren ble utkommandert (dvs mer eller mindre frivillig til å utfører jobben som KB). Vi ønsket med denne graderingen å lage en skala som skulle si noe om søke/jobb motivasjon. Jobbmotivasjon vet vi fra andre studier er viktig for hvordan en medarbeider har det på jobben.

Disse to spørsmålene har vi forsøkt å vurdere opp mot det generelle spørsmålet om tilfredshet med arbeidssituasjonen. Bakgrunnen for å benytte slike spørsmål var å kunne drøfte om det er noen sammenhenger og om vi dermed kan si at utdanning og motivasjon har en betydning for hvordan en senere er tilfreds med arbeidssituasjonen. Slike vurderinger kan tas opp til diskusjon i forbindelse med rekruttering av medarbeidere til fremtidige kundesentre. For å forenkle våre analyser under har vi rekonstruert variablene *utdanning* (spørsmål "v" i skjemaet), *motivasjon* (hvorfor du søkte) (spørsmål ii) og *generell arbeidstilfredshet* (spørsmål 1), og laget todelte skalaer. Erfaringsvariablene i skjemaet er i utgangspunktet konstruert som en seksdelt skala. Spørsmål 1 "om den generelle fornøydhets med arbeidssituasjonen" er også seksdelt. Denne variabelen ble også rekonstruert slik at den

Presentasjon av erfaringer

fikk en todelt verdi. Verdien 1 til 4 ble "lav" tilfredshet og verdiene 5 og 6 fikk verdien "høy" tilfredshet med arbeidssituasjonen.

➤ Har vi en sammenheng mellom utdanning og arbeidstilfredshet? Utdanning under og lik 3 år har vi satt til *lav* og over tre år er lik *høy*. Svarfordelingen viser at blant medarbeiderne så har 1 av 5 en utdanning på mer enn tre år. Hvordan fordeler^(vii) så den generelle arbeidstilfredsheten seg (her også: *lav/høy*) etter utdanningsnivå? Jobbtilfredsheten er omtrent likt fordelt mellom de som har lavt utdanningsnivå, og med en noe større andel lav jobbtilfredshet blant de med høyt utdanningsnivå.

Boks 3: Definisjon av Kappa verdier

Kappa testen er et mål på enighet mellom kategoriene som har verdiene "lav" og verdiene "høy". Har vi en høy grad av enighet mellom verdiene *lav/lav* og *høy/høy*, eller er fordelingen i tabellen tilfeldig?

Vi får et *Kappa mål* på 0,25 som indikerer en lav grad av "enighet" mellom jobbtilfredshet og utdanningsnivå^(viii).

Boks 4 Definisjon av Gamma verdier

Gamma er et alternativt mål når vi har *ordinale* kategorier. For å konstruere dette målet, undersøker vi verdiene av de to spørsmålene (variablene) for hvert par av tilfellene. Vi ser her på om verdiene for et tilfelle (case) er både større (eller mindre) enn for det andre tilfellet. Hvis vi finner omtrent likt antall som enten er større/mindre eller motsatt, så er det ikke en statistisk assosiasjon mellom variablene.

En tilsvarende analyse med bruk av *Gamma* testen viser en verdi på 0,69 og med en tilhørende t-verdi på 1,7^{ix}. Disse verdiene støtter konklusjonen fra Kappa analysen. Vi kan dermed ikke si at vi har en signifikant fordeling ved at de med lav utdanning har en lavere arbeidstilfredshet og at de med høy utdanning erfarer en høyere arbeidstilfredshet.

➤ Har vi en sammenheng mellom motivasjon og arbeidstilfredshet? Spørsmålet "hvorfor søkte du jobb som KB?" har vi omgjort til en "motivasjons" variabel. Vi ga informanten mulighet til å svare i fire kategorier, virket spennende, ble overtalt, ble utkommandert eller annet. "Søkte fordi det virket spennende" har vi satt som "høy motivasjon" og de andre tre verdiene som "lav motivasjon". Svarfordelingen her viser at fire av ti medarbeidere har søkt jobb som kundebehandler fordi det virket spennende. Hvordan fordeler så arbeidstilfredsheten seg i forhold til motivasjon for å jobbe som kundebehandler? Er fordelingen her også tilfeldig eller har vi en korrelasjon mellom lav tilfredshet og lav motivasjon og omvendt? I analysen får vi en Kappa verdi på 0,64 som indikerer relativt god

^{vii} Det blir ikke presentert noen tabeller her ettersom vi har observasjoner i tabellen som har færre svar enn 5.

^{viii} Kappa verdier inntil 0,40 indikerer dårlig enighet, 0,40 til 0,75 "fair and good", og over 0,75 indikerer "excellent" enighet jfr. SPSS base 10.0, Applications Guide s:82 .

^{ix} T-verdien for Gamma testen må være over 1.96 for at samvariasjonen mellom de to variablene skal være forskjellig fra 0.

”enighet” mellom kategoriene lav/lav og høy/høy relatert til de aktuelle variablene. Tilsvarende viser vårt Gamma mål en verdi på 0,92 og med en tilhørende t-verdi på 4,1. Gamma verdiene støtter indikasjonene fra Kappa analysen. Vi kan dermed si at vi har en signifikant fordeling som indikerer god korrelasjon mellom lav motivasjon og generelt lavere arbeidstilfredshet, og tilsvarende mellom høy grad av motivasjon og høyere arbeidstilfredshet.

Hvis et av de fremtidige målene er å ha medarbeidere som trives godt på jobben bør man legge vekt på hvorfor våre medarbeidere søker på nettopp den spesifikke arbeidsoppgaven.

3.2.3.2 Erfaringer og kvalitetsområder ved arbeidssituasjonen.

Tabell 9 Antall som har mottatt tilstrekkelig opplæring i støttesystemene fordelt etter grad av generell jobbtilfredshet, og etter arbeidssted. Kundebehandlerundersøkelsen 2004., N=30.

Har du mottatt opplæring:	JA		(Nei)
	Grad av jobbtilfredshet:		
	Lavere	Høyere	
Remedy	17	13	(0)
inContact	17	13	(0)
Infotrygd	13	12	(5)
HMS applikasjonen	3	3	(24)
BOST	4	7	(19)
Fastlegerutinen	17	11	(2)
Har du mottatt opplæring:	JA		(Nei)
	Arbeidssted:		
	Bodø TK	Lokale TK	
Remedy	16	14	(0)
inContact	16	14	(0)
Infotrygd	13	12	(5)
HMS applikasjonen	3	3	(24)
BOST	6	5	(19)
Fastlegerutinen	14	14	(2)

I tabellen over vises KB egne opplevelser om de har deltatt på opplæring i de forskjellige støttesystemene som er nødvendig for å utføre oppgavene tilfredstillende og effektivt. Fordelingene viser at det er små forskjeller mellom ulik grad av jobbtilfredshet og de som har mottatt tilstrekkelig opplæring av støttesystemene. Tilsvarende tendens ser vi at situasjonen er når det gjelder forskjeller mellom arbeidssted og tilstrekkelig opplæring.

3.2.4 Oppsummerende merknader

Mye av frontlinjetjenestene er overført fra TK til KS. Det å være kundebehandler har på denne måten fått en viktig rolle med ansvar for møtepunktet mellom bruker og etat. Nesten halvparten av henvendelsene fra bruker går igjennom telefonen i dag.

Under temaet om mer enhetlig behandling av brukerne så mener vi at resultatene gir gode indikasjoner på at KB lykkes i dette arbeidet. KB's egen vurdering av servicen karakteriserer de som meget god, og dette kan vi se støttes av brukernes egne vurderinger over "om de får det de har behov for". Med relativt positive vurderinger fra begge parter på service og behov mener vi resultatene kan brukes til støtte for vår vurdering at det går mot en mer enhetlig serviceutøvelse.

Telefonen er fortsatt et viktig møtepunkt. Nordland får mellom 1500 og 1800 henvendelser på telefon hver dag. I prøvedriftsperioden opplever KB at ledelsen tar oppgavene seriøst med å legge til rette for at KB skal kunne gjøre en god jobb.

Bedre samhandling internt er også et av aspektene ved arbeidsforholdene som prosjektet ønsker å få vurdert. Sammen med mer fornøyde medarbeidere er dette problemstillinger som forutsetter informasjon samlet inn over tid. Vårt ene skjema intervju viser at det er få som er direkte misfornøyd med samarbeidsforholdene med saksbehandlerne. Imidlertid er det en større andel som markerer på skjema at de kun er sånn "passe" fornøyd. Vi vurderer derfor situasjonen slik at det fortsatt er muligheter for forbedringer som sammen med avklaringer av rolleforventninger til hverandres oppgaver vil bedre KB og SB vurderinger av samarbeidet. KB trives generelt meget bra på jobben. Spørsmålene vi har konstruert sier indirekte noe om både fortid og fremtid. Her viser også avkryssningene at KB trives, er stolt av jobben sin og mange av dem kan tenke seg å fortsette som KB om to år.

For KB kom det fram fra fritekstbeskrivelsene i skjemaet at det var stor enighet om at oppgavene knyttet til HMS henvendelsene gjorde arbeidsdagen langt mer krevende. Det var imidlertid noe overraskende at krevende oppgaver som gikk utover den kompetansen medarbeiderne satt inne også direkte ga utslag på serviceutøvelsen. Brukerne ga uttrykk for lavere serviceopplevelse i den perioden HMS var inkludert i tjenestepakken.

Det neste spørsmålet som kommer naturlig inn her er kravene til kompetanse. Hva kan knyttes til trivsel på jobben? Her har vi benyttet informasjon om utdanning og hvorfor en søker jobb som KB. Ikke uventet så fikk vi sterkest korrelasjon mellom jobbtrivsel og motivasjon for å arbeide som KB.

3.3 Ledere av kundesenteret

Gjennom vår innhenting av informasjon over erfaringer fra *prøvedrift kundesenter* var det en fordel å få innblikk i hvordan det var å lede et kundesenter, både administrativt og trygdefaglig. Denne innsikten var det de nærmeste lederne av kundesenteret som kunne bidra med, ved å beskrive hva som fungerte godt og hva som måtte forbedres. I tillegg ønsket vi å få synspunkter på ledernes syn på hvordan det er å jobbe i et KS og et eventuelt framtidig KS? Informasjonen som presenteres er fra intervjuene med de nærmeste lederne av Kundesenteret i Bodø. Vurderingsarbeidet presenterer resultatene ut i fra de tre etterfølgende spørsmål. Først spør vi:

- *Hvilke erfaringer fra oppstarten er det av betydning å få med seg i det videre arbeidet?*

En viktig forutsetning er de geografiske forholdene, både med hensyn til befolkningstetthet og med hensyn til avstand til det tettstedet hvor kundesenteret skal ligge. Nordland har en bosettingsstruktur som gir færre valg enn flere andre fylker. Bodø er et liten by, med "lite" omland i den umiddelbare nærhet. Oppstart av et KS, som krever 20 til 40 personer er krevende for et liten befolkning. Rask oppstart for å betjene inntil 45 TK og i tillegg til andre enheter fra etaten på så kort tid, gir stor risiko for ujevn kvalitet og lengre ventetider på svar. Suksessen med å inkludere regionene i tre puljer mener en av lederne "skyldes at de gikk inn for den desentraliserte modellen" i samarbeid med senter-modellen i Bodø. For å kunne stille opp med tilstrekkelig antall gode medarbeidere på kort sikt ble det ansatt en del medarbeidere som kundebehandlere med arbeidsplass på enkelte av de lokale trygdekontor. Pilot forsøket i 2002, bærer muligens preg av entusiasmen knyttet til et nytt forsøk. Her ble det plukket ut de medarbeidere som passet best til et slikt forsøksprosjekt, både faglig og arbeidsmessig. Nyheten rundt kundesenterløsningen var viktig inspirasjons kilde. Prøvedriften skal i større grad representere en ordinær drift. Hvor effektivt et kundesenter i ordinær drift er, er vanskelig å beregne, også ut i fra de erfaringene en satt igjen med etter pilotperioden. Dette kan være en av årsakene til at "vi bommet litt med prognosen om behov for antall KB"^(x). I etterkant ser en av prøvedriften at det er behov for flere KB pr et gitt antall enheter og telefonhenvendelser å betjene.

^x I planleggingsfasen til prøvedriften, beregnet fylket hvor mange KB det var behov for, på bakgrunn fra erfaringene ved

Presentasjon av erfaringer

➤ Erfaringer fra driftsfasen av kundesenteret!

I dag, gjennom prøvedrift kundesenter, er det mer preg av vanlig drift, flere folk er tilsatt og medarbeiderne gir sannsynlig et mer "riktig" bilde av hva man kan forvente av resultater fra driften av KS.

Det er viktig med en viss erfaring som saksbehandler før man begynner som KB. "Mange av de senest tilsatte i KS har mindre erfaring. Og her er de også mer spesialisert, mindre breddekompetanse."

Ved å opprette et nytt KS i fylket så har det ført til en del nye krav for TK, noe som gir utslag ved "brytninger" i kulturen. "Noen TK har tenkt at de nå har fått et KS og at de selv dermed ikke trenger å være tilgjengelig i samme grad som tidligere." Tilgjengeligheten til medarbeiderne har derfor vært en utfordring og rutinene er under stadige justeringer. "Det nytter ikke med uspesifiserte oppmuntringer til bedring av tilgjengelighet ... som sendes til alle enheter. Det kan man gjøre en eller to ganger. Deretter er det nødvendig å sende ut mer spesifikke meldinger, rettet til de TK det gjelder."

Lederne oppfatter arbeidsmiljøet som meget godt. "Det er tradisjon for at medarbeidere kan komme inn på kontoret når han/hun måtte ønske det for å ta opp saker som er av betydning."

➤ Andre merknader som er viktig for nye etableringer av kundesentre!

Det har betydning for oppstarten hvor mange enheter som skal betjenes av kundesenteret. KB har relativt gode muligheter til å prestere en høy svarprosent for alle telefonhenvendelsene. Høy svarprosent betyr jo å kunne fullføre saksbehandlingen (forespørselen) på KS. Ved en oppstart strategi med rask opptrapping av flere enheter som skal betjenes av et KS, så risikerer vi at KB får noe mer problem med å opprettholde svarprosenten. Inkludering av andre typer tjeneste-enheter (for eksempel HMS) førte til at KB i dette tilfellet fikk større problem med å håndtere flere typer saker. Oppgavene for Trygdeetatens Arbeidslivs Senter (IA-senter) og FTK fungerer greit. Her er det mest direkte telefoner, og for begge blir det mest en ren sentralbord funksjon.

Det finnes også forskjeller som også vises blant de ulike TK. De mange enhetene har hatt lang tid på seg til å utvikle egne løsninger og tilbud til brukerne. Men med det nye drivet mot felles struktur og felles krav til rutiner – så vil det ta noe tid før samarbeidsutfordringene fungerer godt ut i fra felles forventninger. Med et mål om felles

pilotundersøkelsen. Det kan være stor variasjon mellom kapasiteten til kundebehandlere samtidig som også brukerne krever svært forskjellig mengde av ressurser.

struktur og krav er det også viktig "å få SB til å tenke at dette er våres KS og en del av våre tjenester til brukerne".

3.3.1 Oppsummerende merknader

Til en oppsummering kan vi sette opp flere utfordringer når et kundesenter får en rask oppstart for å betjene 45 TK. I tillegg vil et kundesenter betjene tjenester for enheter i etaten som yter andre tjenester til brukere som er forskjellige fra tradisjonelt trygdekontorarbeid.

Slike oppgaver gir økt risiko for ujevn kvalitet for kundebehandlerens tjenesteutøvelse og en kan forvente lengre ventetider på telefonhenvendelsene i enkelte perioder.

Suksessen fra oppstarten av kundesenteret i Nordland gjennom å inkludere regionene i tre puljer, mener en av lederne "skyldes at de gikk inn for den desentraliserte modellen" koordinert med kundesentermodellen plassert i Bodø. For å kunne stille opp med tilstrekkelig antall gode medarbeidere på kort sikt, fikk en del medarbeidere i oppgave å fungere som kundebehandlere med arbeidsplass ved enkelte av de lokale trygdekontor.

Ved opprettelsen av et nytt kundesenter i fylket så har det ført til en del nye krav for trygdekontorene, noe som gir utslag ved "brytninger" i kulturen. "Noen trygdekontor har tenkt at de nå har fått et kundesenter og at de selv dermed ikke trenger å være tilgjengelig i samme grad som tidligere." Tilgjengeligheten til medarbeiderne har derfor vært en utfordring og rutinene er under stadig justeringer.

3.4 Saksbehandlere

Erfarer saksbehandlerne (SB) noen endring i arbeidssituasjonen etter implementeringen av KS i Nordland fylke? Saksbehandlergruppen får i denne sammenhengen også en slags brukerrolle i sin vurdering av KS. Fra pilotforsøket så var erfaringene at KB klarte å behandle inntil 70 % av alle telefonhenvendelsene ^(xi). Ved en slik endring i antall telefonhenvendelser til saksbehandlerne, vil derfor arbeidsdagen bli direkte påvirket.

I pilotperioden fikk omleggingen tydelige virkninger for arbeidsrytmen og arbeidsprosessen. En tilsvarende endring av arbeidsforholdene ble forventet denne gangen også av prosjektet /4/, og da særlig med fokus på at en gevinst skal realiseres.

^{xi} Kalt høy svarprosent i effektmål 1 og 2.

Ved slik omlegging av telefonhenvendelsene er det også viktig å ha fokus på om de resterende henvendelsene omfatter kun de brukerne som trenger spesiell informasjon direkte fra trygdekontoret. En felles formidlingskanal mellom brukerne og etaten krever også økt bruk av rutiner som styrer tilgjengeligheten hos medarbeiderne. KB har nå tilgang til å legge inn timeavtaler i kalenderen til saksbehandlerne. Dette kan føles som nytt og noe vanskelig for enkelte saksbehandlere.

