Kunstelj, M., Zupan, M.T., Vintar, M. (2008). Vzpostavitev enotnega kontaktnega centra za pomoč uporabnikom državnega portala e-Uprava. V: Klun, M. (ur.) Uprava in državljani – partnerji? XV. Dnevi Slovenske uprave 2008, Portorož 25.-27. september 2008, zbornik referatov. Fakulteta za upravo, Ljubljana, 2008.

VZPOSTAVITEV ENOTNEGA KONTAKTNEGA CENTRA ZA POMOČ UPORABNIKOM DRŽAVNEGA PORTALA E-UPRAVA

Mag. Mateja Kunstelj, mag. Tatjana M. Zupan, dr. Mirko Vintar

Povzetek

Enotni kontaktni center MJU naj bi občanom pomagal tako po vsebinski kot tudi proceduralni plati prebroditi težave pri uporabi storitev in jih tako pripeljati do zadovoljive rešitve problema, v katerem so se znašli pri iskanju določene informacije ali opravljanju določene storitve na portalu e-uprava. Številni viri potrjujejo, da ima zadovoljstvo s kontaktnim centrom pomemben vpliv na splošno zadovoljstvo s storitvami e-uprave, in prihodnjo uporabo tako klicnega centra kot tudi storitev e-uprave na splošno. Rezultati raziskave zadovoljstva uporabnikov s kontaktnim centrom so pokazali relativno nizko zadovoljstvo, kar je glede na to, da je bilo merjenje opravljeno v času njegovega pilotnega delovanja tudi razumljivo. Pri tem rezultati kažejo na relativno zadovoljive komunikacijske sposobnosti agentov, slabše pa se izkažejo v smislu strokovne usposobljenosti posredovanja odgovorov. Zato bo treba več napora vložiti v razširitev znanj agentov kontaktnega centra. Za dolgoročno uspešno delovanje pa je ključnega pomena tudi vzdrževanje ustrezne ekspertne baze znanja in upoštevanje izkušenj pri nadaljnjem razvoju storitev e-uprave.

Summary

Unified contact centre at the Slovene Ministry of Public Administration has been established in order to help the users of the government web portal e-uprava to overcome difficulties they have when using e-government services. Several documents prove that satisfaction with the contact centre has a significant influence on satisfaction with e-government services as well as on the future use of the contact centre and e-government as a whole. The results of the contact centre user satisfaction survey revealed relatively low level of satisfaction; however, we sort of expected this, since the survey was performed in the phase of the contact centre pilot operation. A detailed review of results shows that communication skills of agents are relatively satisfactory; however, they lack of ability to provide professional and

comprehensive answers to the questions given by citizens. Hence, in the future more efforts should be given to the extension of agents' knowledge. However, for the long-term successful operation of the contact centre the maintenance of the knowledge database and consideration of experiences in future development of e-government services are of the key importance.

1 UVOD

Slovenska država se, podobno kot druge države, kljub relativno obsežni ponudbi storitev e-uprave [CapGemini, 2007], sooča s precej nizko uporabo teh storitev [Eurostat, 2007a¸2007b]. Iz rezultatov raziskave, ki jo je Inštitut za informatizacijo uprave, Fakultete za upravo, izvedel v letu 2006, lahko ugotovimo, da so poglavitni razlogi za neuporabo storitev državnega portala e-uprava nezadostna uporaba interneta, nepoznavanje možnosti e-uprave, nezanimanje in preferenca klasičnih načinov opravljanja zadev z upravo na katero se navezuje tudi pomanjkanje dodane vrednosti storitev e-uprave [Vintar e tal., 2006; Kunstelj et al., 2007]. Raziskava je tudi pokazala, da je ***obstoj možnosti osebne pomoči pri uporabi storitev e-uprave*** (poleg hitrejših postopkov, poenostavitve upravnih postopkov ter poenostavitve dostopa do in uporabe e-storitev) po mnenju slovenskih državljanov in podjetij eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki vpliva na večjo uporabo storitev e-uprave v prihodnosti.

Vzpostavitev enotnega kontaktnega centra za pomoč uporabnikom storitev e-uprave pri Ministrstvu za javno upravo (MJU) je torej logičen odgovor na potrebe občanov in podjetij ter eden izmed elementov približevanja uprave občanom. V splošnem je kontaktni center enota, ustanovljena posebej za potrebe obravnavanja telefonskih klicev občanov in podjetij. Kontaktni center lahko deluje za potrebe točno določenih storitev, za potrebe določene organizacijske enote, organa državne uprave, organizacije javne uprave ali lokalne skupnosti [e-Envoy, 2000]. V kontaktnem centru delujejo agenti (operaterji oz. kontakne osebe), katerih glavna naloga je obravnava dohodnih in odhodnih telefonskih klicev [e-Envoy, 2000]. Vprašanja občanov so lahko preproste zahteve po običajnih informacijah ali pa zahtevajo strokoven nasvet in pomoč, nanašajo pa se lahko na najrazličnejša področja delovanja javne uprave. Kontaktni center MJU zaenkrat ponuja le informacije, v prihodnosti pa je mogoče pričakovati, da bo ponudbo razširil še na možnost opravljanja storitev. Tako bi bil

uporabnikom za opravljanje storitev e-uprave na voljo še dodaten komunikacijski kanal, to je telefon, kar je praksa tudi v nekaterih drugih državah EU in drugod po svetu.

Enotni kontaktni center MJU je bil ustanovljen z namenom pomagati občanom tako po vsebinski kot tudi proceduralni plati prebroditi težave pri uporabi storitev in jih tako pripeljati do zadovoljive rešitve problema, v katerem so se znašli pri iskanju določene informacije ali opravljanju določene storitve na portalu e-uprava. Na pobudo Direktorata za e-upravo in upravne procese pri Ministrstvu za javno upravo smo na Inštitutu za informatizacijo uprave izvedli test enotnega kontaktnega centra, s katerim smo preverili kakovost storitev enotnega kontaktnega centra v fazi njegovega pilotnega delovanja in oblikovali priporočila za njegovo uspešno delovanje v realnosti.

V prispevku bodo predstavljeni:

- razlogi za vzpostavitev enotnega kontaktnega centra MJU, njegov namen in cilji;
- organizacija dela in delovni postopki enotnega kontaktnega centra MJU;
- rezultati raziskave zadovoljstva s kakovostjo storitev enotnega kontaktnega centra MJU;
- priporočila za nadaljnje delovanje enotnega kontaktnega centra MJU.

Namen prispevka je torej predstaviti idejo in koncept delovanja enotnega kontaktnega centra za pomoč uporabnikom storitev državnega portala e-uprava ter na podlagi opravljene raziskave pilotnega delovanja podati tudi smernice njegovega nadaljnjega delovanja v praksi.

2 RAZLOGI ZA VZPOSTAVITEV ENOTNEGA KONTAKNEGA CENTRA

Prvi začetki državnega portala e-uprava segajo v leto 2001, ko so uporabniki lahko pričeli uporabljati prve prave elektronske storitve za državljane, kot je pridobivanje izpiskov iz matičnih knjig (rojstne matične knjige, poročne matične knjige in knjige umrlih). V letu 2002 je Vlada RS sprejela akcijski načrt za izvajanje strategije SEP2001-2004, na kateri je temeljil nadaljnji razvoj državnega portala in elektronskih storitev. V letu 2006 je bila narejena ponovna prenova državnega portala, ki je postal popolnoma orientiran k državljanom in njihovim potrebam preko življenjskih dogodkov in storitev. Pomembna novost pri tej prenovi

je bilo tudi formiranje uredniškega odbora portala, ki ga sestavljajo uredniki iz pristojnih ministrstev in drugih organizacij, ki imajo na portalu e-uprava objavljene življenjske dogodke in storitve. S tem se je na njih prenesla tudi vsa odgovornost za vsebino na državnem portalu.

Trenutno stanje na državnem portalu e-uprava:

- vsebuje več kot 10.000 različnih spletnih strani;
- vsebuje več kot 700 življenjskih situacij oziroma elektronskih storitev;
- uporabniki preko portala vložijo približno 500 elektronskih vlog na mesec;
- življenjske dogodke ureja preko 300 vsebinskih urednikov;
- preko 45.000 uporabnikov je registriranih v Mojo e-upravo;
- od julija 2007 naprej obisk portala že presega številko 1 MIO obiskovalcev na mesec, kar je približno štirikrat več kot leta 2006, število pa še narašča.

Takšno število obiskov in nenehno povečevanje uporabe storitev, ki so na voljo, nas zavezuje tudi k temu, da uporabnikom portala nudimo pomoč pri uporabi oziroma pri vprašanjih, ki jih na portalu ne najdejo. Tega se načrtovalci in izvajalci državnega portala zavedamo že od vsega začetka, zato je že vseskozi na državnem portalu objavljen elektronski naslov e-uprava@gov.si, na katerega lahko vsi uporabniki pošljejo svoje vprašanje, mnenje, pripombo. Poleg tega imajo uporabniki možnost, da vprašanje zastavijo direktno v aplikaciji pri posameznem življenjskem dogodku oziroma pripadajoči storitvi. Na ta vprašanja uredniki teh storitev odgovarjajo direktno v aplikaciji, državljan pa odgovor dobi po elektronski pošti. Na začetku je bilo teh vprašanj malo, zato je v večini primerov nanje odgovarjal kar urednik portala. Z leti pa sta se obseg in zahtevnost povečala, zato od leta 2006 naprej na ta vprašanja odgovarjajo pristojni področni uredniki iz ministrstev.

Obe možnosti pomoči uporabnikom pa sta še vedno temeljili na dejstvu, da uporabnik portal uporablja, torej, da ima internet in da ga tudi zna uporabljati. S tem so bili prikrajšani državljani, ki nimajo dostopa do interneta ali pa le-tega ne znajo uporabljati, kar največkrat pomeni tudi, da pomoč pri uporabi storitev javne uprave še bolj potrebujejo. Zato je bila v letu 2007 na Ministrstvu za javno upravo sprejeta odločitev, da se pomoč uporabnikom, ki je do takrat potekala samo preko sodobnih elektronskih komunikacijskih poti, razširi še na druge komunikacijske poti oziroma najprej na komunikacijo po telefonu.