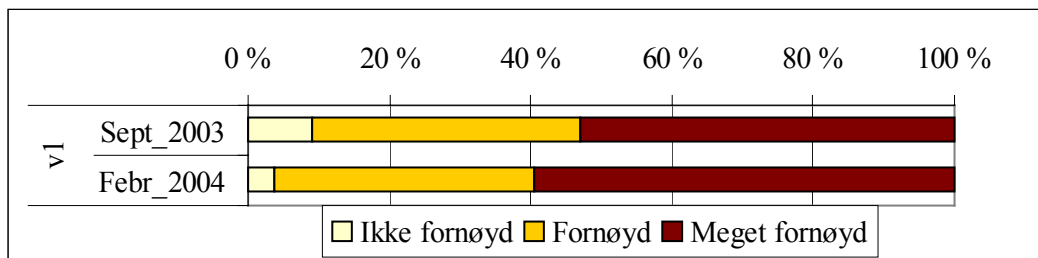
3.4.1 Fokus på endringer i arbeidssituasjonen

Vi har samlet inn informasjon fra saksbehandlerne både før og etter implementering av kundesenteret. Dette gir oss anledning til å se på endringsforhold ved arbeidet som saksbehandler.

Gevinstrealisering var et av effektmålene for kundesenterløsningen. Delaspektene som vi fokuserer på gjelder jobbtilfredshet og gode samarbeidserfaringer internt.

Det første indikator spørsmålet vises i Figur 14 under. Spørsmålet tar opp arbeidssituasjonen til saksbehandler totalt sett (v1). Her er det svært få som ikke trives i arbeidet totalt sett.

Figur 14 Fordeling av prosentandeler for arbeidssituasjonen din, totalt sett (v1) fordelt etter tidspunkt for undersøkelsen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.



Generelt sett har erfaringene med arbeidet økt positivt og kvalitetsindeksen (se boksen side 23) har steget fra 66 poeng til 71 poeng (se Tabell 10). Dette spørsmålet skal favne et mer generelt inntrykk, mens de fleste andre spørsmålene i skjemaet har et mer spesifikt fokus. Et generelt spørsmål kan ofte ha mindre variasjon i svarene (jamfør standard avviket) enn de variablene som spør om noe spesielt. De spesielle spørsmålene får ofte svar som i gjennomsnitt enten er høye eller lave. Svarene i disse undersøkelsene indikerer en tilsvarende situasjon her også.

Tabell 10 Antall, gjennomsnittspoeng** og standardavvik for erfaringsvariablene fordelt etter september og februar målingene. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.

Variabelnr og kort navn*	September			Februar		
	N	Poeng	Std. Avvik	N	Poeng	Std. Avvik
v1 alt i alt arb. situasjon	365	66	24	323	71	19
v2 trives godt	368	75	24	327	79	19
v3 stolt over jobben	368	67	26	327	72	23
v4 fortsatt arb. i etaten	371	74	31	329	78	27
v5 arb som KB periode	368	26	31	329	17	27
v6 telefon inn og fullføre sak	368	57	27	330	73	21
v7 avbryter det skrift arb	368	49	31	329	66	27
v8 mye tid besvare telefoner	370	48	30	327	66	26
v9 samhandl sentralbord/KS	367	76	23	329	72	23
v10 rutiner enkle spørsmål	367	70	25	322	72	21
v11 samarbeid mellom kolleger	366	74	29	327	77	28
v12 telefoner avbryt enkeltsaker	367	41	25	327	45	25
v13 arb i ro med saker	369	53	30	329	65	26
v14 ofte avbrutt, gjøres seinere	372	41	30	329	50	29
v15 god info over KS	370	66	30	326	80	20
v16 henviser bruker til nettsider	370	30	30	324	32	30
v17 hente selv info nettsider	370	56	33	326	40	32
v18 opplæring håndtere e-post	370	64	31	327	72	28

* variabelnummer refererer til september skjemaet (se vedlegg 5).

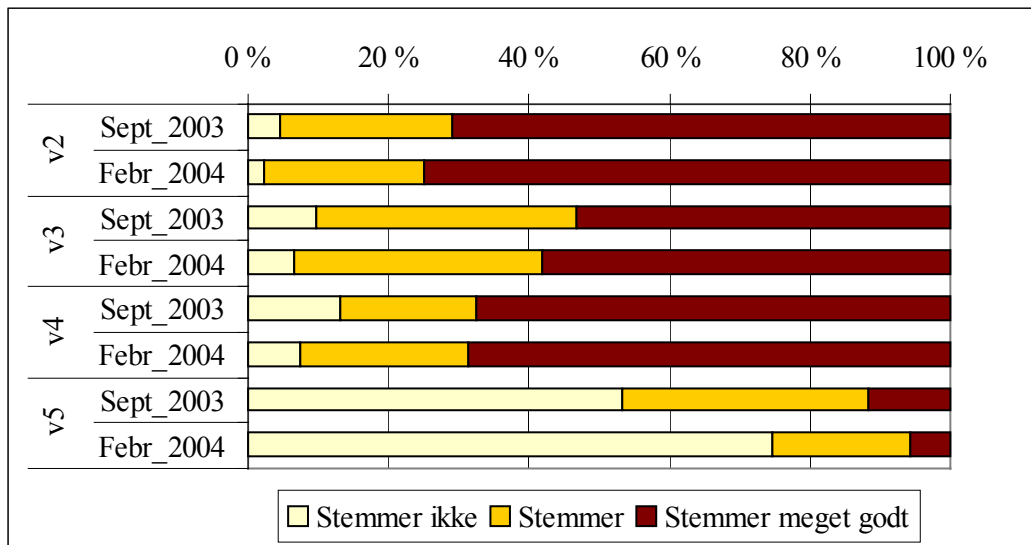
** gjennomsnittspoengene er utarbeidet på bakgrunn av kvalitetsindeksen.

De resterende spørsmålene i tabellen presenteres i de følgende underavsnitt.

3.4.1.1 Om jobbtilfredshet (v2-v5)

I Figur 15 under beskrives ulike sider ved aspektet jobbtilfredshet. For spørsmålet trives godt i jobben (v2) svarer mer enn 90 % at dette er de enige i eller svært enig i. I forhold til gjennomsnittspoeng så steg de fra 75 poeng til 79 poeng (v2). Stolt over å arbeide i etaten (v3) får nesten like positive avkryssninger. Mer enn 90 % av medarbeiderne svarte at det stemmer eller stemmer helt at de er stolte over å jobbe i etaten. Her hadde vi en framgang fra 67 poeng til 72 poeng i februar.

Figur 15 Fordeling av prosentandeler for generell jobbtilfredshet (v2, v3, v4, v5) fordelt etter tidspunkt for undersøkelsen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.



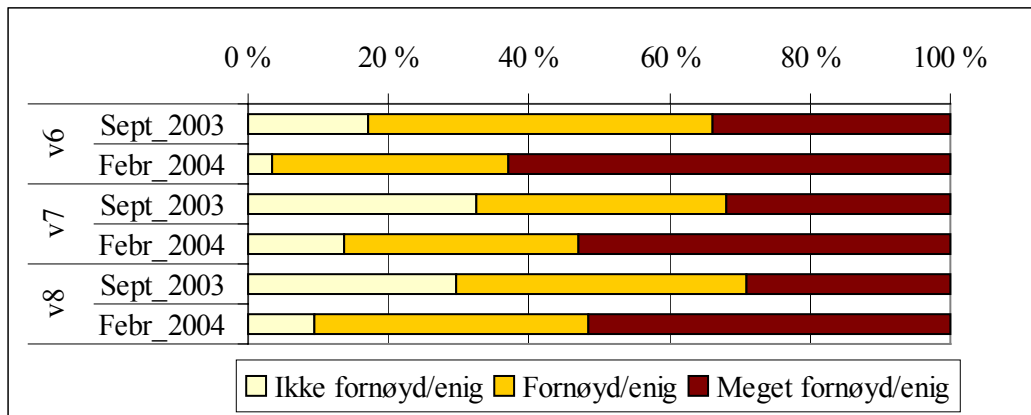
For å få et indikator mål på forventet stabilitet hos saksbehandlerne la vi inn et spørsmål om hvor en sannsynligvis ville arbeide om to år (v4). Her svarer mellom 85 % og 90 % at det stemmer eller stemmer meget godt at de fortsatt kommer til å arbeide i etaten om to år. Her hadde vi en svak stigende positiv opplevelse og poengene gikk fra 74 i september til 78 i august.

Det siste spørsmålet i figuren spurte om i hvor stor grad kan de tenke seg å arbeide som KB for en periode (v5)? Her gir svarene en klar indikasjon på at dette er ikke et generelt ønske hos saksbehandlerne. Dette var vel heller ikke å vente, men det en kan merke seg er at andelen som er positive med å kunne tenke seg å jobbe som KB er synkende for perioden. Her sank gjennomsnittspoengene fra 26 til 17 poeng (Tabell 10).

3.4.1.2 Om arbeidsprosessen (v6-v8)

De tre spørsmålene som skal dekke informasjon om arbeidsprosessen vises i Figur 16 under. Dette er et av områdene hvor det er størst forventning til endringer. Spørsmålet om fordeling mellom innkomne telefoner og saksarbeidet (v6) har bedret seg til det positive for saksbehandlerne i perioden. Mer enn 90 % er ved februar målingen fornøyd eller svært fornøyd med fordelingen mellom telefoner og muligheter for å fullføre saksarbeidet.

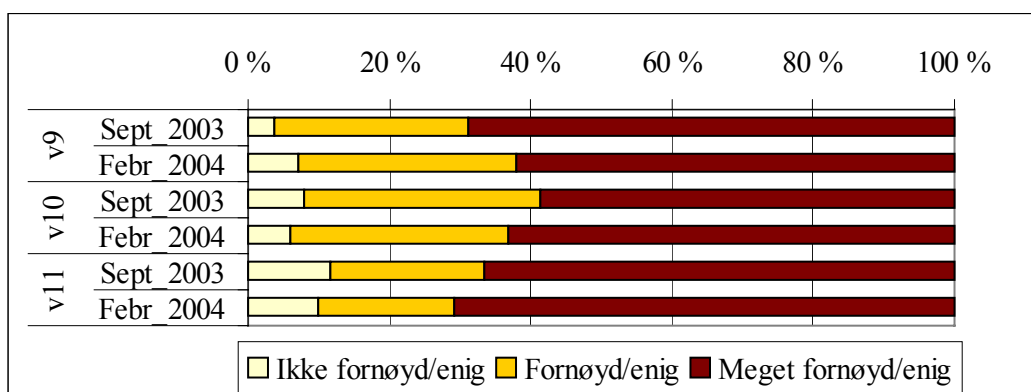
Figur 16 Fordeling av prosentandeler for arbeidsprosess og telefonbruk (v6, v7, v8) fordelt etter tidspunkt for undersøkelsen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.



Det å fullføre det skriftlige arbeidet er et tilsvarende spørsmål (v7). Dette har vi stilt i påstands form som en kontroll på det samme aspektet. Vi ser av Figur 16 en nesten tilsvarende positiv enighet og endring mellom de to tidspunktene. Det siste spørsmålet gjelder bruk av tid til telefonarbeid. Begge spørsmålene er negative utsagn og vi har snudd verdiene for å få fram endringene i "samme" retning som de andre spørsmålene i skjemaet. Spørsmålet om hvor mye av arbeidsdagen blir brukt til å besvare telefoner (v8) gir også et inntrykk av en utvikling mot en mer effektiv arbeidsdag.

3.4.1.3 Om samarbeid (v9-v11)

Figur 17 Fordeling av prosentandeler over samarbeid (v9, v10, v11) fordelt etter tidspunkt for undersøkelsen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.

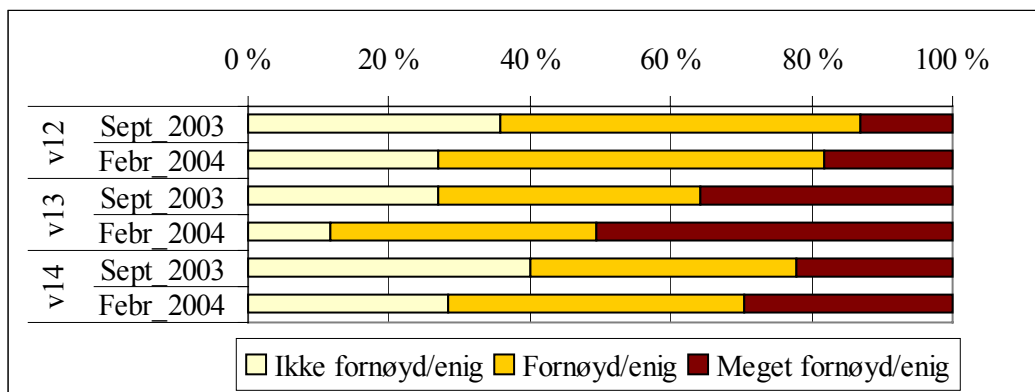


På spørreskjemaet er det tre spørsmål rettet mot ulike former for samarbeid. Samhandling med sentralbord/kundesenter (v9), rutiner for håndtering av enkle spørsmål (v10), og manglende samarbeid mellom medarbeidere (v11).

Ingen av disse spørsmålene viser store endringer i de to periodene. Det er en høy grad av fornøydhet med samhandling og samarbeid. Vi observerer en svak negativ utvikling av kvalitetsindeksen for samhandling med sentralbord/KS, fra 76 poeng til 72 (se Tabell 10). Endringen kan skyldes de innkjørings erfaringene som KS opplevde ved inkludering av HMS. Selv om den andre undersøkelsen gjennomføres i februar (der HMS er tatt ut av tjenestepakken) så antar vi at erfaringene i perioden henger igjen og påvirker resultatet.

3.4.1.4 Om arbeidsrytme (v12-v14)

Figur 18 Fordeling av prosentandeler for arbeidsrytme (v12, v13, v14) fordelt etter tidspunkt for undersøkelsen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.



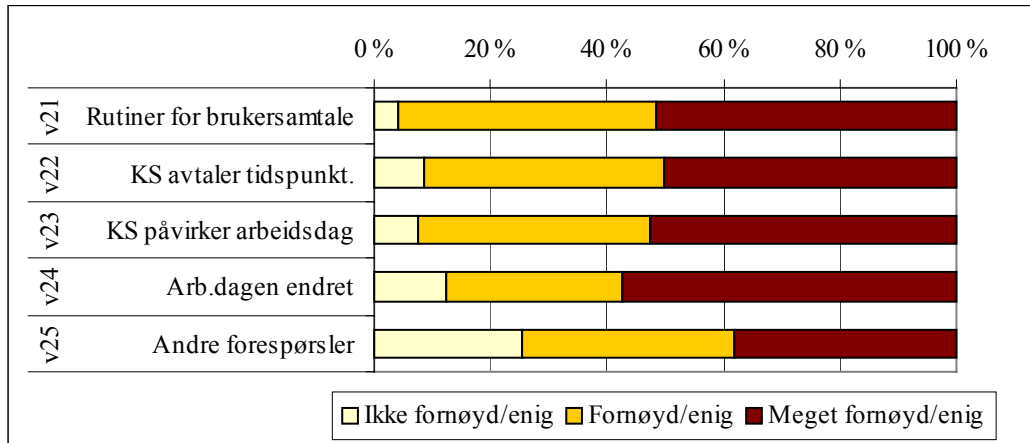
Det vi har kalt arbeidsrytme er også en viktig indikator for endringsaspektet ved innføring av kundesenter løsningen. Vi har spørsmål om telefoner som avbryter arbeidet med enkelt saker (v12), mulighetene for å arbeide i fred og ro (v13), og at arbeidet blir avbrutt før de er ferdige (v14). Alle tre får et relativt lav skår på kvalitetsindeksen (mellom 41 og 53 poeng) jamfør Tabell 10. Til tross for at alle indikator spørsmålene får endringer i positiv retning i perioden (mellom 4 og 12 poeng bedring) så er det mye å hente med hensyn til bedring av erfaringene knyttet til arbeidsrytmen.

3.4.2 Om direkte erfaringer med samarbeid KS

De variablene som skal si noe om de direkte erfaringene med kundesenteret har vi kun fra undersøkelsen foretatt i februar. Opprettelse av KS ga mulighet til å avtale samtale tid eller møtetid mellom bruker og saksbehandler ut i fra tilgjengelig tid i kalenderen. Dette er nye rutiner å forholde seg til for saksbehandlerne. I figuren under viser det første spørsmålet hvor fornøyd eller misfornøyd SB er med slike rutiner (v21). Mer enn 90 % er fornøyd eller meget fornøyd med hvordan denne samhandlingen og avtalene blir utført. Nesten like positive er svarene når vi spør mer direkte om at det er KB som avtaler disse møtetidspunktene (v22). Et tilsvarende spørsmål er det om KS påvirkning av arbeidsdagen

(v23). Dette vises også i figuren ved at det er nesten like fordelinger. Kvalitetsindeksen viser også kun en forskjell på to poeng mellom disse to spørsmålene (v22 og v23) (se Tabell 11).

Figur 19 Fordeling av prosentandeler for arbeidserfaring knyttet til Kundesenteret (v21, v22, v23, v24, v25). Saksbehandlerundersøkelsene 2004.



Det neste spørsmålet er en påstand om at arbeidsdagen har blitt påvirket av samarbeidet med kundesenteret (v24). Nesten 90 % sier seg enige i denne påstanden. Noen færre sier seg enige (mindre enn 80%) om at en får inn en annen type forespørslar (v25). Her ville vi forvente at flere var enig i denne påstanden ettersom det foregår en sterk sortering ved KS. Imidlertid kan dette også være et vanskelig spørsmål å tolke. De relativt lave poengene i Tabell 11 for spørsmålene v15 og v25 indikerer at det fortsatt er en del henvendelser på telefonen som fortsatt kunne blitt besvart av et KS. En del av disse telefonene må vi anta skyldes at brukerne ringer direkte. Her må nok SB være med å informere brukerne slik at de i større grad benytter seg av fellesnummeret til KS.

Tabell 11 Antall, gjennomsnittspoeng og standardavvik for erfaringsvariablene fordelt etter februar målingen. Saksbehandlerundersøkelsene 2004.

Variabel nr. og navn	N	Poeng	Std. Avvik
V15 fortsatt ukompl henvendelser fra bruker	321	43	30
V19 henter du selv info fra veven	328	82	21
V21 rutiner for avtale brukersamtaler	287	69	22
V22 at KS avtaler møtetidspunkter m/bruker	279	66	24
V23 at KS påvirker din arbeidsdag	311	68	23
V24 arbeidsdagen er påvirket av samarb KS	315	69	28
V25 annen type forespørsel fra telefoner	322	56	31

3.4.2.1 Om informasjon

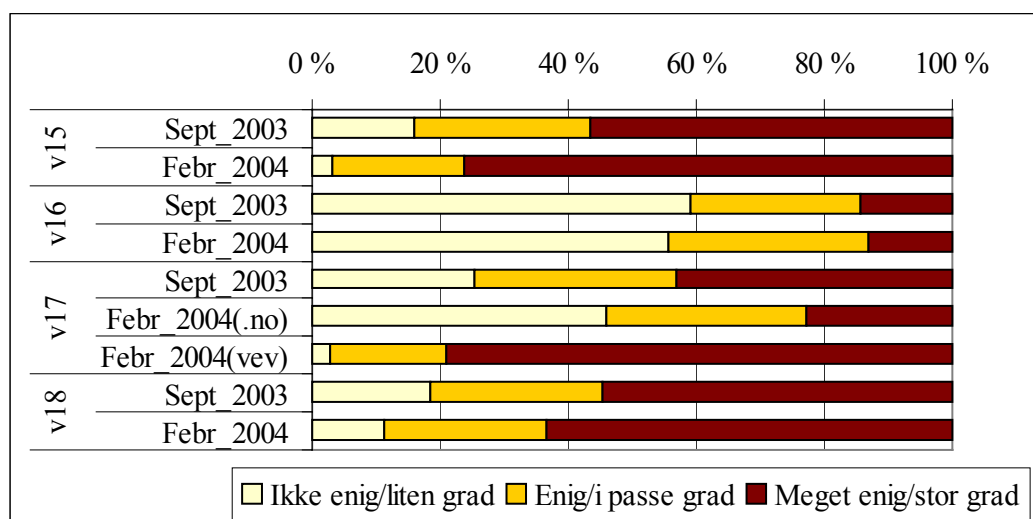
Informasjonsarbeidet er viktig både for selve driften av KS og TK men også for internt bruk knyttet til gjennomføring av prosjekter og omorganiseringer. Vi konstruerte et knippe av spørsmål som tar for seg ulike sider ved informasjonsarbeidet (se vedlegg 5 og 6). Hvordan har informasjonen vært mellom SB og prosjektet? Overraskende mange (mer enn 80%) er enig i at de har fått god informasjon over hva KS skal gjøre (v15). Kunnskapen har også vært sterkt økende i perioden.

Det neste spørsmålet tar opp hvordan en bidrar til informasjon til brukerne (se spørsmål v16 i Figur 20). (Dette spørsmålet har også et slags aspekt av "oppdragende virksomhet" overfor brukerne). I hvilken grad henviser SB brukeren til etatens nettsider . Her er vi interessert i å få brukeren til selv å ta initiativ til informasjonshenting istedenfor å bare bruke de tradisjonelle kanalene. Omtrent 60% sier at dette gjør de i svært liten grad (v16).

Hvordan er aktiviteten for SB selv når det gjelder å skaffe seg informasjon som er tilgjengelig på nettsidene? (v17). 50 % henter i liten grad informasjon fra etatens Internett sider (se v17 Febr_2004.no). En helt annen rutine har SB når det gjelder å bruke trygdeveven (se v17 Febr_2004 vev). Her sier 95 % at de bruker vev sidene fra *passé* til *stor grad*. Lavere Internett bruk kan også ha sammenheng med ulik tilgang til Internett på egen maskin. Begge disse to spørsmålene gjennomførte vi kun i februar undersøkelsen og vi kan derfor ikke si noe om tendenser for perioden.

Opplæring i bruk av e-post er ivaretatt i relativt stor grad (v18).

Figur 20 Fordeling av prosentandeler for informasjon og bruk av ny teknologi (v15, v16, v17, v18) fordelt etter tidspunkt for undersøkelsen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.



3.4.3 Oppsummerende merknader

Prøvedriften av kundesenter hadde som mål å vise til gevinst realiseringer. Endringer burde derfor vises på arbeidsforhold som kan knyttes til indikatorer for økt effektivitet hos SB. Mer fornøyde medarbeidere var også et viktig mål for prøvedriften. Hva kan vi observere av endringer ut i fra de to målingene vi har gjennomført?

Vårt generelle spørsmål viser en signifikant bedring av arbeidsopplevelser hos SB (mer enn 5 kvalitetspoeng). Dette var ikke ventet fordi *generelle* erfarings variabler ikke så lett lar seg påvirke i en slik grad at dette registreres ved to målinger. I pilot undersøkelsen hvor vi gjennomførte de to målingene med 5 ukers mellomrom ble det ikke påvist noen generell endring i arbeidsopplevelse/3/. I prøvedrift undersøkelsen var imidlertid erfaringsperioden noe lengre (mer enn 5 måneder) noe som kan ha betydning for muligheten til å erfare endringer. Det andre kan være at denne endringen i arbeidsforholdet er av en slik betydning at saksbehandlerne opplever en forandring som påvirker hele arbeidsdagen.

Mer fornøyde medarbeidervariablene får alle en positiv endring i fornøydhet (v2,v3,v4) (se også poengdifferansene i Tabell 12), men ingen er av en slik størrelse at vi kan si at det er statistisk signifikante endringer (p-verdier er alle større enn 0.05). For spørsmålet om ønsket om å jobbe som KB en periode (v5) er endringen negativ i den betydning at færre har interesse av å jobbe som KB for en periode, og denne endringen er også signifikant. Det kan være at informasjon og diskusjon rundt det å arbeide som KB har tydeliggjort hvilke krav og forventninger som ligger til denne jobbrollen.

De tre prosess spørsmålene (v6, v7, v8) ga alle store positive endringer i betydning av mindre avbrytelse og mer effektivitet i arbeidet. Her fikk vi endringer på mellom 16 og 18 indeks poeng, og alle er signifikante (Tabell 12).

De tre samarbeids spørsmålene (v9, v10, v11) ga små endringer i perioden. Samhandlingen med sentralbord/KS fikk i tillegg en negativ utvikling. Ingen av endringene var så store at vi kan si de er statistisk signifikante (Tabell 12).

Vi konstruerte også tre variable som skulle beskrive arbeidsrytmen (v12, v13, v14). Alle tre fikk en relativt god og positiv endring i perioden. Det var kun muligheten for å arbeide i ro (v13) og arbeidsoppgavene blir avbrutt før de er ferdige (v14) som fikk statistisk signifikante endringer (Tabell 12).

Presentasjon av erfaringer

Tabell 12 Variablene testet (Wilcoxon Signed Ranks Test^{xii}) for ulikhet i "rangordning" mellom de to målingene av arbeidserfaring hos saksbehandlergruppen. Standardisert skår (Z), p-verdi og poengdifferanse fra kvalitetsindeksen. Saksbehandlerundersøkelsene 2003/2004.

Variabel nr. og kort navn	Z ^d	p-verdi ^c	Poeng differanse
v1 alt i alt arb.situasjon	-3,18^a	0,00	5
v2 trives godt	-0,22 ^a	0,82	4
v3 stolt over jobben	-0,85 ^a	0,39	5
v4 fortsatt arb. i etaten	-0,25 ^a	0,80	4
v5 arb som KB periode	-3,93^b	0,00	-8
v6 telefon inn og fullføre sak	-7,02^a	0,00	16
v7 avbryter det skrift arb	-6,16^a	0,00	17
v8 mye tid besvare telefoner	-7,20^a	0,00	18
v9 samhandl sentralbord/KS	-1,76 ^b	0,08	-5
v10 rutiner enkle spørsmål	-0,42 ^b	0,67	2
v11 samarbeid mellom kolleger	-0,59 ^b	0,56	2
v12 telefoner avbryt enkeltsaker	-1,65 ^a	0,10	4
v13 arb i ro med saker	-4,69^a	0,00	12
v14 ofte abrupt, gjøres seinere	-3,15^a	0,00	8
v15 god info over KS	-5,53^a	0,00	14
v16 henvise bruker til nettsider	-0,05 ^a	0,96	2
v18 opplæring håndtere e-post	-3,47^a	0,00	8

a Basert på positive rang.
b Basert på negative rang.
c Asymptotic. Signifikans test. (2-halet test)
d Summen for rangeringene av de med færrest antall merker er standardisert.

Boks 5 Signifikans verdier

Små signifikans verdier (<.05) indikerer at de to tidspunktene har forskjellig fordeling. I oversikten i tabellen har de signifikante p-verdiene uthevet skrift. Det betyr at fordelingen av avkryssninger fra september 2003 er forskjellig fra fordelingen av svar fra februar 2004 .

Informasjons variablene har også positive endringer i perioden. Informasjon om kundesenteret (v15) har økt sterk i perioden, og økningen er signifikant. Praksisen med å henvise brukerne til å bruke nettsidene er ikke endret i særlig grad (v16). Her har det vel ikke vært noen spesielle tiltak for at rutinene skulle endres. Endringen er svak positiv, dvs. mer henvisning til nettsidene, men endringen er ikke signifikant. Opplæring og praksis med bruk av e-post (v18) har også endret seg, og vi kan anta at kundesenter løsningen har økt bruken og fortroligheten til verktøyet. Her er også endringen signifikant (Tabell 12).

^{xii} Se listen for ord og begrepsforklaring foran

3.5 Enhetene

Som en av de intervjuede lederne sa det: "hvis ikke innspart tid er større enn frigitte ressurser (til kundesenteret), så er dette ikke spesielt interessant. Da blir det kun en annen måte å yte tjenester og service på."

Trygdekontorene er tilskrevet og det er trygdesjefene som i hovedsak har svart på sin enhets vegne. Det ble gitt svar fra 34 (av 45) kontor, som var noe mindre enn det vi hadde forventet. Vurderings skjemaet ble konstruert slik at hvert spørsmål ga mulighet til en vurdering med *faste* svaralternativ (skalaverdier fra 1 til 6). Hvert spørsmål ble etterfulgt av et oppfølgende og *åpent spørsmål* hvor respondent skulle svare med egne ord. Spørsmålene med odde tall (1,3,5 osv) er de lukkede spørsmål og presenteres gjennom figurene. De åpne og oppfølgende spørsmålene presenteres etter figurene med tekst (sitater fra skjemaene).

3.5.1 Er det forskjeller mellom mindre og større trygdekontor?

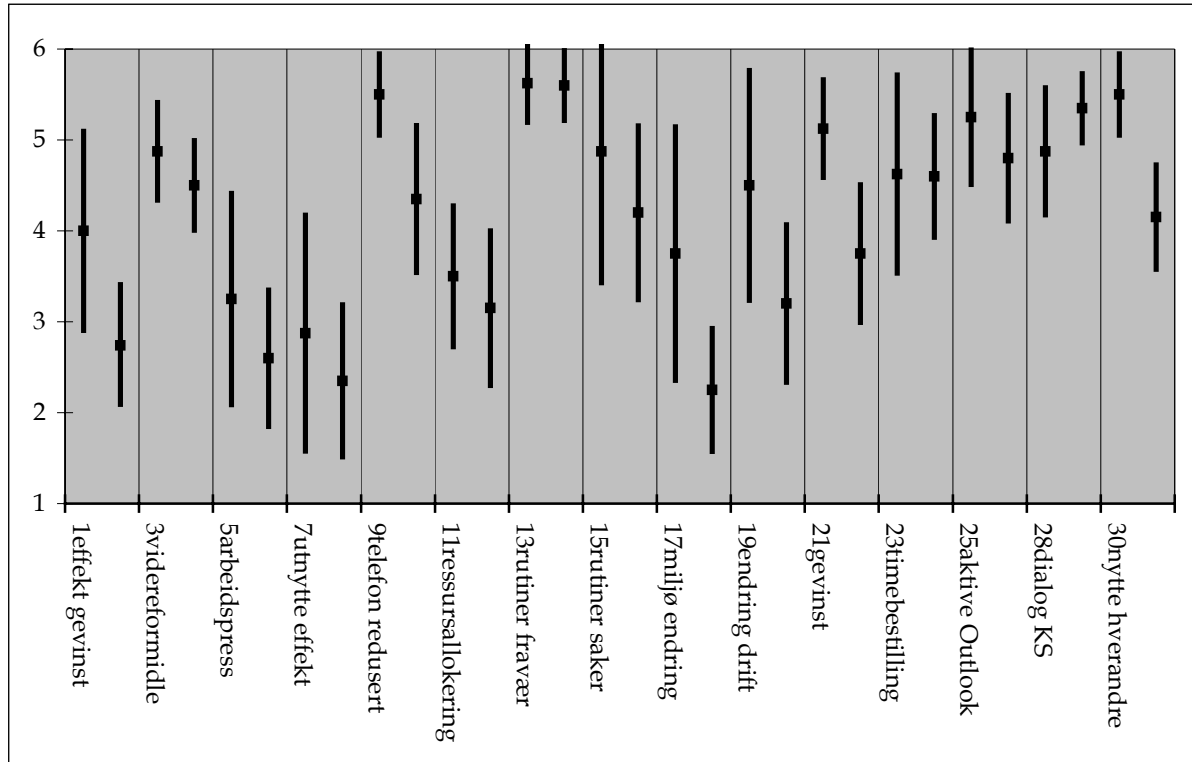
Hvordan kommer endringene i oppgaveløsningen på grunn av kundesenterløsningen til uttrykk fra trygdekontorene? Hvilke erfaringer har TK, og oppleves endringene forskjellig, avhengig av hvor mange ansatte det er på hver enhet?

Alle de lukkede spørsmålene fra vurderingsskjemaet er vist i Figur 21, og vi ser at det er en del forskjeller, slik de oppleves av trygdesjefer, mellom større og mindre kontorer. Reelle forskjeller ser vi for spørsmål nr 21 og 30. Disse to spørsmålene omfatter muligheter for hhv. gevinstrealiseringer og gjensidig nytte mellom TK og KS. Den generelle tendensen er at større kontor vurderer sine erfaringer og nytte i forhold til kundesenteret mer positivt enn de mindre kontorene. Fulltekst av spørsmålene vises i vedlegg 4 *vurderingsskjema*.

Boks 6 Forklaring til bruk av gjennomsnittstall og konfidens intervaller i Figur 21.

Det er to søyler over hver kategori tekst på den horisontale aksene. Den første søylen viser verdier for **større** kontor og den andre søylen viser **mindre** kontor. Firkanten i søylene viser **gjennomsnittsverdien** (på skalaen mellom 1 og 6) For spørsmål 1 om effektivitetsgevinst er gjennomsnittsverdien 4 for første søyle. **Konfidensintervallet** (som sier noe om presisjon og variasjon i svarene) er markert med søylen. Eks spørsmål 1: så går den fra en verdi på snau 3 på skalaen til litt over 5. For at de mindre kontorene skal være signifikant forskjellige fra større kontor så må intervallet ligge enten under 3 eller over 5. Gjennomsnittsverdiene viser at det er forskjeller mellom mindre og større kontorer for spørsmål 1. Verdiene er ikke signifikante og det vises gjennom at "søyle"intervallene overlapper hverandre

Figur 21 Gjennomsnittsverdier og konfidensintervall (95 %)* fordelt etter større og mindre kontorer.
Enhetsundersøkelsen N=34.

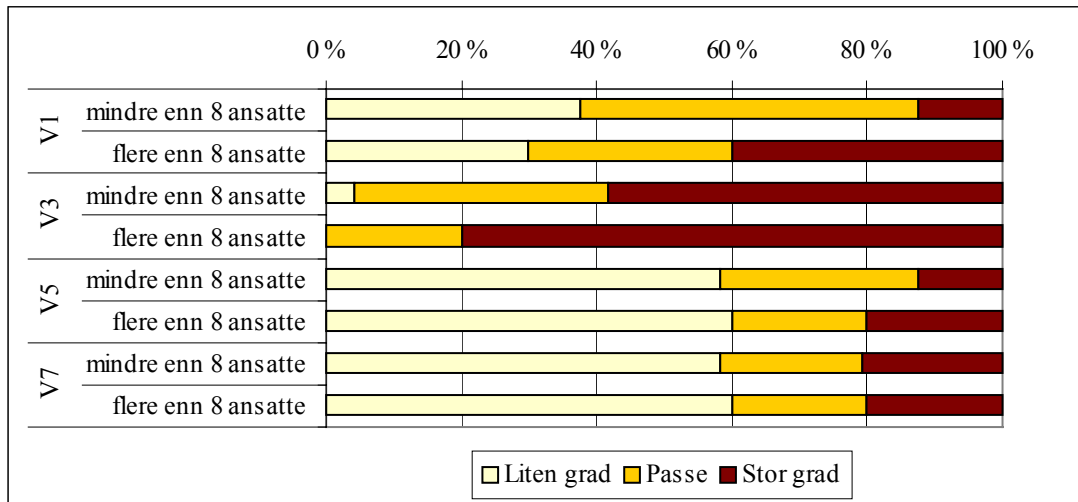


* Første markering gjelder større kontor, andre markering mindre kontor for hvert enkelt spørsmål.

3.5.2 Erfaringer av organisering med et kundesenter

I vurderingsskjemaet for enhetene var det mulighet for å skrive utfyllende opplysninger. Disse kommer fortløpende til hvert avkrysningsspørsmål.

Figur 22 Fordelinger av prosentandeler over erfaringer av organisering med et KS. Enhetsundersøkelsen 2004, N=34.



Har det vært mulighet til å realisere gevinsten etter oppstarten av KS?(v1) Mer enn 60 % mener dette er mulig i passe til stor grad. Hvordan dette er mulig: Følgende punkter er hentet fra fritekstbeskrivelsene fra enhetsskjemaene der det blant fremheves:

- Mindre telefonhenvendelser i skranken gir bedre tid til publikum.
- Bedre mulighet for å styre dagen
- Større produktivitet, lavere restanser og kortere behandlingstider (stort kontor)
- Store kontor som har avgitt mange stillinger hevder at endringene med KS ikke har veid opp for stillingstapet - foreløpig.
- I starten avtok telefonene seg drastisk. Men etter hvert er det blitt mer personlig oppmøte for brukerne på kontoret isteden for telefonkø. Når det "stormer" som verst på KS får vi i tillegg satt over telefoner direkte. Dette viser dessverre at gevinsten med KS har blitt gradvis redusert etter hvert som flere enheter har blitt koblet opp.

Videreformidles de rette henvendelsene mellom KS og TK (v3).

Dette gjøres mye ved de mindre kontorene, over 90 % mener dette gjøres i noen grad til stor grad. For de større kontorene gjøres dette i meget stor grad i mer en 80 % av tilfellene.