Pravno podlago za vzpostavitev enotnega kontaktnega centra za pomoč uporabnikom najdemo v Zakonu o državni upravi [ZDU-1, 2002], ki v 74.c členu določa: »(1) Ministrstvo, pristojno za upravo, za potrebe državnih organov, javnih agencij, organov samoupravnih lokalnih skupnosti in izvajalcev javnih pooblastil, … zagotavlja delovanje komunikacijskega omrežja javne uprave in enotnega kontaktnega centra kot enotne vstopne točke za telefonsko posredovanje informacij javnega značaja in telefonske upravne, sodne in druge uradne ter druge javne storitve. (2) Upravljanje komunikacijskega omrežja javne uprave in enotnega kontaktnega centra se lahko odda v koncesijo v skladu z določbami zakona, ki ureja gospodarske javne službe. (3) Stroške uporabe komunikacijskega omrežja javne uprave in enotnega kontaktnega centra za potrebe državnih organov krije državni proračun.«

Poleg tega 25.a člen ZDU-1 [2002] določa, da: »(1) Ministrstvo, pristojno za upravo, v sodelovanju z vladno službo, pristojno za informiranje, zagotovi delovanje enotnega kontaktnega centra. (2) Enotni kontaktni center posreduje strankam splošne informacije o organizaciji in poslovanju organov, splošne informacije o upravnih in drugih javnih storitvah, tehnološko pomoč pri uporabi storitev e-uprave, ter informacije o vprašanjih splošnega pomena (mednarodne aktivnosti Republike Slovenije, volitve in referendumi, informativne in preventivne promocijske aktivnosti, itd.). (3) Vsi organi so dolžni zagotavljati vse potrebne informacije za delovanje enotnega kontaktnega centra ministrstvu, pristojnemu za upravo, in zagotavljati razpoložljivost svojih uslužbencev za zagotavljanje splošnih informacij iz prejšnjega odstavka za prevzem klicev in drugih zahtev strank od enotnega kontaktnega centra ves poslovni čas.

Način in obseg delovanja pa opredeljuje 25.b člen ZDU-1 [2002]: »(1) Enotni kontaktni center deluje pod nazivom »Državni kontaktni center« in posreduje informacije telefonsko, preko elektronske pošte in drugih sodobnih komunikacijskih poti. (2) Enotni kontaktni center posreduje informacije iz prejšnjega člena v poslovnem času.«

3 ORGANIZACIJA DELA IN DELOVNI POSTOPKI

Na osnovi spremenjene pravne podlage je bil na Ministrstvu za javno upravo v jeseni 2007 ustanovljen *Sektor za kontakte z uporabniki*, ki naj bi poskrbel za implementacijo nove

storitve pomoči državljanom pri uporabi elektronskih storitev državne uprave. Cilj nove storitve je pomagati slehernemu državljanu pri njegovem poslovanju z državno in tudi širšo, javno upravo.

Podpora uporabnikom državnega portala je bila zasnovana na novo in sicer na tri načine:

1. stranka svoje vprašanje pošlje po elektronski pošti na naslov e-uprava@gov.si, inspekcija.mju@gov.si ali kids@gov.si; skrbnik vseh treh elektronskih predalov je Sektor za kontakte z uporabniki na Ministrstvu za javno upravo;
2. stranka vprašanje vpiše v poseben obrazec pri posamezni storitvi oziroma življenjskem dogodku (ŽD) na državnem portalu e-uprava; na vprašanja odgovarjajo odgovorni uredniki posameznega življenjskega dogodka oziroma storitve na portalu;
3. stranka pokliče posebno telefonsko številko in zastavi vprašanje; storitev je organizirana tri-nivojsko.

Zaposleni v sektorju za kontakte z uporabniki dnevno skrbijo za ažurno odgovarjanje na vprašanja državljanov.

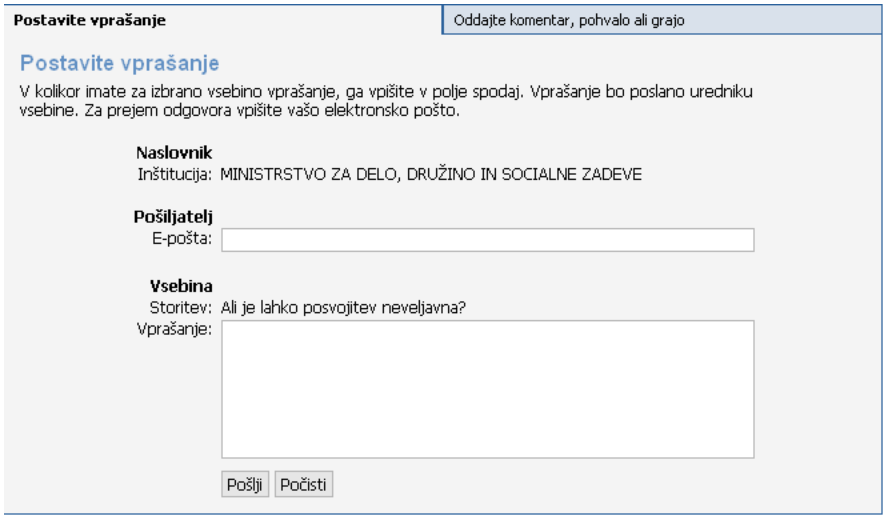
3.1 Uporabnik pošlje vprašanje na elektronski naslov