- De som kommer direkte: og spør om hvorfor, gir noen inntrykk av at de ikke ønsker et "tredjegrads" forhør, av personer på KS. TK kjenner deres sak og kan hjelpe fort og greit sier de.
- Vi får fortsatt overført de mest elementære spørsmål som vi i starten unngikk. Noe skyldes nytilsetting, men vi opplever også at erfarne SB "lett gir seg" når brukeren er påståelig og absolutt ønsker å snakke med lokalt TK.
- De som krever og skal snakke med lokalt saksbehandler.

Arbeidspresset ved enheten er blitt endret i perioden (v5).

Her mener alle kontorene i ca 60 % tilfellene at så ikke er tilfelle. Her må oppgavene raskt ha blitt flyttet til andre områder.

Presentasjon av erfaringer

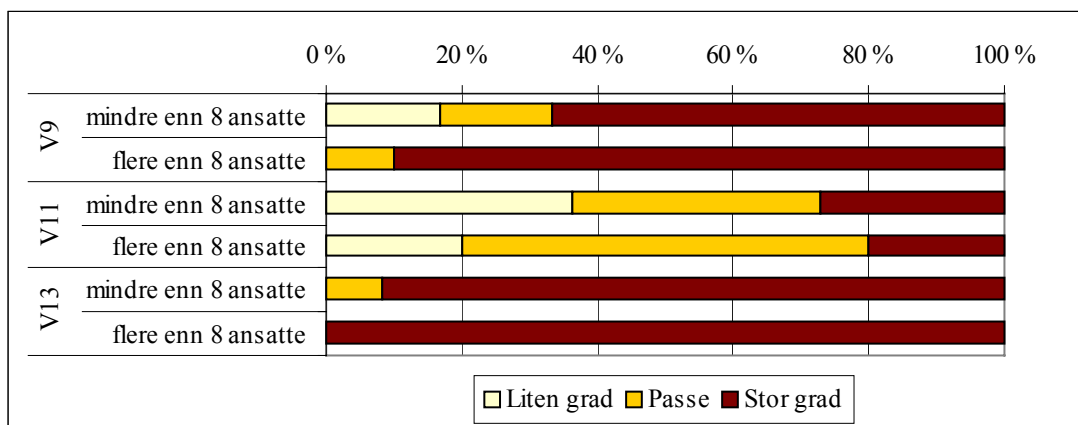
- Arbeidsdagen har blitt mindre "støyende", mer ro i kontoret. Vi kan bedre planlegge dagen, styre den med timeavtaler etc.
- Arbeidspresset er ikke mindre, men fokus er endret.
- De dagene ventetiden er lang på KS kommer det flere folk direkte til TK.
- Arbeidspresset er ikke blitt noe mindre, men det har blitt lettere å styre hverdagen, og innsatsen er blitt klart mer effektiv.
- Bemanning er redusert, med vi opplever stadig flere personlige oppmøter og dette bidrar til at presset øker.

Har det vært vanskelig å utnytte effektene? (v7).

Det samme bilde vises her som for spørsmål v5. Det tydelig vanskelig for mange å utnytte effektene ved omorganisering av brukerstrømmen over telefon.

- Arbeidet er så omfattende at selv uten telefoner ville vi har nok av arbeid.
- Ny situasjon, har ikke vært så bevisst på gevinsten slik at man ikke har utnyttet effekten fullt ut.
- Tatt det ut i mer saksbehandling og oppfølgingsoppgaver
- Noen oppgaver løses raskere, samt at flere oppgaver er blitt mer kompliserte

Figur 23 Fordelinger av prosentandeler over erfaringer av organisering med et KS. Enhetsundersøkelsen 2004, N=34.



Antallet telefonhenvendelser er redusert i perioden (v9). (Figur 23)

For dette spørsmålet viser materialet en forskjell mellom større og mindre kontor. Begge erfarer at telefonhenvendelsene er redusert i perioden (mer enn 80 % av de mindre kontorene) og alle de større kontorene erfarer reduksjoner av telefoner i passe eller i stor grad.

De mindre kontorene har opplevd dette i mer enn 80 % av enhetene, mens dette gjelder for alle de større kontorene i passe eller i stor grad. Spesial enheter i etaten har tilsynelatende mindre endring i telefonhenvendelser, (fagkontor for legemidler)

Har ressursallokeringen til KS vært riktig i forhold til din enhet? (v11). (Figur 23)

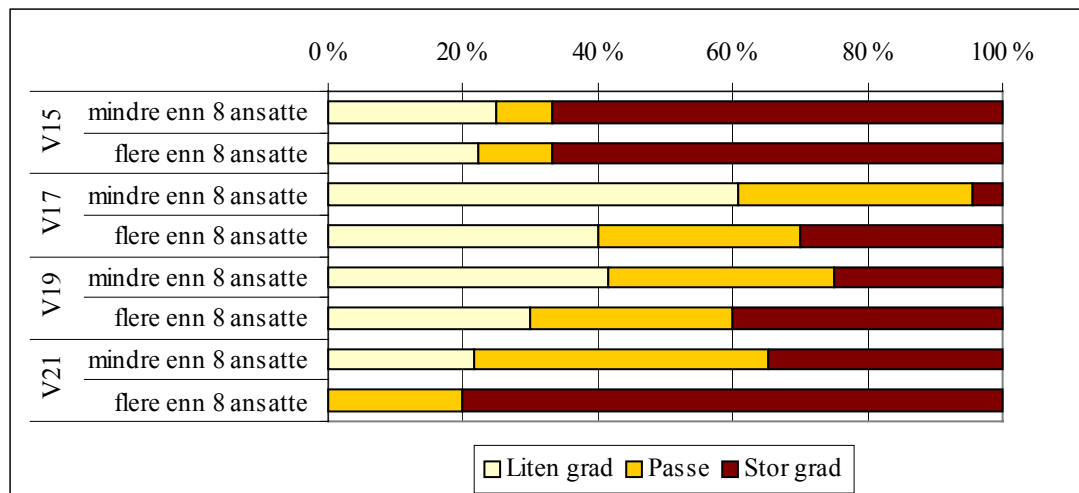
20 til 25 % mener at dette har vært tilfellet i stor grad. Tilsvarende mener 20 til nesten 40 % at dette stemmer i liten grad.

Har enheten opprettet rutiner for fraværmarkering (v13). (Figur 23)

Her har alle kontor en mening om at de har opprettet rutiner for fraværsmarkeringer i tilstrekkelig stor grad.

- saker skal ikke sendes til ansatt som er fraværende.
- Er ikke fornøyd med fraværssistenten, har ikke tilgang til muntlig fraværsmelding.

Figur 24 Fordelinger av prosentandeler over erfaringer av organisering med et KS. Enhetsundersøkelsen 2004, N=34.

**Har enheten rutiner for å behandle saker som er sendt til SB som er fraværende.(v15) (Figur 24)**

Større og mindre kontor skiller seg ikke fra hverandres beskrivelse av rutineene. Dette har de ordnet i passe til stor grad i 75 % av enhetene.

- (Kontor med kun to ansatt:) har ikke tenkt på det.
- (Fortsatt utfordringer med rutineene:) sende meldinger til fellespostkasse , dette kan forbedres.

Har det vært noen miljøendring i enheten? (v17) (Figur 24)

Det har vært liten grad av miljø endring for de mindre kontorene som følge av kundesenteret (60 % av enhetene). Endringen pga kundesenteret oppleves i større grad ved de større kontorene.KS aggregerte stor frustrasjon i den siste perioden, før frakoblingen av

HMS; saksbehandler fikk mange negative reaksjoner fra publikum som innledning på telefonsamtaler. Dette har imidlertid bedret seg.

Har enheten foretatt endringer for å tilpasse driften ? (v19)(Figur 24)

I 25 % av de mindre kontorene og for 40 % av de større kontorene er det foretatt tilpasninger i stor grad.

- våre nærmeste samarbeidspartnere har fått våre intern-numre slik at de skal nå oss hurtigere. (gjelder: to personers kontor)
- Bedring av tvillingkompetanse (mellom kontor)
- Brukermedvirkning: registrere inngåtte avtaler, slik at brukerne ikke kan spille KS og oss ut mot hverandre
- Knallhard linje på timebestilling: brukerne skal ikke få bedre service ved å møte opp på kontoret i stedet for å samhandle med KS.

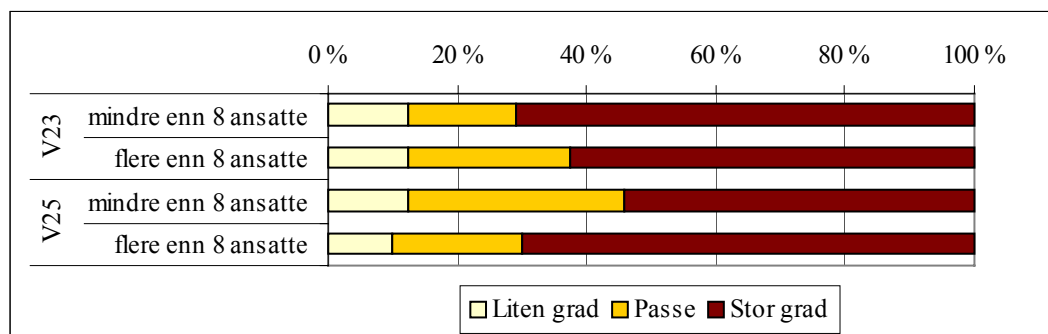
Er målene for gevinstrealisering kommunisert på en god måte? (v21) (Figur 24)

Alle de større kontorene mener dette i passe til i stor grad. For de mindre kontorene gjelder dette i 80 %. mulighet til å styre dagen på en helt annen måte.

- Vanskelig å beregne gevinstrealisering i små kontor, men restansene er blitt mindre.
- Vi opplever imidlertid en brist mellom forventet gevinstrealisering og reell gevinstrealisering.
- Målene er klare nok, men ikke realistiske i stor nok grad, særlig i forhold til mindre enheter.

3.5.3 Applikasjons erfaringer

Figur 25 Fordelinger av prosentandeler over erfaringer med applikasjoner. Enhetsundersøkelsen 2004, N=34.



Bruken av timebestillings rutinen fungerer godt. (v23) (Figur 25)

For begge kontortyper mener nesten 90 % at disse rutineene fungerer fra passe til i stor grad godt .

- KS gir for korte intervaller for avtaler i møteboka for enkelte av saksbehandlere
- Denne rutinen fungerte bra før KS, vi er vant til å bruke den. Og har tilgang til hverandres kalendere.

- Vi oppfordrer til timebestilling, men det er i praksis bare brukt i beskjedne grad. Publikum som møter uanmeldt og som har kjørt mange mil i bil, blir ikke sendt hjem med uforrettet sak.

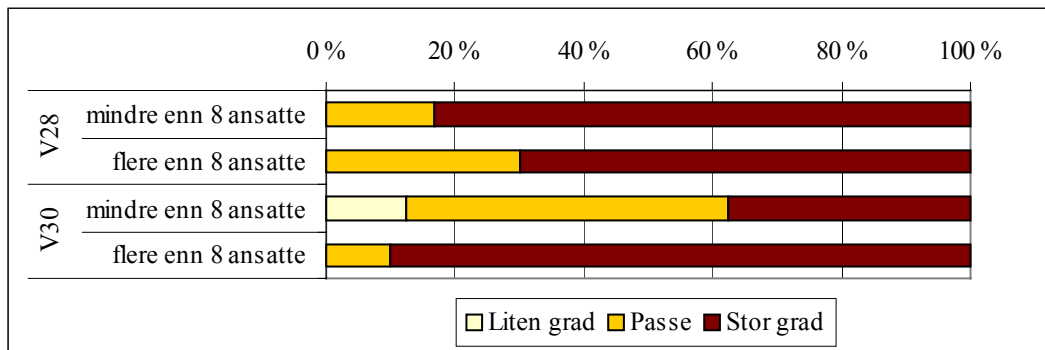
Mer aktive i å benytte Outlook enn før opprettelse av KS. (v25). (Figur 25)

Omorganiseringen til et KS har tydeligvis bidratt til at Outlook'en benyttes i passe eller i stor grad for mer enn 90%.

- kun gode erfaringer med dette (lite kontor)
- Dette har vi gjort lenge (også før KS) derfor liten endring.

3.5.4 Kommunikasjon

Figur 26 Fordelinger av prosentandeler over erfaringer med kommunikasjon. Enhetsundersøkelsen 2004, N=34.



Enhetene har god dialog med kundesenteret (v28). (Figur 26)

Her mener alle kontorene at dette har de i passe eller i stor grad.

KS og enhetene har nytte av hverandre (v30). (Figur 26)

Dette er et av de spørsmålene hvor det er større forskjeller mellom mindre og større kontor. Alle større kontor opplever å ha passe til i stor grad av nytte av hverandre, mens for mindre kontor mener mer enn 15 % at dette ikke er tilfelle.

- lærer av hverandre, positive erfaringer

3.5.5 Oppsummerende merknader

Spørsmålene i enhetsundersøkelsen ble konsentrert rundt tre temaer, erfaringer av organisering med et kundesenter, erfaringer fra nye støttesystemer og kommunikasjon mellom trygdekontor og kundesenter. Det ble konstruert 15 enkeltspørsmål rundt disse tre temaene.

Presentasjon av erfaringer

Den generelle tendensen i besvarelsene viser at de store kontorene gjennomgående vurderer nytten og samarbeidet mer positivt enn de små kontorene.

I forhold til kundesenterløsningen så vises det i materialet kun reelle forskjeller mellom kontorstørrelsene ved spørsmålet om at "målene for gevinstrealisering er kommunisert på en god måte", og for spørsmålet om "kundesenteret og enhetene har god nytte av hverandres arbeid".

Ved bruken av støttesystemer som Outlook og timebestillinger viser resultatene at dette fungerer meget bra for begge kontorstørrelser og det erfarer kontorene også med hensyn til dialog med kundesenteret. Derimot som nevnt over er det stor forskjell mellom de to kontorstørrelsene vedrørende forståelse om at kundesenter og kontor har nytte av hverandres arbeid.

4. OPPSUMMERENDE MERKNADER

Metodeerfaringer ved gjennomføring av undersøkelsene:

Dette er en rapport som omfatter fem ulike undersøkelser som skal representere informasjon sett ut i fra ulikt ståsted for ulike involverte grupper. For slike erfarings og tilfredshets undersøkelser er det mange utfordringer av metodisk karakter og som vil sette store krav til gjennomføringen.

Generelle problemer forbundet med denne type data er at valg av spørsmål og svaralternativer påvirker resultatet. Vi kan også ofte observere at svar tendensen hos de vi intervjuer er inkonsistent og at respondentene heller mot å svare overveiende mer positivt enn negativt. Ut fra tidligere forskning viser det seg at det skal betydelig mer negativ opplevelse av tjenesteservice for å avkrysse maksimal negativ erfaring, versus tendensen til å gi maksimal positiv skår for de positive opplevelsene. I våre sammenligninger (over tid i perioden) vil disse problemene sannsynligvis være like problematiske. Det blir først og fremst problematisk å sammenligne oss med andre undersøkelser hvor innsamlingsmetode og spørsmålsstilling ikke er helt lik. Dette er imidlertid ikke noe spesielt for denne undersøkelsen.

Et annet aspekt ved tjenesteopplevelsene er teorien om at den reduserte tilfredsheten hos brukerne til en viss grad kan være et uttrykk for økte forventninger. Ved igangsetting av noe nytt som et KS kan vi få en situasjon at både medarbeidere og brukere får forventninger om at det skal oppstå en mer god erfaring for "meg som involvert". Vi kan også i vårt tilfellet hevde at det motsatte kan skje. Det å ringe via et KS er mer plagsomt enn et gode. Suksessen vil derfor avhenge av at de opplever å bli tatt godt i mot i en slik overgangsfase.

Så har vi metodiske diskusjoner rundt selve spørsmålsstillingene. Ut fra andre undersøkelser kan det se ut som om enkelte spørsmål i større grad enn andre typer spørsmål leder mot negative svar. Ofte er det slik at spørsmål som oppfordrer respondenten å angi hva de opplevde som særlig problematisk ved tjenestene, gav en større andel negative svar enn tilsvarende "nøytrale" spørsmål/9/. Dette er viktige erfaringer som vi ønsker å ta med videre for senere tilsvarende undersøkelser .

Andre brukerrettede tiltak som etaten tar i bruk:

Trygdeetaten har i prosjektet "Aktiv brukermedvirkning i trygdeetaten"/10/ lagt vekt på å bevege seg fra behandling til samhandling. Vi skal ta brukerekspertisen i bruk fordi vi innser at brukerens kunnskap om egen livssituasjon er et viktig bidrag i saksbehandlingen.

Oppsummerende merknader

Resultatene fra dette forsøksarbeidet viser at aktiv brukermedvirkning bidrar til kvalitet og korte svartider/11/. Fra våre undersøkelser ser vi at initiativet til å søke informasjon selv ved å bruke Internett sidene assosieres med spørsmålet om brukermedvirkning. Vi anser dette som et interessant "funn" som gir etaten signaler om at det er behov i befolkningen som kan tas vare på gjennom å tilrettelegge for mer tjenester basert på eget initiativ.

Mange møtekanaler i framtidens trykdeetat:

I fremtiden vil for eksempel telefoni og Internett ha en tett integrasjon, og spille sammen for å kunne tilby brukerne god service og tilgjengelige tjenester. En bruker vil for eksempel etter hvert kunne sitte på Internett og be kundesenteret hjelpe til med utfyllingen av et skjema. Teknologien tillater allerede i dag at kundesenteret kan se siden som brukeren sitter på. Alternativt kan kundesenteret ringe til brukeren, som ber om det via en knapp på Internettssiden. Denne type tjenester vil kunne bidra til økt brukermedvirkning og hjelp til selvhjelp.

Andre merknader:

Ønsket fra telefoniprojektet var å kunne måle relativt nøyaktig forventet svartid og kvalitet på svarene/service. Dette er "måleverdier" som man må forvente endrer seg, ettersom det er flere innsatser som påvirker hvem det er som ringer. Jo mer informasjon vi legger ut gjennom andre kanaler og samtidig automatiserer våre tjenester, jo mer andre (sannsynligvis ikke standardiserte) spørsmål må vi regne med kundebehandlerne mottar. Hvis en slik hypotese slår til vil vi få henvendelser som tar mer tid å behandle.

Felles tendenser for undersøkelsene:

Tilgjengelighet, brukertilfredshet og effektivitet er de hovedmålene hvor erfaringene fra alle gruppene trekker i samme retning. Brukerne opplever god tilgjengelighet til kundesenteret, til tross for at enkelte kommenterer det nye med å ringe via et kundesenter. Vi ser også en sammenheng mellom mestring og mengde oppgaver hos kundebehandler, og opplevd brukertilfredshet. I perioden med lavere grad av mestringsopplevelse hos kundebehandler kom dette til uttrykk som mindre tilfredse brukere av tjenestene i samme periode. Imidlertid er brukertilfredsheten svært høy med hensyn til høflighet og imøtekommenhet hos kundebehandler. Tilsvarende erfaringer kommer også fram ved effektiviteten for telefonhenvendelser. Det arbeides raskt og meget brukervennlig så lenge kundebehandlerne føler at de mestrer oppgavene på en trygg måte.

En mer effektiv arbeidsrytme og mer fornøyd med arbeidssituasjonen hos saksbehandlerne fikk vi se gjennom erfaringer om mindre avbrudd i saksarbeide og mer tilfredse medarbeidere gjennom perioden. Imidlertid er det enkelte aspekter ved resultatene som viser at det er nødvendig å ta høyde for innkjøringstid ved så store endringer i arbeidsmåte. Dette ser vi gjennom at saksbehandlere opplever å få arbeide mer i ro, men samtidig blir de utsatt for mange av telefonhenvendelsene som kunne vært behandlet i kundesenteret. En tilsvarende situasjon vises i kundesenteret. Her opplever kundebehandlerne innkjøringsutfordringer som krever at saksbehandlerne blir bedre til å bruke de administrative systemene etaten har til å dokumentere saksprosessen, både for saksinformasjon og for tilgjengelighet til saksbehandler.

5. METODE

Disse undersøkelsene har flere resultatmål, og skal blant annet ha fokus på endringer ved arbeidsforholdene og ved tjenesteservicen. Telefoniprojektet ønsker å få med seg noe om de prosesser som de involverte erfarer samt å få kartlagt aspekter ved endringene som prosjektet resulterer i. De ulike kartleggingene skal skje på relativt kort tid, og det er grupper av *informanter* som spenner fra 3 personer til potensielt hele Nordlands befolkning. Vi har derfor nærmet oss informantene ved bruk av både samtaler (*interøju*), og *åpne og lukkede spørsmål* i intervju og med bruk av spørreskjemaer/vurderingsskjemaer.

➤ *Tverrsnittsdesign:*

Fire av de fem undersøkelsene er *tverrsnittsundersøkelser*. Denne designtypen er enkel og man observerer (ved bruk av spørreskjema) på kun ett tidspunkt. I disse undersøkelsene registrerte vi en rekke ulike egenskaper ved vår "observasjonsenhet" i den hensikt å studere variasjon og samvariasjon.

Vanligvis er man svært opptatt av å gjøre et utvalg, fordi en undersøkelse skal være representativ for den totale populasjonen vi undersøker. I våre undersøkelser her er det ikke benyttet utvalg, ettersom vi tar utgangspunkt i alle personene i de aktuelle grupper av informanter. Selv vår brukerundersøkelse tar utgangspunkt i alle som ringer inn i den bestemte perioden. Brukeren bestemmer selv om han/hun vil delta.

Vi gjennomførte tverrsnittsundersøkelsene i slutten av den perioden som evalueringen omfatter, dvs i januar og februar 2004.

➤ *Prospektiv longitudinell design:*

Et noe annerledes design ble benyttet for å undersøke erfaringene hos saksbehandlerne. Her tok vi isteden utgangspunkt i et såkalt *prospektivt longitudinelt design*, hvor vi følger de samme observasjonsenhetene (saksbehandlerne) over tid. I vårt tilfelle har vi to måletidspunkt (før telefoni prosjektet startet og "etter" at det har vært i drift en periode)/12/. Et slikt design velges for å kunne følge endringer over tid. I et moderniseringsarbeid hvor etaten setter i gang tiltak som skal bedre arbeidsforhold og bidra til mer effektiv saksbehandling så er endringsaspektet et av de viktige indikatorene som kan vise virkning av tiltaket.

For å bearbeide og analysere våre data benytter vi programpakken SPSS./13/

5.1 Ledere i kundesenteret

Med bakgrunn i at datafangsten var rettet mot tre personer med ledelsesfunksjoner ble den metodiske tilnærmingen samtaler /intervju med bakgrunn i en *intervjuguide* (se vedlegg 2). Forfatter av rapporten gjennomførte intervjuene, og de tok ca en time i snitt. Alle intervjuene ble gjennomført på samme dag (februar).

Når vi har få undersøkelsesenheter og skal fange opp deler av prosesser så er intervju en av de mest hensiktsmessige teknikkene./14/ Intervjuene ble *transkribert* først til en råtekst.

Deretter ble råteksten gjennomlest og redigert for bruk i denne rapporten. Sitater blir brukt i rapportteksten, sammen med vurderingene av ledernes erfaringer.

Gjennom samtaler kan lederne gi uttrykk for sine synspunkter, om deler av prosessene har hatt betydning for oppstarten og beskrive den praksisen som er i den daglige driften av kundesenteret. Vi ønsker å konsentrere oss om samhandling mellom de ulike partene eller nivåene i dette arbeidet. Vi får dermed fokus på ulike samhandlingsperspektiver:

- Samhandling mellom leder i KS og Trygdesjef, telefoniprojektet (RTV).
- Samhandling mellom enhetene i fylket.
- Leders kommunikasjon med kundebehandlere
- Generelt om arbeidsmiljø

Spørsmålene /4/ i intervjuene blir å få synspunkter på:

- Hva fungerer godt ?
- Hva er det som må/bør forbedres?
- Hvordan er det å jobbe i et kundesenter (KS)?
- Hvordan bør et framtidig KS organiseres?

Materiale som innsamles har til hensikt å gi et grunnlag for å beskrive prosessen sett fra et lederperspektiv, samt å foreta noen kvalitative vurderinger av dagens praksis.

5.2 Brukerundersøkelse

Telefoni prosjektet tar i bruk ny teknologi for å bedre kvalitet og effektivitet. Nye teknologiske løsninger gir mulighet til nye måter å komme i kontakt med for eks. brukerne. Felles telefon nummer ga mulighet til å bruke telefon systemet for å tilby deltagelse i en brukerundersøkelse, før innringeren hadde vært i kontakt med trygdeetaten. En automatisk telefon stemme (en talemaskin) ønsker velkommen til trygdeetaten og sier følgende:

Kundesenteret gjennomfører for tiden en brukerundersøkelse. Undersøkelsen tar 3 minutter, og alle

Metode

svaer behandles anonymt. Dersom du ønsker å delta, tast stjerne dersom du ikke ønsker å delta, tast 1 eller vent på svaer. (se vedlegg 7)

Tasteprogrammet i telefonsystemet genererte en databasefil og hver ettermiddag kl 1700 ble listen med telefonnummer overført til RTV og til konsultentselskapet som skulle gjennomføre intervjuene. Det ble benyttet et profesjonelt telefon-intervju selskap i Oslo^(xiii), til å gjennomføre alle intervjuene. Spørsmålene ble utarbeidet i fellesskap av telefoniprojektet og Utredningsavdelingen. Vi ble enige om å ha kun 10 spørsmål pr intervju for å holde oss innenfor den økonomiske rammen, og i telefonintervju så bør spørsmålene være enkle. (se vedlegg 8). Det er også slik at telefon intervju bør være relativt korte for å få rekruttert flest mulig type deltagere.

I situasjoner hvor skjemaets omfang har sterke begrensninger blir løsningen ofte at man velger enkeltspørsmål som man antar har mest betydning for det vi ønsker informasjon om. Dette ble løsningen her også, vi valgte ut 9 enkeltspørsmål og et generelt spørsmål over temaene service og behandling. Det ble lagt lite vekt på om disse 9 enkeltspørsmålene kunne forstås å tilhøre ulike aspekter for service og behandling.

I andre undersøkelser imidlertid, hvor skjemaet kan ha større omfang, har man ofte stilt flere spørsmål med ulike nyanser over et (forhåndsdefinert) erfaringsområde. Med en slik framgangsmåte kan eksempelvis temaet "service" ha flere kvalitetsaspekter eller erfaringsområder. I slike undersøkelser er det derfor interessant å kontrollere (statistisk) om informantene har erfaringer hvor svarene "stemmer overens" med de (forhåndsdefinerte) erfaringsområdene undersøkelsene legger opp til. Det betyr å kontrollere om informantenes svaer viser en indre sammenheng og grupperer under det enkelte erfaringsområdet. Denne analysen gir oss et mål på om praksisfeltet (møtet mellom bruker og etat) stemmer overens med den forhåndsdefinerte forståelsen vi hadde om hvilke kvaliteter servicen består av. Har informantene svart stødig og konsistent på spørsmålene, eller grupperer spørsmålene seg i noen (nye) meningsfulle erfaringsområder eller *komponenter*. Bruk av flere "sett" med spørsmål for å beskrive kvalitetsaspekter ved f.eks serviceområdet har til hensikt å lette tolkningen av hvilke aspekter som har betydning, sammen med å sikre pålitelighet til spørreskjemaet.

Den statistiske teknikken vi tar i bruk er en *faktor analyse* (PCA) hvor den statistiske modellen reduserer antall enkeltspørsmål til et sett med færre erfarings- eller kvalitetsområder. Vi

^{xiii} Norsk Statistikk AS (NORSTAT)

tester også *reliabiliteten* for de spørsmålene som grupperer seg inn under en komponent ved hjelp av reliabilitets testen Cronbach's Alfa.

En forhåndsforståelse av at spørsmålene grupperer seg i noen erfaringsområder ble ikke diskutert for brukerundersøkelsen. Imidlertid gjennomfører vi analysen for å se om vi kan få ut ny og utfyllende informasjon. I Tabell 13 ser vi resultatene av disse analysene.

Tabell 13: 9 erfaringsspørsmål redusert til 3 erfaringsområder. Spørsmålene er sortert etter betydning for erfaringsområdet. Brukerundersøkelsen. N=278

Nr.	Variabel nr. i spørreskjema	Spørsmål:	Erfaringsområder		
			Trygd og samhandling	Telefon bruk	Internett
1	3C	Oppnådde	0,78	0,19	-0,07
2	4A	Dekket info.behov	0,76	0,35	-0,01
3	3B	Høflig	0,71	0,13	-0,01
4	4B	Medvirkning	0,53	0,07	0,32
5	3A	Åpningstid	0,38	0,10	-0,03
6	2B	Ring om KS	0,28	0,82	-0,02
7	2C	Ventetid	0,12	0,81	-0,08
8	9	Bruk av 815 nr.	0,23	0,75	0,11
9	4C	Trygdeetaten.no	-0,05	-0,01	0,95
Cronbach's Alpha			0,69	0,79	---

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotation converged in 5 iterations.

Gjennom standardprosedyren kan vi hevde at de 9 spørsmålene grupperer seg til 3 nye statistiske komponenter. Disse tre komponentene setter vi ulike og beskrivende navn på som representerer spørsmålsgruppen best. Slik svarene er gitt i dette materialet klarer brukerne å skille mellom tre områder. ^(xiv)

Det første erfaringsområdet består av de 5 første spørsmålene i tabellen over og her ble *Alfa*^{xv} målt til 0,69 / 15/. Dette forteller oss at vi har en relativt god overensstemmelse mellom hvordan brukerne har svart på de fem spørsmålene. Dette indikerer at de fem spørsmålene kan forstås å beskrive et bestemt aspekt ved servicen og vi har kalt dette aspektet for "Trygd og samhandling". Vi forsøkte å redusere antall spørsmål innenfor dette erfaringsområdet uten at det fikk noen særlig betydning (forbedring) for verken av Alfa

^{xiv} Tallene varierer mellom -1 til 1, og høye tall viser at svarene bidrar mye til komponenten. Lave tall viser at spørsmålet har mindre betydning for den komponenten.

^{xv} Alfa målet varierer mellom 0 og 1 hvor 0 verdien viser ingen indre sammenheng mellom spørsmålene og verdien 1 viser til maksimal indre sammenheng mellom spørsmålene i komponenten. Reliabiliteten bør ikke være under 0,8 for meget gode skalaer. På et slikt nivå antar man at korrelasjonen blir lite svekket av tilfeldige målefeil.

koeffisienten eller *korrelasjons koeffisienten* som er et annet mål på samvariasjon mellom svarene fra brukere.

De 3 neste spørsmålene i tabellen (fra nr. 6 til 8) fikk en enda høyere *Alfa* på 0.79. Dette er dermed en indikasjon på stor indre enighet med hvordan brukeren opplever disse tre spørsmålene. Dette erfaringsområdet har vi kalt "Telefon bruk" fordi spørsmålene i hovedsak dreier seg om bruk av telefonen.

Det siste erfaringsområdet består av det siste spørsmålet i tabellen over, som tar opp bruken av trygdeetaten.no . Dette spørsmålet skiller seg relativt sterkt ut i forhold til de andre spørsmålene i denne analysen. Den dekker tydelig et selvstendig informasjonsbehov og brukers opplevelser blir ikke "blandet" sammen med de to andre serviceaspektene vi spør om.

Tjenestetilbudet måtte justeres underveis i prøvedrifts perioden for kundesenteret. Denne endringen førte til at analysefokus ble noe forskjøvet, og gikk over til en økt interesse for brukererfaringene før og etter justering av tjenestetilbudet. Brukerundersøkelsen foregikk tilfeldigvis i denne perioden for tjenestejustering. Mye av analysearbeidet konsentreres derfor om erfaringer hos brukere i januar og hos brukere i februar.

For å kontrollere om endringer mellom to perioder (januar og februar) er statistisk forskjellige er det flere typer tester som kan anvendes. Vi har benyttet en såkalt *ikke parametrisk* test (*Mann-Whitney test*). Denne analysen tester null-hypotesen om at to uavhengige utvalg kommer fra den samme populasjonen (og dermed forutsettes det at brukerne har den samme opplevelsen med servicen). Til forskjell fra *t-testen* som baserer sin statistikk på gjennomsnittsverdier og varians, så benytter M-W testen seg av rang orden (man teller antall ganger svar fra den ene gruppen *går foran* (høyere verdi) svar fra den andre gruppen).

5.3 Kundebehandlere

For å kartlegge erfaringer og synspunkter hos kundebehandlerne fikk vi utarbeidet et spørreskjema med både *åpne* og *lukkede* svaralternativer. (se vedlegg 3) Foruten noen *bakgrunnsspørsmål*, hadde vi ett innledende spørsmål som skulle beskrive KB sin tilfredshet med arbeidssituasjon i et helhetlig perspektiv. I motsetning til brukerundersøkelsen ble det for kundebehandlerne konstruert spørsmål i forhåndbestemte erfaringsområder.

Vi benyttet 33 spørsmål i skjemaet og disse var gruppert i 7 erfaringsområder som skulle fange ulike sider ved arbeidssituasjonen. De syv erfaringsområdene var:

- om jobbtilfredshet, (spørsmål nr 2 til 5)
- om kommunikasjon, (spørsmål nr 6 til 9)
- om faglig oppdatering, (spørsmål nr 10 til 12)
- om samarbeid, (spørsmål nr 13 til 16)
- om opplæring/bruk av støttesystemer, (spørsmål nr 19 og 20)
- om arbeidssituasjonen, (spørsmål nr 22 til 27)
- om forhold knyttet til hjelpemiddelsentralen, (spørsmål nr 29 til 33).

Av de 33 spørsmålene var 4 spørsmål åpne, dvs at KB kunne bruke sine egne ord til å beskrive sine erfaringer mer utdypende (spørsmål nr. 17, 21, 28 og 34) og ett spørsmål ble knyttet til opplæring og hadde ja/nei svaralternativer (spørsmål nr. 18). Kommentarer fra de fire åpne spørsmålene blir brakt inn i slutten av analysen i erfaringsavsnittet (kapittel 3.2).^{xvi}

I denne metodeanalysen har vi gjennomført en lignende vurdering som ved brukerundersøkelsen. Analysen gjennomføres ut fra de resterende 28 erfaringsvariablene hvor kundebehandler har fått muligheten til å svare på de lukkede spørsmålene i en skala fra 1 til 6. Målet er å få vurdert de 7 (forhåndsdefinerte) erfaringsområder, som er basert på vårt behov for informasjon og våre antakelser over arbeidssituasjonen. Vi stiller derfor spørsmålet:

- Har vi flere eller færre erfaringsområder?
- Fungerer spørsmålene på en kvalitativ god måte?

➤ *Har vi flere eller færre erfaringsområder?*

Prosessen ble startet med å konstruere et sett med spørsmål. Disse ble drøftet i telefoniprojektet både i RTV og i FTK Nordland. Utkastet til spørsmål er for en stor del basert på erfaringer fra tidligere undersøkelser /3, 16, 17, 18/. Det "teoretiske" utgangspunkt er våre 28 spørsmål som vi har gruppert i 7 erfaringsområder. For å teste vår påstand om at det er 7 erfaringsområder benytter vi den samme statistiske teknikken /19/ som for brukerundersøkelsen.

^{xvi} Flere kommentarer rundt begrepene validitet (får vi svar på det vi ønsker å få svar på) og reliabilitet (er spørsmålene presise og svarene stabile) blir tatt opp underveis i denne rapporten. En av hensiktene med å validere et skjema er å kvalitetsikre de svarene vi har, samt at en validering er viktig hvis en undersøkelse skal gjennomføres flere ganger.

Metode

I Tabell 14 ser vi resultatene fra analysene. Her er det 9 kolonner med tallverdier (komponenter/områder) og spørsmålene er sortert etter "tilhørighet" med

Tabell 14 28 erfaringsspørsmål fordelt på 9 erfaringsområder. Spørsmålene er sortert etter betydning den har for erfaringsområdet. Kundebehandlerundersøkelsen 2004.. N=30.