Glede na to, da je portal e-uprava v večini primerov le vstopna točka, se ob prejemu vprašanja po elektronski pošti najprej opredeli vsebinsko področje (ŽD in storitev). Nato se preveri razpoložljivost informacij na spletu oziroma v bazi znanja. Če so informacije, ki jih uporabnik potrebuje, že dostopne, se ga napoti na ustrezne spletne strani, kjer najde pojasnila oziroma odgovor na svoje vprašanje. Če to ni možno, se preveri, če je možno najti odgovor v bazi znanja ali FAQ-jih ali med že posredovanimi odgovori, pri čemer se odgovor prav tako takoj pripravi in posreduje stranki oziroma spraševalcu. Odgovor se lahko tudi objavi na portalu. Kadar odgovora ni mogoče zagotoviti na nobenega izmed opisanih načinov, se vprašanje po elektronski pošti posreduje na pristojni organ, ki se ga hkrati zaprosi za kopijo odgovora. Uporabnika se obvesti o preusmeritvi odgovora. Po prejemu kopije odgovora se odgovor organa lahko objavi v bazi pogostih vprašanj in odgovorov na portalu e-uprave (za katera so odgovorni pristojni organi sami) ter v bazi znanja (za katero je odgovoren MJU).

3.2 Uporabnik zastavi vprašanje v obrazcu pri elektronski storitvi

Znotraj vsake storitve imajo uporabniki možnost postavljati dodatna vprašanja. V ta namen je pri vsaki storitvi na koncu opisa dodan obrazec, v katerega uporabnik vpiše svoje vprašanje, mnenje, komentar (Slika 1). Urednik te storitve te vpise vidi direktno v posebni aplikaciji za ažuriranje storitev na portalu. Tako so uredniki storitev tudi tisti, ki so zadolženi za ažurno odgovarjanje na vprašanja uporabnikov.

Na podlagi prejetih vprašanj uporabnikov, organi oziroma uredniki življenjskih dogodkov in storitev urejajo tudi posebno področje pogostih vprašanj in odgovorov (t. i. FAQ) za posamezno storitev, za katero so pristojni. To je zelo pomemben del portala, saj uporabniki tu pogosto najdejo odgovor na svoje vprašanje. Poleg tega pa je to tudi pomembna baza znanja za črpanje odgovorov za vprašanja, ki pridejo na prej omenjene elektronske naslove in so namenjeni pomoči uporabnikom državnega portala e-uprava.



Slika 1: Okno za posredovanje vprašanja v obrazcu pri elektronski storitvi na portalu e-uprava

3.3 Uporabnik pokliče in zastavi vprašanje

Kot je bilo že omenjeno, smo se na Ministrstvu za javno upravo v letu 2007 odločili za organiziranje novega načina pomoči uporabnikom državnega portala, tako imenovano storitev

»*Halo-uprava*« in »*Halo inšpekcija*«, ki naj bi delovala 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Nova storitev je razdeljena na tri nivoje:

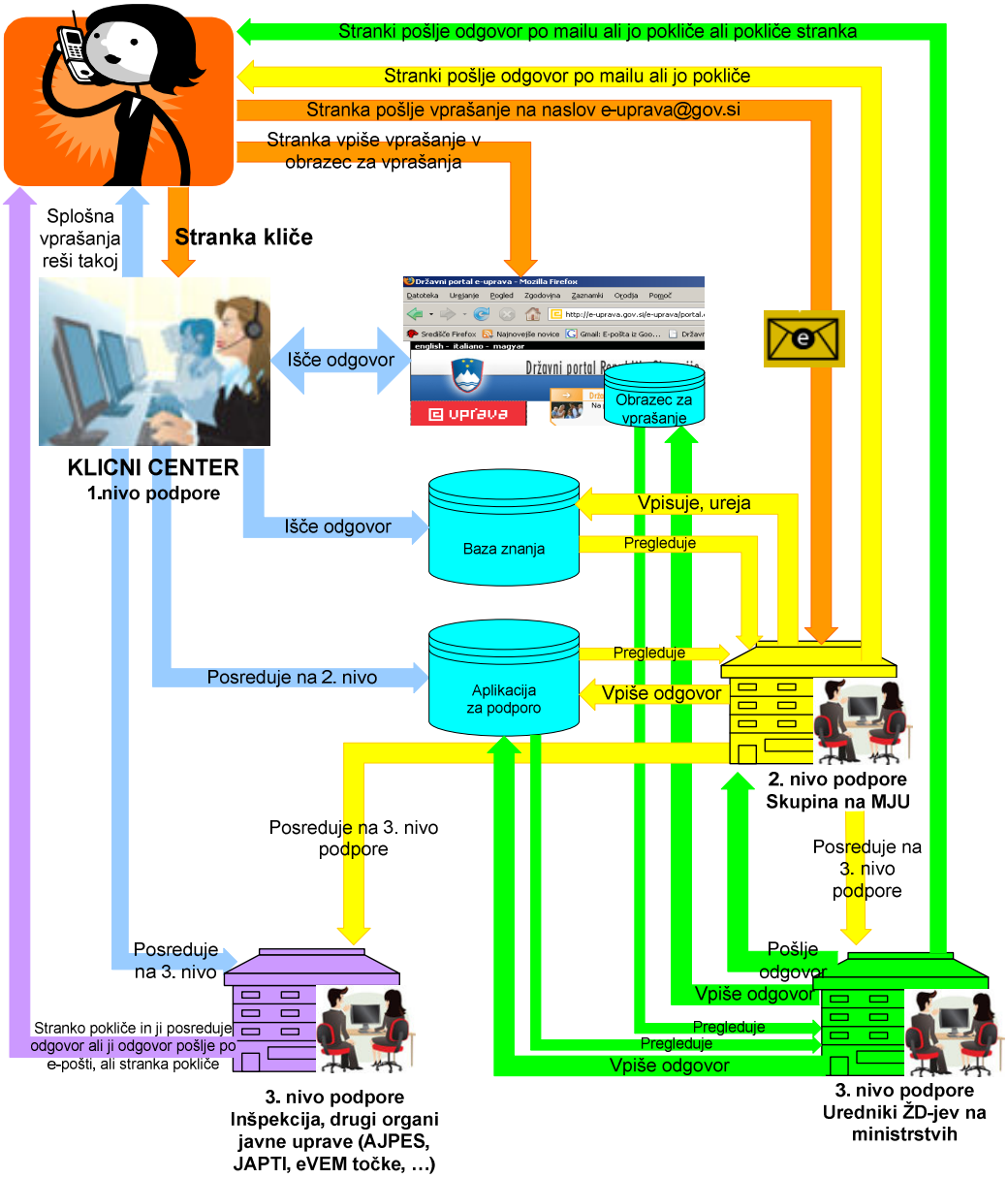
- *prvi nivo*: zunanji izvajalec sprejema in odgovarja na klice državljanov;
- *drugi nivo:* sektor za kontakte z uporabniki na MJU, ki od prvega nivoja prevzame tista vprašanja, na katera prvi nivo ni znal ali mogel odgovoriti;
- *tretji nivo:* uredniki življenjskih dogodkov in storitev na državnih organih in organih javne uprave, ki so pristojni za posamezne storitve; ti prevzamejo vprašanja od prvega ali drugega nivoja.

Storitve klicnega centra na prvem nivoju opravlja podjetje Mobitel, ki je bilo izbrano na javnem razpisu v letu 2007 (Slika 2). Za potrebe storitve so bile dane na voljo naslednje telefonske številke:

- *Halo Uprava*: 01 5888 588, 031 888 588
- *Halo Inšpekcija*: 01 5888 598, 031 888 888

Slika 2: Klicni center Mobitel

Izvajalec na prvem nivoju pri svojem delu uporablja informacije, ki so dostopne na javnih spletnih portalih državnih organov in interno bazo znanja, ki se sproti gradi znotraj uporabljene aplikacije. Preko redne in intenzivne komunikacije med izvajalcem in naročnikom se bodo izvajale stalne prilagoditve, tako na strani javnih spletnih portalov, kot tudi v interni bazi znanja in v uvajalnem učnem programu.



Slika 3: Organizacija delovanja klicnega centra

Opis postopka (Slika 3):

- agent dvigne telefon in hkrati odpre nov obrazec za vnos komunikacije s stranko;
- telefonska številka se avtomatsko prenese v ustrezno polje;
- samodejno se vključi ura za spremljanje dolžine pogovora;
- agent sproti vpisuje vprašanje stranke;
- agent poišče odgovor na portalu e-uprava ali na drugi spletni strani javne uprave;
- agent odgovor poišče v bazi znanja;

- *1. varianta*: agent stranki odgovori; s tem se klic zapre kot rešen (s klikom na gumb), avtomatsko se zabeleži čas pogovora;
- *2. varianta*: agent odgovora ne ve ali za to ni pristojen;
  - stranki to pove in ji lahko da naslov in številko pristojnega organa oziroma kontaktne podatke pristojne osebe na pristojnem organu (3. nivo podpore);
  - stranki pove, da ji lahko odgovor posreduje 2. nivo (sektor na MJU) na elektronski naslov, če ga posreduje;
  - stranki pove, da ji lahko odgovor posreduje 3. nivo (uredniki na ministrstvih) na telefonsko številko iz katere je klicala ali na elektronski naslov, če ga posreduje; če se stranka s tem strinja, se vprašanje posreduje direktno na 3. nivo in se postopek izpelje, kot je že opisano od 3. nivoja naprej.
  - če stranka ne sprašuje ampak samo želi povedati pripombo na delovanje organov javne uprave ali posamezne upravne postopke oziroma pravne akte, ji agent lahko svetuje, da svojo pripombo pošlje na naslov oao.predlogi@gov.si, kjer se obravnavajo vprašanja v zvezi z odpravo administrativnih ovir.
- agent zapre klic, pri čemer se avtomatsko zabeleži čas pogovora.

V aplikacijo se evidentirajo vsa prejeta vprašanja s pripadajočimi odgovori. Vsako prejeto vprašanje v skladu z zakonodajo dobi svojo identifikacijsko številko preko katere je možno slediti njegov status. Tako je možno v vsakem trenutku pregledati stanje nerešenih in rešenih zadev ter na posamezne morebitne zamude pri odgovorih tudi opozarjati pristojni organ, ki je določeno vprašanje dobil v reševanje.

4 ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV

V tem poglavju so zaradi omejenega prostora predstavljeni le najpomembnejši rezultati analize zadovoljstva s kontaktnim centrom MJU[1] in sicer obeh storitev klicnega centra, to je »Halo uprava in »Halo inšpekcija«.

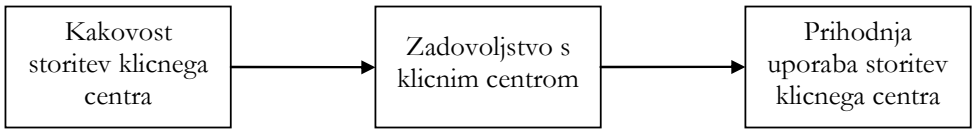
[1] Podrobnosti so na voljo v zaključnem poročilu raziskave, ki je dostopno na spletnih straneh Inštituta za informatizacijo uprave na Fakulteti za upravo (http://www.fu.uni-lj.si/iiu/).

4.1 Metodologija

Za testiranje zadovoljstva s kakovostjo storitev kontaktnega centra MJU smo uporabili nekoliko prilagojeno metodologijo podjetja CFI Group, ki je poleg znane metodologije merjenja zadovoljstva strank (ACSI – American Customer Satisfaction Index), razvila tudi metodologijo merjenja zadovoljstva s kakovostjo storitev kontaktnega centra (CCSI - Contact Center Satisfaction Index).

Metodologija CCSI predpostavlja, da je zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev kontaktnega centra odvisno od vrste dejavnikov: od čakalnega časa na prostega operaterja, načina komuniciranja operaterja s stranko in njegovo dovzetnostjo za potrebe stranke, do tega ali je posredovana informacija razumljiva, koristna in popolna [Teodoru, 2007]. Za to pa mora biti operater ustrezno usposobljen, njegovo delo pa podprto z ustrezno informacijsko bazo. V ta namen metodologija uporablja model, ki vključuje tri konstrukte, povezane z vzročno-posledičnimi povezavami (Slika 4). Vsak konstrukt je izmerjen s pomočjo več indikatorjev, ki predstavljajo posamezna vprašanja v vprašalniku. Na ta način je možno ugotavljati in analizirati:

- kakovost storitev kontaktnega centra,
- zadovoljstvo uporabnikov s kontaktnim centrom,
- napovedi za prihodnjo uporabo kontaktnega centra,
- dejavnike, ki najbolj vplivajo na posamezen konstrukt,
- vzroke in posledice zadovoljstva s kontaktnim centrom.



Slika 4: Vzročno-posledični model za merjenje zadovoljstva s klicnim centrom

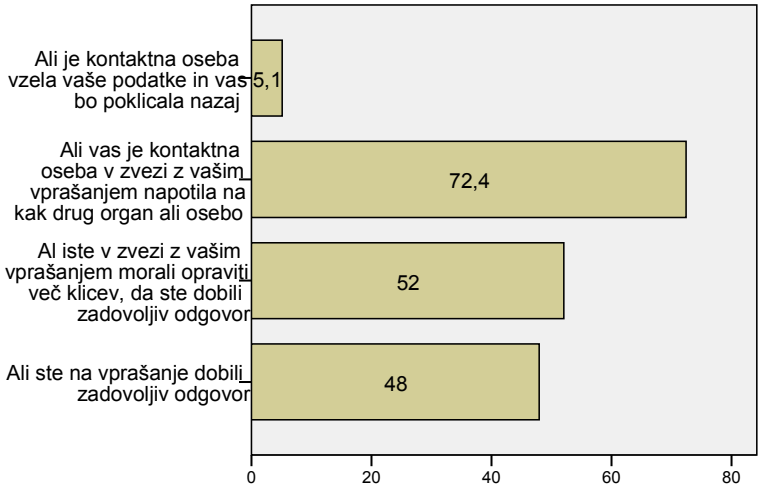
Vprašalnik je bil pripravljen v obliki Excelovega obrazca, v katerega so anketiranci (redni študenti tretjega letnika univerzitetnega programa Uprava, I. stopnja) neposredno vnašali odgovore. To omogoča enostavno in hitro zbiranje podatkov ter prenos podatkov v programski paket SPSS, s pomočjo katerega smo izvedli statistično analizo podatkov.

Testiranje kontaktnega centra MJU je bilo izvedeno februarja 2008, ko je bil kontaktni center še v fazi pilotnega delovanja, zato je bilo klicanje namenjeno predvsem usposabljanju agentov pri uporabi različnih virov informacij za posredovanje odgovorov na zastavljena vprašanja. Od 137 študentov, se jih je na test odzvalo 91 od tega 72 žensk in 27 moških. Ker pa so nekateri študenti opravili več testov, je bilo pri analizi dejansko upoštevanih 99 anket. Vsi anketiranci so redni uporabniki interneta, vendar jih le 16 % uporablja tudi digitalno potrdilo. Najpogostejši razlog za neuporabo je mnenje, da digitalnega potrdila ne potrebujejo.