Spm nr.*	Spørsmål	Erfaringsområder								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Stolt	0,92								
2	trives	0,85								
4	ønsker forts KB	0,84								
7	lederhensyn	0,80	0,35							
26	KS når mål	0,72								-0,32
6	faglig støtte KS	0,69			-0,54					
22	varierte oppgaver	0,66								
20	remedy	0,45	-0,36			0,43			-0,33	-0,34
8	tydeligkrav		0,85							
25	pauser	0,33	0,82							
9	jevnlign tilbake	0,58	0,61							
23	mestrer oppgaver			0,82						
12	svaretilstrekkelig			0,78						
10	oversikt sakstid		0,37	0,60			0,41			
27	etterarbeid		0,40	0,58						-0,33
16	SB oppdat.fagsystem				-0,84					
24	God serviceytelse				0,74					
29	behersker spm HMS				0,47		0,38	0,41	0,33	
31	fraværsmark.HMS					0,88				
30	oversikt sakstid HMS	0,37				0,67				
14	fraværsmark.SB				0,38	0,61			0,52	
33	HMS oppdat.fagsystem						-0,85			
32	samarbeid HMS						0,72			
19	tilgang fagsystem	0,31						-0,74		
11	drøftemedkolleger				0,34			0,67		
13	samarbeid SB						0,39	0,67	0,48	
5	rotene								-0,76	
15	besvare e_post SB									0,95

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotation converged in 13 iterations.

* spørsmålsnummer benyttet i spørreskjemaet.

komponenten. I den statistiske analysen er det variasjonen og korrelasjonen mellom svarene som har betydning for hvor mange komponenter modellen konstruerer og hvilke spørsmål som grupperer seg sammen. Mange av enkeltspørsmålene har betydning (høye tall verdier) for flere tallkolonner/komponenter. Det viser at spørsmålene er konstruert slik (enten sammen eller og hver for seg) at modellen ikke er i stand til å skille tilstrekkelig mellom de statistiske grupperingene. En sannsynlig grunn til at vi får flere komponenter enn våre 7 forhåndsbestemte erfaringsområder kan være at vi har få respondenter (kun 30).

Få informanter gjør slike analyser problematiske. Det er et mål og justere vårt materiale slik at vi kan sitte igjen med et antall spørsmål som gir bidrag til (helst) kun en tallkolonne/område. Vi forsøker derfor å "ta vekk" HMS spørsmålene for å forenkle analyseresultatet, samt spørsmålet om rotering (nr. 5) og om etterarbeid (nr. 27). Hvorfor valget av akkurat disse spørsmålene er basert på en blanding av skjønn og statistiske analyseresultater. Resultatet med å "ta vekk" noen utvalgte spørsmål fra analysen vises i Tabell 15.

Tabell 15: 21 erfaringsspørsmål fordelt på 6 erfaringsområder. Spørsmålene er sortert etter betydningen den har for erfaringsområdet. Kundebehandlerundersøkelsen 2004.. N=30.

Spm nr.*		Erfaringsområder					
		A-situasjon	Mestring	Pause/krav	Rutine/system	_samarb.	Samarb.
3	stolt	0,942	0,015	0,173	0,081	0,042	-0,066
2	trives	0,899	-0,035	0,121	-0,004	0,092	-0,183
7	ledershensyn	0,867	-0,151	0,326	-0,081	0,074	0,021
4	ønsker forts KB	0,846	-0,166	-0,280	-0,064	-0,185	0,052
26	KS når mål	0,765	-0,036	0,120	0,108	0,193	0,129
22	varierte oppgaver	0,756	0,028	0,193	0,119	0,259	-0,096
9	jevnlig tilbake	0,676	0,013	0,558	-0,121	0,002	0,252
6	faglig støtte KS	0,629	-0,110	0,149	-0,532	-0,216	0,178
12	svaretilstrekkelig	-0,114	0,817	-0,307	0,062	-0,034	0,091
23	mestrer oppgaver	-0,124	0,809	0,156	0,171	0,061	0,071
10	oversikt sakstid	-0,066	0,754	0,430	-0,015	0,013	-0,251
24	god serviceytelse	0,061	0,565	-0,224	0,512	-0,134	0,064
25	pauser	0,306	0,056	0,789	-0,205	-0,028	0,031
8	tydeligkrav	0,372	-0,079	0,740	0,250	-0,117	-0,232
16	SB oppdat. fagsystem	0,091	0,201	0,088	0,803	-0,090	0,255
11	Drøfte med kolleger	0,032	0,113	0,007	-0,670	0,360	0,288
14	fraværsmarkere SB	0,032	0,322	-0,086	0,477	0,313	0,003
13	samarbeid SB	-0,087	0,259	-0,109	0,065	-0,776	-0,059
19	tilgang fagsystem	0,118	0,336	-0,194	-0,161	0,739	0,110
15	besvare e-post SB	-0,115	0,031	0,012	-0,018	0,061	0,923
20	Remedy	0,203	-0,029	-0,213	0,122	0,445	0,532
	Std. Cronbach's Alpha	0,93	0,72	0,70	-- --	-- --	0,54

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotation converged in 8 iterations.

* spørsmålsnummer benyttet i spørreskjemaet.

Vi benytter nå 21 spørsmål og den statistiske modellen reduserer dette antall spørsmål til 6 komponenter/erfaringsområder som vi har satt alternative og nye navn på /^{xvii}/. Først og

^{xvii} Jamfør med listen over erfaringsområder beskrevet i innledning av dette kapittelet.

fremst har vi de første 8 spørsmålene hvor egenskapene ved spørsmålene kan beskrives som den generelle arbeidssituasjonen. Videre har vi de 4 neste spørsmål som beskriver erfaringsområdet rundt mestring av ulike sider ved jobben. Så har vi de neste 2 spørsmål som sier noe om erfaringsområdet pauser og krav. Disse to spørsmålene bidrar også av betydning for første det området om arbeidssituasjonen. Det fjerde erfaringsområdet/kolonnen har vi kalt rutine/system samarbeid og omfatter de 3 neste spørsmålene. De neste to spørsmålene beskriver også et samarbeidsaspekt. De to siste spørsmålene knytter seg til erfaringer rundt bruken av støttesystemene. I tabellen ser vi at flere av spørsmålene har høye tallverdier ved flere erfaringsområder. Dette er problematisk i den betydning av at det blir vanskeligere å tolke resultatene.

Dette er en statistisk prosedyre som krever noe innsikt i de statistiske teknikkene faktoranalyser og reliabilitetsanalyser. Slike analyser gjøres også fortrinnsvis i en utprøvende fase for utvikling av skjemaer for bestemte undersøkelser. For senere undersøkelser kan vi dermed kun benytte erfaringene fra denne undersøkelsen og for eks. sortere spørsmålene i 6 erfaringsområder og anvende noen færre av spørsmålene i et nytt skjema. Dette gjelder spesielt for de erfaringsområder som har flest spørsmål. På den måten får vi et mindre omfattende skjema som fortsatt kan dekke erfaringsområdene knyttet til arbeidssituasjonen på en hensiktsmessig måte.

➤ Fungerer spørsmålene på en kvalitativ god måte?

Av de 21 spørsmålene som er beskrevet i Tabell 15 så har hele 11 spørsmål stor betydning for flere enn én komponent (erfaringsområde). Ideelt så skulle spørsmålene ha betydning for kun én komponent av gangen. Det er spørsmålenes konstruksjon som gir grunnlag for at de har betydning for en eller flere erfaringsområder. Eksempelvis er det ikke vanskelig å tenke seg at spørsmålene om pause/krav i tillegg til at de grupperer om seg selv, bidrar til betydning for erfaringsområdet "arbeidssituasjonen".

Vi anvender det samme målet som ved brukerundersøkelsen til å fortelle noe om hvor godt spørsmålene fungerer til å beskrive et erfaringsområde (f.eks "arbeidssituasjonen"). Et annet begrep som ofte brukes til å beskrive den indre konsistensen mellom svarene til en gruppe spørsmål er påliteligheten (reliabiliteten). Hvor pålitelig klarer de spørsmålene som knytter seg til et erfaringsområde å beskrive brukerens konsistente opplevelse. Å kontrollere den indre konsistensen har vi som for brukerundersøkelsen gjort med en pålitelighets-test (*Cronbach's Alpha*). Får vi en høy verdi på pålitelighetstesten så kan vi være noe mer trygg på

at spørsmålene fungerer etter den hensikt vi har satt oss som mål, både i denne undersøkelsen og for neste gang en tilsvarende undersøkelse gjennomføres. I siste raden i Tabell 15 (se vedlegg 9) har vi satt inn verdiene for alfa-testen fordelt etter erfaringsområdene. De tre første erfaringsområdene har en relativ høy Alfa verdi (alle over 0,7). De to neste erfaringsområdene har negative Alfa verdier (som bryter med forutsetningene i modellen) og indikerer et problematisk konsistensforhold for disse erfaringsområdene. Det siste erfaringsområdet består av to spørsmål og har en Alfa på 0,54 som vi også vurderer som relativ konsistent. Er størrelsen på alfa tallet høyt (mer enn 0.7) kan vi velge vekk et eller flere spørsmål som har minst viktighet for oss. Beholder vi en høy alfaverdi så kan vi "spare" inn et gitt antall spørsmål slik at senere undersøkelser blir mer effektive. Størrelsen på Alfa verdiene er også avhengig av antall spørsmål knyttet til en komponent. Dette kontrolleres gjennom statistiske tabeller /15/. Alfa verdiene for arbeidssituasjonen og støttesystemer indikerer derfor omtrent samme styrke for samhörighet mellom spørsmålene innen området, selv om de har ulik verdi.

En grafisk bilde av hvordan de enkelte spørsmålene støtter de ulike komponentene (eller erfaringsområdene) er vist i Figur 27 (se tabell vedlegget).

5.4 Saksbehandlere

I analysen av saksbehandlernes erfaringer har vi gjennomført en "måling" både før telefoni prosjektet startet og etter at saksbehandlerne har hatt en lengre erfaring med de nye forholdene. I vårt tilfelle kan det dreie seg om inntil fem måneders erfaring.

Telefoniprojektet er et moderniseringsarbeid hvor etaten forventer at tiltaket bidrar til større endringer. Dette er også beskrevet i prosjektets målsettinger. I denne type undersøkelsessituasjon forventer vi å kunne måle endringene. Vi får muligheten til å gjennomføre noe vi kan kalle en "før og etter" undersøkelse. Her har samme person fått mulighet til å være med i undersøkelsen to ganger (dvs. svart på ett spørreskjema i september 2003 og ett i februar 2004). Data av denne typen kalles pardata, fordi vi har to målinger for hver person i studien og som vi ønsker å sammenlikne. /20/

Hvis det ikke har skjedd systematisk endring i erfaringene blant saksbehandlerne, vil gjennomsnittlig endringsverdi være tilnærmet lik null. (Gjennomsnittsverdi_februar minus gjennomsnittsverdi_september= endringsverdi) Vi skal derfor undersøke om gjennomsnittlig endringsverdi i utvalget er signifikant forskjellig fra null.

Denne type målinger på to tidspunkt blir sjelden helt like. For å finne ut hvor mye forventningen til differensen med rimelighet kan antas å avvike fra 0 før vi kan si det er en reell endring, benytter vi en signifikans test (*Wilcoxon test*). For måledata så sammenligner man som regel gjennomsnittsverdier for de to målingene (før og etter). Her forutsettes det at målingene normalfordeles. I våre evaluerings undersøkelser så benytter vi indirekte måling av opplevelser gjennom at respondenten får krysse seg av på en skala (6 delt). Slike resultater blir sjeldent normalfordelt. Vi velger derfor en test metode som ikke forutsetter at materialet er *normaltfordelt*. Vi benytter oss av en såkalt *ikke-parametrisk* metode som tester rangordning for det enkelte par av data som sammenlignes. Resultatene og koeffisientene kan med en hvis romslighet sammenlignes med andre signifikans tester (eks *t-test*).

Nullhypotesen er at gjennomsnittene på begge tidspunkt er like, og vi forkaster nullhypotesen om at det ikke har skjedd endring dersom den verdien vi tester for (testobservatoren) faller utenfor det kritiske intervallet. Intervallet vises gjennom at denne testverdien som analysen resulterer i, indikerer om endringen er signifikant forskjellig fra 0. P-verdien indikerer en signifikant endring når den nærmer seg 0 ($<0,05$). Her har vi valgt en øvre grense på 0,05 som en signifikant p-verdi. Dette er et standard valg av signifikansnivå i samfunnsvitenskapen.

5.5 Enhetene

De 45 trygdekontorene ved trygdesjefen ble tilskrevet og bedt om å fylle ut et vurderingsskjema (se vedlegg 4). Det ene bakgrunnsspørsmålet delte TK inn i antall ansatte. De neste 22 spørsmålene beskrev erfaringer av organisering med et kundesenter. Deretter er det fem spørsmål som hadde fokus på erfaringer ved de nye data applikasjonene. De siste fire spørsmålene tok opp kommunikasjonen med kundesenteret.

Halvparten av spørsmålene ga mulighet til å utdype svarene fra det foregående spørsmål med egne ord (åpne svaralternativ), de resterende spørsmålene hadde faste svaralternativer gjennom å mulighet til å sette kryss på en 6 delt skala.

Med kun ett bakgrunnsspørsmål (antall ansatte) så presenteres resultatene som en sammenligning mellom mindre og større kontorer.

5.6 Hvordan vurdere representativitet?

Diskusjonen rundt om et resultat er representativt gjelder først og fremst når resultatene baserer seg på et utvalg. Når vi plukker ut noen fra en total populasjon er det viktig å kontrollere at de vi plukker ut kan representere helheten på en best mulig måte. Det er ikke én måte et utvalg kan representere en total befolkning (populasjon) på. Vi kan ta hensyn til et gitt antall kriterier for at utvalget skal bli mest mulig representativt ut fra det formålet en har for undersøkelsen. De mest vanlige generelle kriteriene er alder, kjønn, inntekt, utdanning, helse (diagnoser) etc. . Det er av betydning å bruke de hensiktsmessige kriteriene som er viktig for den undersøkelsen vi skal gjennomføre.

I de undersøkelsene som er rapportert her er det ikke noe utvalg. Vi har tatt utgangspunkt i hele populasjonen.

Det neste som er viktig for å få en god representativitet i undersøkelsen er å bidra til en høy svarprosent for de som skal delta i undersøkelsen. For spørreskjema undersøkelser er det noen forskere som vurderer at en svarprosent er lav når den er under 60 %. Vi vet i slike tilfeller ikke om de som har svart er representative for den populasjonen vi skal uttale oss om. I kapitlet om undersøkelsesens materiale har vi forsøkt å vurdere både representativitet og svarprosent.

De ulike metodiske tilnærmingene vi har anvendt har gitt store forskjeller i svarprosent. Det er heller ikke gjennomført noen frafalls undersøkelser for å kontrollere representativiteten ved de ulike undersøkelsene.

1. VEDLEGG: KORT OM PROSJEKTET DØGNÅPEN FORVALTNING

Regjeringen har fastsatt et program for fornyelse av offentlig sektor. Et av de tiltakene som beskrives i redegjørelsen til Stortinget "Fra ord til handling" /21/ er brukerrettede inngangsportaler. Trygdeetatens ønske om en fornyelse av inngangsportalene beskrives og gjennomføres gjennom blant annet prosjektet *Døgnåpen forvaltning*. Offentlige servicekontor /^{xviii}/ og elektroniske forvaltning er andre tiltak som er med på å fornye brukernes kontakt med offentlig tjenester.

Arbeids- og administrasjonsdepartementet – som samordner arbeidet med denne delen av fornyelsesprogrammet – har som visjon og mål for en døgnåpen forvaltning uttalt, at dette er en forvaltning som på en kostnadseffektiv måte kan levere tjenester på brukernes premisser uavhengig av tid og sted. Det medfører bl.a. følgende aspekter :

- at publikum og næringsliv skal tilbys inngangsportaler som for eks. elektroniske selvbetjeningsløsninger
- at tjenestene skal være tilgjengelige gjennom ulike kanaler (fysiske kontorer, Offentlige servicekontorer (OSK), virtuelle servicekontorer (kundesenter, Internett) , PC, digital-TV) fra enveis informasjon til interaktive tjenester

Døgnåpen forvaltning arbeider med et langt tidsperspektiv

Prosjekt *Døgnåpen forvaltnings* langsiktige målbilde er å legge til rette for bedre tilgjengelighet til etatens informasjon og tjenester, samt forenkling og bedre kvalitet i oppgaveløsning gjennom:

- utvikle og effektivisere møteplasser slik at etatens informasjon blir mer tilgjengelig.
- tilrettelegge informasjon gjennom kundesentret slik at brukeren inkluderes mer i saksbehandlingsprosessen. På denne måten gis brukeren mulighet til å engasjere seg på en bedre måte i egen sak (brukermedvirkning).
- å utvikle elektroniske tjenester for å:
 - a) Individualisere informasjon – f. eks. at brukeren får egen personlig side på trygdeetaten.no, gi mulighet til å bestille E-111, egen serviceberegning av alderspensjon på grunnlag av registrerte opplysninger om den enkelte
 - b) etablere ekstrasnettjenester for samarbeidspartnere
 - c) øke elektronisk innrapportering gjennom trygdeetaten.no
 - d) lette oppgaveplikten for arbeidsgivere

Formål for prosjektet *Døgnåpen forvaltning*

^{xviii} *Døgnåpen forvaltning* er det ene hovedprosjektet under trygdeetatens moderniseringsarbeid, det andre hovedprosjektet er Prosjekt Trygd i (offentlige) servicekontor.

Formålet med prosjekt *Døgnåpen forvaltning* er å tilrettelegge informasjon og tjenester for økt brukermedvirkning og mer effektiv ressursutnyttelse.

Prosjekt *Døgnåpen forvaltning* skal, gjennom fokus på utvikling av løsninger for brukerrettede inngangsportaler, bedre tilgjengeligheten til og øke kvaliteten på etatens informasjon og tjenester til brukere og samarbeidspartnere. *Døgnåpen forvaltning* skal også bidra til brukerne blir veiledet, slik at de også selv kan innhente informasjon og kunnskap til bruk i egne forhold ovenfor trygdeetaten.

Overordnede effektmål for *Døgnåpen forvaltning* er :

1. å gjøre det enklere for brukerne å finne riktig informasjon, slik at de selv kan bidra til en bedre, enklere og mer effektiv saksbehandling i egne saker
2. bidra til å frigjøre ressurser internt i etaten slik at kvaliteten i oppgaveløsningen kan forbedres
3. brukere, samarbeidspartnere og arbeidsgivere skal være fornøyd med kontakten de har med trygdeetaten via trygdeetaten.no og kundesenter
4. økt kunnskap i etaten om brukernes behov for informasjon og tjenester. Denne kunnskapen benyttes til å forbedre brukermedvirkningen og legge til rette for bedre kvalitet i oppgaveløsningen
5. økt tilfredshet blant de ansatte i trygdeetaten

2. VEDLEGG: INTERVJUGUIDE - LEDERE

Intervjuguide

Ledelsen i kundesenteret

(Trygdesjef i Nordland, prosessleder og leder i kundesenteret)

1. Leders bakgrunn

- Hva jobbet du med før du ble leder på kundesenteret?
- Har du vært med å utvikle kundesenteret? Eller i hvor stor grad?
- Mye erfaring i fag eller ledelse?
- Erfaring med denne type oppgaver fra andre virksomheter/bedrifter?
- Hva motiverte deg til å søke jobb som leder på kundesenteret?

2. Samhandling mellom ledelsen i kundesenteret (og trygdesjefen i Bodø)

- Har du mye kontakt med de andre lederne i kundesenteret?
- Mest formelle møtepunkter eller uformell kontakt?
- Hva diskuterer dere, hvilke problemstillinger løser du sammen med de andre lederne?
- Oppgavefordeling: Hva er ditt arbeid og ansvar sammenlignet med de andre?
- Samarbeider du med prosjektet? Hvordan synes du det fungerer?

3. Samhandling med enhetene i fylket

- Pågår det samarbeid mellom kundesenteret og de andre enhetene i fylket? (TK, FTK, HMS, ALS)
- Hvilken enhet har kundesenteret mest samarbeid med?
- Hvilken enhet har kundesenteret størst behov for å samarbeide med? Hvorfor?
- Hvordan har Hjelpemiddelsentralen påvirket kundesenteret?
- Er det behov for mer eller annerledes opplæring av kundebehandlerne i denne sammenheng?
- Opplever du at enhetene er flinke til å dele aktuell informasjon med kundesenteret? (For eksempel regelendringer, endring i praksis, rundskriv etc.)
- Har dere opparbeidet faste rutiner for samarbeid (møtevirksomhet, opplæringsprogram etc.?)
- Opplever du at enhetene har stor forståelse for hverandres arbeid?
- Er service overfor brukeren sentralt for alle enhetene?
- Samhandling med IN leverandøren (in Contact, telefonsystemet)

4. Kommunikasjon med kundebehandlerne

- Kan du gi en kort beskrivelse av kundebehandlernes arbeidsoppgaver? (fokus, prioriteringer)
- Hva er din rolle overfor dem? (Faglig/administrativt)
- Har du hatt medarbeidersamtaler med dem eller planlegger det?
- Har du noen rutiner for at kundebehandlerne kan gi tilbakemeldinger for å melde behov for organisatoriske endringer eller annet?

5. Mulighet for personlig og faglig utvikling?

- Hva er de største utfordringene i ditt arbeid?
- Er det noe du savner i jobben din, som kunne gjøre den mer interessant?
- Personlig utviklende?
- Faglig utviklende?
- Har du forslag til endringer?

6. Arbeidsmiljø

- Trives du i jobben?
- Har du ønske om å jobbe mer faglig?
- Er kravene til deg som leder tydelige?
- Kan du åpent gi uttrykk for kritikk eller forslag til endringer uten risiko for negative reaksjoner?

7. Avslutning

- Nå har vi snakket en del om hvordan det er å jobbe i et kundesenter, både i forhold til arbeidsoppgavene og miljøet. Jeg har ikke forberedt flere spørsmål, men brenner du inne med mer informasjon som kan være relevant for denne undersøkelsen?

2004-02-09/at

anders.thorgersen@trygdeetaten.no

3. VEDLEGG: SPØRRESKJEMA - KUNDEBEHANDLERE

Jobberfaringer for kundebehandlere - Nordland

Svarene vil bli behandlet anonymt, v/Seksjon for Analyse og Metode/RTV.

Lag ikke en felles kopi, pga at vi skal lese skjemaene maskinelt.
Hver enkel må skrive ut et blankt skjema først, og deretter krysse av med mørk penn/tusj.

+

Om din bakgrunn.

+

i. Arbeider du i Bodø eller ved ditt lokal trygdekontor?

Bodø

Lokale TK

ii. Hvorfor søkte du jobb som kundebehandler?

Søkte fordi det virket spennende

Søkte, fordi jeg ble overtalt til det

Søkte ikke, ble utkommandert

Annet

iii. Arbeider du: Heltid Deltid

iv. Arbeider du som reserve eller i en fast prosentandel? Reserve Fast prosentandel

v. Utdanningsnivå:

Til og med videregående skole/gymnas

1-3 år høyere utdanning

Mer enn 3 år høyere utdanning

Om erfaringer fra din arbeidssituasjon.

+

(Bruk kun et kryss for hvert enkelt spørsmål.)

+

1. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med arbeidssituasjonen din, totalt sett?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

Om jobb tilfredshet.

2. Jeg trives godt i jobben min.

Svært uenig Svært enig

3. Jeg er stolt over å jobbe som kundebehandler.

Nei, dette stemmer absolutt ikke Ja, dette stemmer helt

4. Jeg ønsker fortsatt å arbeide som kundebehandler.

Nei, dette ønsker jeg absolutt ikke Ja, dette ønsker jeg absolutt

5. Det vil være fordelaktig å rotere mellom å arbeide som kundebehandler og saksbehandler.

Svært uenig Svært enig

Kommunikasjon

6. Jeg får god faglig støtte fra de fagansvarlige i kundesenteret.

Nei, jeg får svært liten faglig støtte Ja, jeg får svært god faglig støtte

7. Leder tar hensyn til mine synspunkter når det fattes beslutninger som påvirker min arbeidssituasjon.

Nei, leder tar svært lite hensyn til mine synspunkter Ja, leder tar svært mye hensyn til mine synspunkter

8. Min leders krav til meg er tydelige.

Svært uenig Svært enig

9. Jeg får jevnlig tilbakemelding på mitt arbeid.

Svært uenig Svært enig

+

T

Faglig oppdatering (se bort fra HMS)

10. Jeg har oversikt over saksbehandlingstiden for de ulike stønadsområdene.

Nei, jeg har svært liten oversikt over saksstiden Ja, jeg har god oversikt over saksbehandlingstiden

11. Jeg har god mulighet til å drøfte faglige spørsmål med kollegaer

Ja, jeg har svært god mulighet til faglig drøftinger Nei, jeg får svært liten mulighet til faglige drøftinger

12. Jeg kan svare brukerne tilstrekkelig på de fleste spørsmål som omfattes av tjenestepakken

Nei, dette er jeg svært uenig i Ja, dette er jeg svært enig i

Om samarbeid (se bort fra HMS)

13. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med samarbeidet med saksbehandlerne?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

14. Jeg har gode erfaringer med hvordan fraværsmarkeringen for saksbehandl. på TK fungerer?

Nei, ikke gode erfaringer med fraværsmarkeringen Ja, jeg har gode erfaringer med fraværsmarkeringen

15. Besvarer saksbehandlerne de sakene som videresendes med e-post fra deg?

Ja, det opplever jeg i stor grad Nei, det opplever jeg i liten grad

16. Oppdaterer saksbehandlerne fagsystemene slik at du finner informasjonen du har behov for?

Ja, det opplever jeg i stor grad Nei, det opplever jeg i liten grad

17. Utfyllende opplysninger om samarbeidet med saksbehandlerne, skriv i boksen nedenfor:

Om opplæring, tilgang og bruk av støttesystemer

18. Har du mottatt tilstrekkelig opplæring i bruk av støttesystemene:

Remedy	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>
inContact	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>
Infotrygd	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>
HMS applikasjonen	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>
BOST	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>
Fastlegerutinen	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>

19. Du har tilstrekkelig tilgang i fagsystemene til å kunne utføre oppgavene i tjenestepakken

Svært uenig Svært enig

20. Alt i alt er hjelpeverktøyet Remedy et godt verktøy å benytte i kundesenteret

Svært uenig Svært enig

21. Andre / utfyllende opplysninger om tilgang og bruk, (antall systemer) skriv i boksen

Om min arbeidssituasjon

22. Jeg har nok varierte oppgaver som kundebehandler.

Nei, jeg har ikke varierte nok oppgaver Ja, jeg har varierte nok oppgaver

23. I hvilken grad mestrer du arbeidet som kundebehandler?

Jeg mestrer arbeidet i liten grad Jeg mestrer arbeidet i stor grad

24. Jeg opplever at kundene er svært fornøyd med servicen jeg yter.

Nei, dette opplever jeg i liten grad Ja, dette opplever jeg i stor grad

25. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med muligheten til å få pauser i løpet av dagen?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

26. I hvilken grad opplever du at kundesenteret når sine mål?

Nei, dette opplever jeg i liten grad Ja, dette opplever jeg i stor grad

27. Krever henvendelsene fra brukerne til mye etterarbeid?

Ja, henvendelsene krever mye etterarbeid Nei, henvendelsene krever i liten grad etterarbeid

28. Andre og utfyllende opplysninger som har betydning for arbeidssituasjonen:

Om hjelpemiddelsentralen

29. I hvilken grad behersker du brukernes spørsmål knyttet til saker på hjelpemiddelområdet.

Nei, dette behersker jeg svært dårlig Ja, dette behersker jeg svært godt

30. Jeg har oversikt over saksbehandlingstiden for de ulike hjelpemiddelområdene.

Nei, jeg har svært liten oversikt over sakstiden Ja, jeg har god oversikt over saksbehandlingstiden

31. Jeg har gode erfaringer med hvordan fraværsmarkeringen for saksbehandl. på HMS fungerer?

Nei, ikke gode erfaringer med fraværsmarkeringen Ja, jeg har gode erfaringer med fraværsmarkeringen

32. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med samarbeidet med saksbehandlerne på HMS?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

33. Oppdaterer HMS saksbehand. fagsystemene slik at du finner informasjonen du har behov for?

Ja, det opplever jeg i stor grad Nei, det opplever jeg i liten grad

34. Utfyllende opplysninger om samarbeidet med hjelpemiddelsentralen, skriv i boksen

Takk for at du tok deg tid til å svare!

4. VEDLEGG: VURDERINGSSKJEMA - ENHETENE

Trygdesjefer og øvrige enhetsledere: Trygdeetaten i Nordland

Svarene vil bli bearbeidet og analysert av Seksjon for Analyse og Metode/RTV.

Enhet

i. Hvor mange ansatte er det i enheten?

1-3 ansatte

4-8 ansatte

9-19 ansatte

Flere enn 20

Erfaringer av organisering med et kundesenter

1. I hvor stor grad har opprettelsen av kundesenteret gitt enheten mulighet for å ta ut en effektiviseringsgevinst?

I liten grad I stor grad

2. Hvordan? I boks:

3. Videreformidles de "riktige" henvendelsene i forhold til tjenestepakken til enheten?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

4. Forklar? I boks:

5. Arbeidspresset ved enheten er blitt endret i perioden!

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

6. Forklar? I boks:(økt/minsket)

7. Har det vært vanskelig å utnytte effektene fra opprettelsen av kundesenteret?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

8. Hvorfor? I boks:

9. Antallet telefonhenvendelser er redusert i perioden!

Svært uenig Svært enig

10. Forklar? I boks:

11. Har ressursallokeringen til kundesenteret vært riktig i forhold til din enhet?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

12. Kommenter hvordan? I boks:

13. Har enheten opprettet rutiner for fraværsmarkering av medarbeidere (telefon og Outlook)?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

14. Hvordan? I boks:

15. Har enheten opprettet rutiner for å behandle saker som er sendt fra kundesenteret til ansatte som er fraværende?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

16. Kommenter hvordan? I boks:

17. Har det vært noen miljøendring i enheten etter innføringen av kundesenter?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

18. Hvilke? I boks:

19. Har enheten foretatt endringer for å tilpasse driften til etableringen av kundesenter?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

20. Beskrive hvilke? I boks:

21. Er målene for gevinstrealisering kommunisert på en god måte?

Nei, i liten grad Ja, i stor grad

22. Forklar? I boks:

Applikasjon erfaringer

23. Bruken av timebestillingsrutinen fungerer godt i enheten?

Nei, rutinen fungerer svært dårlig Ja, rutinen fungerer svært godt

24. Hvordan? I boks:

25. Vi er blitt langt mer aktive i å benytte Outlook (kalenderen og e-post) enn før opprettelse av kundesenteret.

Svært uenig Svært enig

26. Forklar? I boks:

27. Ytterligere konkretisering av erfaringer over bruken av støttesystemene, i boks:

Kommunikasjon

28. Enheten har god dialog med kundesenteret.

Svært uenig Svært enig

29. Forklar? I boks:

30. Kundesenteret og enheten har nytte av hverandres arbeid.

Svært uenig Svært enig

31. Forklar? I boks:

Takk for at du tok deg tid til å svare!

2004-02-09/at

anders.thorgersen@trygdeetaten.no

5. VEDLEGG: SPØRRESKJEMA – SAKSBEHANDLERE, SEPTEMBER

Jobberfaringer for saksbehandlere i trygdeetaten - Nordland

Gjennom dette skjema skal vi hente inn arbeidserfaringer hos saksbehandlerne i Nordland, før kundesenteret starter opp. Dette vil bli fulgt opp med en tilsvarende undersøkelse etter at ordningen har vært på lufta en tid. Hver enkel må skrive ut dette skjema (**lag ikke en felles kopi til alle i enheten**), pga at vi skal lese skjemaene optisk.

Svarene vil bli behandlet anonymt gjennom en totrinns bearbeiding av skjemaene, først utsending v/ prosjektet, deretter anonymiserte dataanalyser (v/ Analyse og metodekr./RTV) .

Om din bakgrunn.

+

- i. I hvilken enhet i Trygdeetaten arbeider du ? (kun ett kryss for hvert spørsmål)
- Trygdekontor FTK HMS TA
- ii. Dersom du arbeider på TK, hvor mange ansatte er det på kontoret ?
- 1-3 ansatte 4-8 ansatte 9-19 ansatte Flere enn 20
- iii. Hvor lenge har du arbeidet i trygdeetaten ?
- Mindre enn 1 år Mellom 1 år og 3 år Mer enn 3 år
- iv. Besvarte du telefoni prosjektets saksbehandlerskjema sist høst
- Deltok ikke Kun 1. gang skjema 2. gang skjema Begge
- v. Er du...
- Kvinne Mann
- vi. Hvor gammel er du år

Om erfaringer fra din arbeidsdag.

(Bruk kun et kryss for hvert enkelt spørsmål.)

+

1. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med arbeidssituasjonen din, totalt sett?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

Om generell jobb tilfredshet

2. Jeg trives godt i jobben min !
- Svært uenig Svært enig
3. Jeg er stolt over å jobbe i trygdeetaten !
- Nei, dette stemmer absolutt ikke Ja, dette stemmer helt
4. Jeg ønsker fortsatt å arbeide i trygdeetaten om to år !
- Nei, dette stemmer absolutt ikke Ja, dette stemmer helt
5. Jeg kunne tenke meg å arbeide som kundebehandler i et Kundesenter for en periode !
- Nei, i liten grad Ja, i stor grad

Om arbeidsprosess og telefonbruk

6. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med fordelingen mellom innkomne telefoner og mulighetene til å fullføre saksarbeidet?
- Svært misfornøyd Svært fornøyd
7. Arbeidsdagen din er preget av telefoner som avbryter det skriftlige arbeidet !
- Svært uenig Svært enig
8. Du bruker mye av arbeidsdagen til å besvare telefoner !
- Svært uenig Svært enig

†

†

+

T

Om samarbeid

9. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med samhandlingen med din enhets "sentralbord"?
Svært misfornøyd Svært fornøyd
10. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med din enhets rutiner for å håndtere enkle spørsmål fra bruker?
Svært misfornøyd Svært fornøyd
11. Det er manglende samarbeid mellom medarbeidere på vår egen avdeling/kontor!
Svært uenig Svært enig

Om arbeidsrytme

12. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med at innkomne telefoner avbryter arbeidet med enkeltsaker?
Svært misfornøyd Svært fornøyd
13. Du har gode muligheter for å arbeide selvstendig/i ro med den skriftlige saksbehandlingen!
Svært uenig Svært enig
14. Mine arbeidsoppgaver blir ofte avbrutt før de er ferdige, slik at jeg må gjøre dem ferdig seinere!
Svært uenig Svært enig

Om informasjon og bruk av ny teknologi

15. Du har fått god informasjon over hva kundesenteret skal gjøre!
Svært uenig Svært enig
16. I hvor stor grad henviser du bruker til trygdeetatens nettsider for mer informasjon? +
Nei, det gjør jeg i liten grad Ja, det gjør jeg i stor grad
17. I hvor stor grad leser/henter du selv informasjon fra trygdeetatens nettsider?
Nei, det gjør jeg i liten grad Ja, det gjør jeg i stor grad
18. Du har mottatt tilstrekkelig opplæring med å håndtere e-post!
Svært uenig Svært enig

+

Takk for at du tok deg tid til å svare!

T

Fylles ut av prosjektet: Saksbehandler nr:

2003-09-09/at
anders.thorgersen@trygdeetaten.no

6. VEDLEGG: SPØRRESKJEMA – SAKSBEHANDLERE, FEBRUAR

Jobberfaringer for saksbehandlere i trygdeetaten - Nordland

Svarene vil bli behandlet anonymt gjennom en totrinns bearbeiding av skjemaene, første utsending v/ prosjektet, deretter anonymiserte dataanalyser (v/Seksjon for Analyse og Metode/RTV).

Lag ikke en felles kopi til alle i enheten, pga at vi skal lese skjemaene maskinelt.

Hver enkel må skrive ut et blankt skjema først, og deretter krysse av med mørk penn/tusj.

Om din bakgrunn

- i. I hvilken enhet i Trygdeetaten arbeider du? (kun ett kryss for hvert spørsmål)
 Trygdekontor FTK HMS TA
- ii. Dersom du arbeider på TK, hvor mange ansatte er det på kontoret?
 1-3 ansatte 4-8 ansatte 9-19 ansatte Flere enn 20
- iii. Hvor lenge har du arbeidet i trygdeetaten?
 Mindre enn 1 år Mellom 1 år og 3 år Mer enn 3 år
- iv. Besvarte du telefoni prosjektets saksbehandlerskjema høsten 2002
 Deltok ikke Kun 1. gang skjema 2. gang skjema Begge
- v. Er du....? Kvinne Mann
- vi. Hvor gammel er du? år

Om erfaringer fra din arbeidsdag.