Vsak anketiranec je samostojno izbral področje javne uprave in življenjsko situacijo, ki zahteva kontakt z upravo. Pri tem je anketiranec lahko izhajal iz realne situacije, v kateri je v preteklosti že bil ali jo načrtuje v prihodnosti, lahko pa jo je oblikoval tudi na podlagi hipotetičnega primera. Na tej osnovi je anketiranec za izbrano temo raziskal obstoječo ponudbo informacij in storitev na portalu e-Uprava in natančneje opredelil problem oz. vprašanje na katerega ni našel odgovora. Tako pripravljen je poklical eno izmed telefonskih številk kontaktnega centra, za tem pa na podlagi neposredne izkušnje odgovoril na vprašanja v vprašalniku.

4.2 Predstavitev najpomembnejših rezultatov

Največ vprašanj anketirancev se je nanašalo na osebna stanja in osebne dokumente (29 %), gradnjo (12 %), vozila (10 %), izobraževanje (9 %) in vpoglede v (osebne) podatke (8 %). Preostala tretjina vprašanj se je nanašala na druga področja javne uprave. Povprečen čas pogovora je bil 3,4 minute. Pri tem je 48 % anketirancev odgovorilo, da so na zastavljeno vprašanje dobili zadovoljiv odgovor, vendar pa je bilo kar 72 % anketirancev napotenih na druge organe, 52 % anketirancev pa je moralo kontaktni center poklicati večkrat, da so dobili zadovoljiv odgovor na zastavljeno vprašanje (Slika 5). 5 % anketirancev je agentom kontaktnega centra posredovalo kontaktne podatke z namenom, da jih bodo agenti kontaktirali kasneje, vendar se to v praksi ni zgodilo v nobenem primeru.

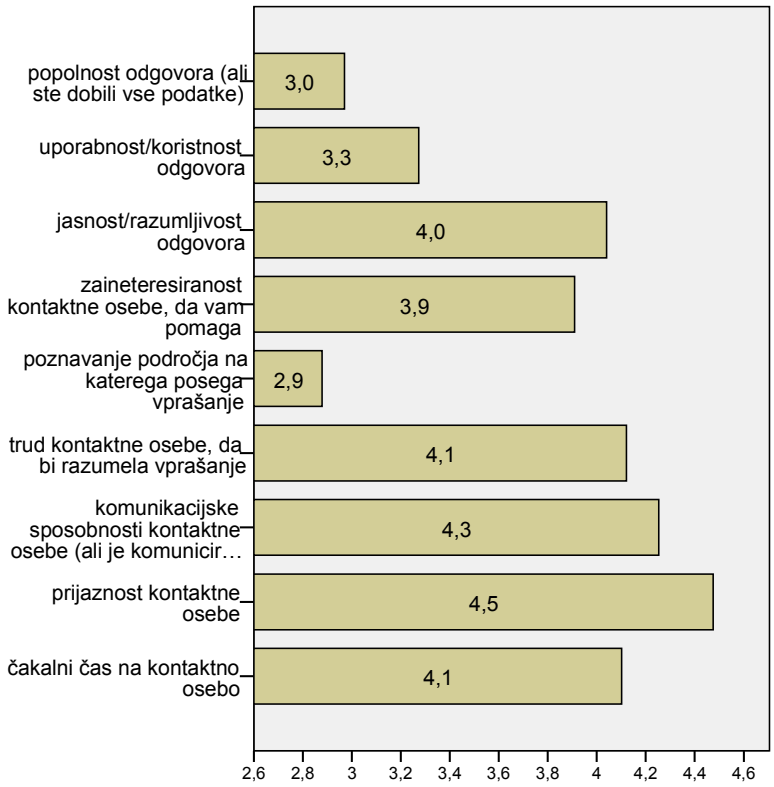


Slika 5: Delež anketirancev, ki je na zastavljeno vprašanje odgovorilo pozitivno

Zadovoljstvo s kontaktnim centrom so anketiranci ocenjevali z ocenami od 1 (popolnoma nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen), pri čemer ocena 3 pomeni niti nezadovoljen niti zadovoljen. Rezultati kažejo, da je bilo več anketirancev zadovoljnih kot ne, vendar pa je to zadovoljstvo precej šibko, saj je povprečna ocena splošnega zadovoljstva 3,6. Podrobnejši pregled ocen posameznih kriterijev razkrije (Slika 6), da so bili anketiranci bolj zadovoljni s prijaznostjo, načinom komuniciranja in trudom agentov, da bi razumeli vprašanja, kot pa z uporabnostjo in popolnostjo odgovorov na zastavljeno vprašanje. Še posebej slabo je bilo ocenjeno poznavanje področij, na katera so se nanašala vprašanja.