(Bruk kun et kryss for hvert enkelt spørsmål.)

1. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med arbeidssituasjonen din, totalt sett?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

Om generell jobb tilfredshet

2. Jeg trives godt i jobben min?
 Svært uenig Svært enig
3. Jeg er stolt over å jobbe i trygdeetaten?
 Nei, dette stemmer absolutt ikke Ja, dette stemmer helt
4. Jeg ønsker fortsatt å arbeide i trygdeetaten om to år?
 Nei, dette stemmer absolutt ikke Ja, dette stemmer helt
5. Jeg kunne tenke meg å arbeide som kundebehandler i et Kundesenter for en periode?
 Nei, i liten grad Ja, i stor grad

Om arbeidsprosess og telefonbruk

6. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med fordelingen mellom innkomne telefoner og mulighetene til å fullføre saksarbeidet?
 Svært misfornøyd Svært fornøyd
7. Arbeidsdagen din er preget av telefoner som avbryter det skriftlige arbeidet!
 Svært uenig Svært enig
8. Du bruker mye av arbeidsdagen til å besvare telefoner!
 Svært uenig Svært enig

Om arbeidsrytme

9. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med at innkomne telefoner avbryter arbeidet med enkeltsaker?
 Svært misfornøyd Svært fornøyd
10. Du har gode muligheter for å arbeide selvstendig/i ro med den skriftlige saksbehandlingen!
 Svært uenig Svært enig
11. Mine arbeidsoppgaver blir ofte avbrutt før de er ferdige, slik at jeg må gjøre dem ferdig seinere!
 Svært uenig Svært enig

+

T

Om samarbeid

12. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med samarbeidet med kundesenteret?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

13. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med kontorets rutiner for å håndtere enkle spørsmål fra bruker?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

14. Det er manglende samarbeid mellom medarbeidere på vår egen avdeling/kontor!

Svært uenig Svært enig

15. I hvor stor grad får du fortsatt henvendelser fra brukere som er ukompliserte å besvare?

Nei, det opplever jeg i liten grad Ja, det gjør jeg fortsatt i stor grad

Om informasjon og bruk av ny teknologi

16. Du har fått god informasjon over hva kundesenteret gjør !

Svært uenig Svært enig

17. I hvor stor grad henviser du bruker til www.trygdeetaten.no for mer informasjon?

Nei, det gjør jeg i liten grad Ja, det gjør jeg i stor grad

18. I hvor stor grad leser/henter du selv informasjon fra www.trygdeetaten.no?

Nei, det gjør jeg i liten grad Ja, det gjør jeg i stor grad

19. I hvor stor grad leser/henter du selv informasjon fra trygdeveven?

Nei, det gjør jeg i liten grad Ja, det gjør jeg i stor grad

20. Du har mottatt tilstrekkelig opplæring med å håndtere e-post !

Svært uenig Svært enig

+

Om arbeidserfaringer knyttet til Kundesenteret

21. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med rutinene for å avtale nye brukersamtaler?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

22. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med at kundesenteret avtaler dine møtetidspunkter med bruker?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

23. Hvor misfornøyd / fornøyd er du med kundesenterets påvirkning av din arbeidsdag?

Svært misfornøyd Svært fornøyd

24. Arbeidsdagen har blitt påvirket av samarbeidet med kundesenteret?

Svært uenig Svært enig

25. Du opplever en annen type forespørsel fra innkomne telefoner?

Svært uenig Svært enig

+

Takk for at du tok deg tid til å svare!

T

Fylles ut av saksbehandler: Saksbehandler nr:

OBS! VIKTIG!!

Må bruke det samme nummeret som i runde en av undersøkelsen (se saksbehandlernummer).

7. VEDLEGG: INTRODUKSJON TIL INKLUDERING I UTVALG - BRUKERUNDERSØKELSE

Tekst til brukerundersøkelsen i Nordland

Velkommen til trygdeetatens kundesenter i Nordland.



LEGINN1_0_2003121
2121828_18_73_230

Kundesenteret gjennomfører for tiden en brukerundersøkelse. Undersøkelsen tar 3 minutter og alle svar behandles anonymt.

Dersom du ønsker å delta, tast stjerne

dersom du ikke ønsker å delta, tast 1 eller vent på svar



LEGINN1_0_2003121
5142819_18_108_23

Tast inn nummeret vi kan nå deg på i morgen mellom kl 16:00 og 20:00 og avslutt med #. Tast nå!



LEGINN1_0_2003121
2122106_20_109_23

Du har tastet telefonnummer...



LEGINN1_0_2003121
2122152_25_112_23

Er dette nummeret riktig, tast 1, eller tast 2 hvis nummer var feil



LEGINN1_0_2003121
2122224_15_53_230

Takk for at du vil ta deg tid til å besvare noen spørsmål. Du settes nå over til trygdeetatens kundesenter...



LEGINN1_0_2003121
2122259_25_117_23

(Du blir nå satt over til Kundesenteret, vennligst vent på svar)



LEGINN1_0_2003121
2122331_21_87_230

8. VEDLEGG: SPØRRESKJEMA - BRUKERE

Brukerundersøkelse;

Kundesenteret i Nordland, januar og februar 2004.

For en kort tid siden ringte du eller noen andre på dette nummeret til Trygdeetatens kundesenter i Nordland. I den forbindelse takket du ja til være med på en undersøkelse, HVIS FEIL PERSON BE OM Å FÅ SNAKKE MED RETTE VEDKOMMENDE.

Resultatet av denne undersøkelsen vil være viktig for den videre utviklingen av kundesentrene i trygdeetaten, KAN JEG STILLE DEG NOEN SPØRSMÅL NÅ? DET VIL TA CA 4-5 MINUTT

1. Sist du ringte Trygdeetatens kundesenter, hvilken enhet var du skulle ha kontakt med?

- 1 Hjelpemiddelsentral
- 2 Fylkestrygdekontoret
- 3 Arbeidslivssentret
- 4 Annet noter
- 5 IKKE LES vet ikke
- 6 Lokalt trygdekontor

2. Hvor fornøyd eller misfornøyd du med følgende forhold. Vennligst svar på en skala der 1 er svært misfornøyd 6 er svært fornøyd

Hvor misfornøyd eller fornøyd er du;

- a) alt i alt med den behandling og service du fikk ved kundesenteret?
- b) med å ringe kundesenteret for å komme i kontakt med trygdeetaten?
- c) med ventetiden før du kom i kontakt med en person i kundesenteret?

- 1 Svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 Svært fornøyd
- 7 Vet ikke/ Ikke svar

3. Så vil vi gjerne vite hvor enig eller uenig du er i følgende påstander. 1 er helt uenig og 6 er helt enig

- a) Åpningstidene til kundesenteret passer mine behov
- b) Personen jeg var i kontakt med sist jeg ringte kundesenteret var høflig og imøtekommende
- c) Jeg oppnåde det jeg ønsket med min siste telefon til Trygdeetatens kundesenter

- 1 Helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 Helt enig
- 7 Vet ikke/ Ikke relevant

4. Nå vil vi gjerne vite hvor godt følgende utsagn stemmer for deg 1 er "Stemmer ikke" og 6 er "Stemmer svært godt"

- a) Jeg opplevde at jeg fikk dekket mitt informasjonsbehov ved kundesenteret like godt eller bedre enn min tidligere erfaring med trygdeetaten
- b) Jeg ble oppfordret til å medvirke i innhenting av relevant informasjon til behandlingen av min sak
- c) Jeg har benyttet trygdeetatens egne Internetsider til å innhente informasjon

1 Stemmer ikke

2

3

4

5

6 Stemmer svært godt

7 Vet ikke/ Ikke relevant

Til slutt har vi noen bakgrunnsspørsmål:

5. Hva er din alder?

Registrer antall år _____

6. Registrer kjønn: _____

7. Registrer postnummer (der du bor): _____ -

8. Er du kjent med kostnaden ved å ringe et 815 nummer (Ja=1, Nei=2)

1 Ja

2 Nei

9. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med at trygdeetaten i Nordland har tatt i bruk et 815 nummer?

1 Svært misfornøyd

2

3

4

5

6 Svært fornøyd

7 Vet ikke/ Ikke relevant

10. Registrer måned (tidspunkt for samtalen)

1 Januar

2 Februar

2004-01-21/at

anders.thorgersen@trygdeetaten.no

9. VEDLEGG: TABELLER

Tabell 16 Korrelasjons koeffisienter (bivariate) basert på Kendall's tau_b test. Brukerundersøkelsen 2004.

Kendall's tau_b										
	2A	2B	2C	3A	3B	3C	4A	4B	4C	9
2A	1,00									
2B	0,45**	1,00								
2C	0,37**	0,53**	1,00							
3A	0,13**	0,08*	0,15**	1,00						
3B	0,32**	0,21**	0,19**	0,27**	1,00					
3C	0,47**	0,32**	0,22**	0,17**	0,36**	1,00				
4A	0,52**	0,46**	0,32**	0,17**	0,31**	0,53**	1,00			
4B	0,17**	0,19**	0,14**	0,08	0,18**	0,20**	0,29**	1,00		
4C	0,00	-0,01	-0,03	-0,05	-0,04	-0,04	-0,04	0,04	1,00	
9	0,39**	0,51**	0,41**	0,10*	0,20**	0,30**	0,41**	0,20**	0,00	1,00

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Tabell 17 17 erfaringsspørsmål fordelt på 4 erfaringsområder. Spørsmålene er sortert etter område og variabelnavn er fra september skjemaet. Saksbehandlerundersøkelsene, 2003/2004.

Variabel navn	September			Februar			
	Arb. prosess	Jobb tilfredshet	Inform. Samarb.	Arb. prosess	Jobb tilfredshet	Inform. Samarb.	Inform. bruk
v6 telefon inn og fullføre sak	0,75		0,26	0,61		0,51	
v7 avbryter det skrift arb	0,84			0,81			
v8 mye tid besvare telefoner	0,85			0,76		0,25	
v12 telefoner avbryt enkeltsaker	0,68			0,44			
v13 arb i ro med saker	0,76			0,79			
v14 abrytt ofte, gjøres senere	0,75			0,72			
v2 trives godt		0,80			0,80		
v3 stolt over jobben		0,78			0,73		
v4 fortsatt arb. i etaten		0,81			0,69		
v5 arb som KB periode		0,38	-0,34			0,60	
v9 samhandl sentralbord/KS			0,72	0,32		0,73	
v10 rutiner enkle spørsmål			0,80	0,31	0,37	0,47	
v11 samarbeid mellom kolleger			0,63		0,44		
v15 god info over KS		0,34	0,30	0,48		0,55	
v16 henviser bruker til nettsider				0,74			0,70
v17 hente selv info nettsider				0,72			0,76
v18 opplæring håndtere e-post		0,26		0,58	0,34		0,58
Cronbach's Alpha	0,88	0,66	0,64	0,59	0,81	0,73	0,59

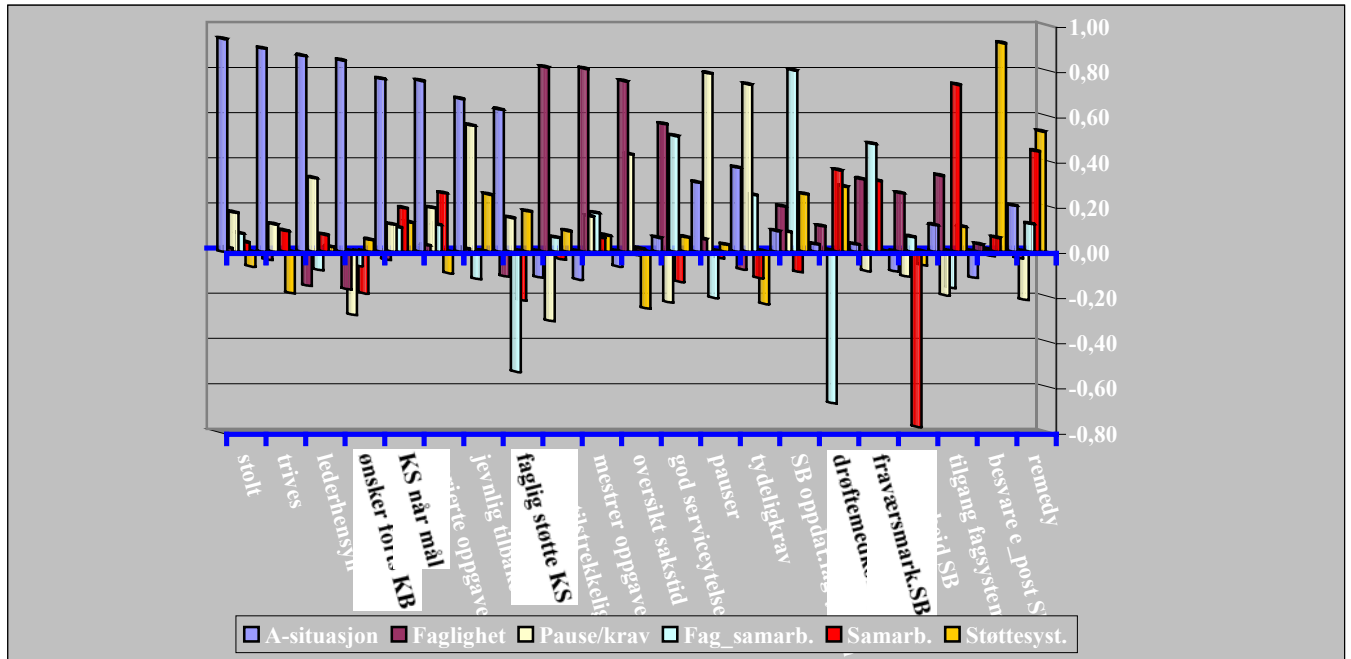
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

A Rotation converged in 6 iterations.

Vedlegg: Tabeller

Figur 27 21 erfaringsspørsmål fordelt på 6 prinsippal komponenter. Spørsmålene er sortert etter størrelsen på komponent skåren.



REFERANSER

- 1 Rikstrygdeverket. *Evalueringsrapport Kundesenter Pilot Nordland*. DF .8.2.003/1.0.0. Oslo, Døgnåpen forvaltning: 2002
- 2 Rikstrygdeverket. *Overordnet plan for Døgnåpen forvaltning* . DF.7.1.006/2.3.0. Oslo, Døgnåpen forvaltning: Planrevisjon 2/2003.
- 3 Thorgersen Anders. *Medarbeider-erfaringer ved ny telefoniløsning*. Nordland fylke. Kommentarer og resultater, inklusive metodiske vurderinger. Utredningsrapport nr. 02/2002. Oslo; Utredningsavdelingen, Rikstrygdeverket, 2002.
- 4 Rikstrygdeverket. *Plan for undersøkelsen* . DF.8.1.052/0.0.3. Oslo, Døgnåpen forvaltning: 2004
- 5 Norsk Gallup. *Hva mener brukerne om trygdekontoret? Resultater fra Norsk Gallups bruker- og befolkningsundersøkelse 1998*. Oslo: Norsk Gallup, 1998.
- 6 Årsmeldingen 2002. Nordland fylketrygdekontor Finnes på nettadressen:
http://10.50.5.34/Fylker/nordland/pdf/arsmelding_2002.pdf
- 7 Se statistikk på etatens Intranettsider: "prosjekter/etatsprosjekter/døgnåpen forvaltning/Internett/ : (<http://trygdeveven:81/c2002/applications/system/pagegeneration/generatescreen.asp>)
- 8 TNS Gallup. *Befolkningens og brukernes vurdering av trygdeetaten? Resultater fra TNS Gallups nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse 2003*. Oslo: TNS Gallup, 2003.
- 9 Lian OS, Wilsgaard T. *Pasienterfaringer i primærlegetjenesten før og etter fastlegeordningen*. Tidsskr Nor Lægeforen nr 5, 2004; 124:655-8
- 10 Rikstrygdeverket 2002 *Tilbakeblikk og utsyn*. Evalueringsrapport gjengitt i årsmeldingen; Context Transformator as. Finnes på nettsidene:
http://10.50.5.34/Trygdeetaten/Pub/arsmelding_2002/p Brukerorient/klatt.htm
- 11 Rikstrygdeverket 2002 *Tilbakeblikk og utsyn*. Min beregning av sakstid i rehab saker er gjengitt i årsmeldingen. Finnes på nettsidene:
http://10.50.5.34/Trygdeetaten/Pub/arsmelding_2002/p Brukerorient/klatt.htm
- 12 Skog Ole Jørgen. *Å forklare sosiale fenomener*. Oslo, Ad Notam Gyldendal,1998.
- 13 SPSS Base 10.0 Applications Guide. Chicago; SPSS Inc. 1999.
- 14 Kvale Steinar. *InterView. En Introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København, Hans Reitzels Forlag, 1997.

- 15 Carmines EG, Zeller RA. Reliability and Validity Assessment. Series: Quantitative Applications in the Social Sciences. Number 07-017. Thousand Oaks, California, A Sage University Paper.1979.
- 16 Thorgersen A. Arbeidsmiljøundersøkelsen i Nordland. (alle trygdekontor i fylket)
Intern rapport nr 01/2002. Oslo, Utredningsavdelingen, Rikstrygdeverket, 2002.
- 17 Thorgersen A. Brukerundersøkelse på trygdekontor. Hvilke erfaringer har brukerne av trygdekontoret og deres tjenesteservice. Intern rapport nr 01/2003. Oslo, Rikstrygdeverket, Utredningsavdelingen, 2003.
- 18 Thorgersen A. Stormo Tonheim M. Møtet med servicekontoret. Bruker og medarbeiderundersøkelse ved 16 offentlige servicekontor med trygd tilstede. Intern rapport nr 04/2003. Oslo, Rikstrygdeverket, Utredningsavdelingen, 2003.
- 19 Dunteman GH. Principal Components Analysis. Chap.3 in Lewis-Beck MS. (ed) Factor Analysis and Related Techniques. International Handbooks of Quantitative Applications in the Social Sciences. Vol 5. Thousand Oaks, California, Sage Publication, 1994.
- 20 Aalen OO. Innføring i statistikk. Oslo; Ad Notam, Gyldendal, 1994.
- 21 Norman Victor. Fra ord til handling. Modernisering, effektivisering og forenkling i offentlig sektor. Redegjørelse for Stortinget 24.01.02. Oslo, AAD, 2002.