Ocene zadovoljstva s klicnim centrom torej kažejo relativno dobre komunikacijske sposobnosti agentov, vendar tudi zaenkrat pomanjkljivo strokovno usposobljenost posredovanja odgovorov.

Ocene zadovoljstva se odražajo tudi v ocenah prihodnje uporabe kontaktnega centra, saj je povprečna ocena verjetnosti, da bodo anketiranci ponovno poklicali kontaktni center, če bodo potrebovali pomoč, le 3,7. Enako povprečje velja tudi za verjetnost, da bodo anketiranci uporabo kontaktnega centra priporočili tudi drugim ljudem. Obe verjetnosti sta bili ocenjevani z ocenami na lestvici od 1 (zagotovo ne bom) do 5 (zagotovo bom).



Slika 6: Zadovoljstvo s kontaktnim centrom MJU – povprečne ocene odgovorov

Anketiranci so podali tudi mnogo predlogov za izboljšanje delovanja. Med njimi je daleč najpogostejša zahteva po dodatnem izobraževanju oz. usposabljanju agentov, kar bi privedlo do boljšega poznavanja področij in postopkov delovanja javne uprave in s tem podajanje kakovostnejših odgovorov. Pri tem anketiranci opozarjajo, da ne zadostuje zgolj poznavanje tistega kar je dostopno preko interneta, saj klicatelji v večini primerov to že poznajo, agenti morajo imeti dodatne informacije, ki jih na spletu ni mogoče najti. Tako bi bilo za pridobitev odgovora potrebnih manj klicev (v najboljšem primeru en sam), manj pa bi bilo tudi preusmeritev na druge organe.

S tem v zvezi anketiranci pogosto predlagajo specializacijo agentov za posamezna področja, ki bi jih podrobno poznali. Specializirani agenti bi bili dostopni bodisi s prevezovanjem telefona, bodisi preko telefonskih številk za posamezna področja oz. življenjske situacije. Mnogi priporočajo tudi podaljšanje delovnega časa kontaktnega centra preko celega dneva in ne samo znotraj delovnega časa organov javne uprave. Poleg tega nekateri predlagajo možnost povratnega klica ali posredovanja odgovora preko e-pošte, kadar agent ne ve odgovora takoj ali vsaj posredovanje kontaktnih podatkov organa, ki ima želene informacije

oz. neposredno prevezavo telefona na pristojen organ. Nekateri pa so predlagali tudi uvedbo glasbe med čakanjem na odgovor, brezplačno telefonsko številko, uvedbo možnosti opravljanja storitev preko kontaktnega centra, uvedbo pogostih vprašanj in odgovorov tako za agente kot tudi za uporabnike storitev ter govor avtomatske tajnice in agentov tudi v tujih jezikih, predvsem v angleščini.

5 ZAKLJUČEK

Enotni kontaktni center naj bi občanom pomagal tako po vsebinski kot tudi proceduralni plati prebroditi težave pri uporabi storitev in jih tako pripeljati do zadovoljive rešitve problema, v katerem so se znašli pri iskanju določene informacije ali opravljanju določene storitve na portalu e-uprava. Številni viri [Teodoru, 2007; e-Envoy 2000] potrjujejo, da ima zadovoljstvo s kontaktnim centrom pomemben vpliv na splošno zadovoljstvo s storitvami e-uprave, in prihodnjo uporabo tako klicnega centra kot tudi storitev e-uprave na splošno. Zato kontaktnih centrov ne smemo jemati kot strošek, temveč kot ***priložnost za krepitev dobrih odnosov s strankami*** in posledično večjo uporabo storitev e-uprave in zadovoljstvo z njimi.

Rezultati raziskave zadovoljstva uporabnikov s kontaktnim centrom so pokazali relativno nizko zadovoljstvo, kar je glede na to, da je bilo merjenje opravljeno v času njegovega pilotnega delovanja tudi razumljivo. Vsekakor pa si bo treba v nadaljevanju zastaviti bistveno višje cilje. Upoštevati je tudi treba, da se bodo tudi pričakovanja uporabnikov s časom povečevala. Pregled podrobnejši rezultatov zadovoljstva pokaže na relativno zadovoljive komunikacijske sposobnosti agentov, slabše pa se izkažejo v smislu strokovne usposobljenosti posredovanja odgovorov. Zato bo več napora treba vložiti v razširitev znanj agentov kontaktnega centra, kar bo do neke mere doseženo sčasoma, s pridobivanjem izkušenj, potrebna pa bodo tudi dodatna ***izobraževanja*** ter ***sprotno informiranje*** o vseh že uvedenih spremembah in prihajajočih novostih. Kot odgovor na začetne pomanjkljivosti so na Ministrstvu za javno upravo že izpeljali več kot deset izobraževanj s področja portala e-uprava, splošnega upravnega poslovanja, ter posameznih specifičnih področij (e-vem, notranje zadeve, okoljske zadeve, idr.). Poleg tega klicni center sedaj deluje 24*7, kar pomeni največjo možno zagotovljeno pomoč uporabnikom.

Organizacija dela klicnega centra omogoča, da se v primeru nepoznavanja odgovora na zastavljeno vprašanje stranko pokliče nazaj ali se ji odgovor posreduje po elektronski poti. To se je sedaj v dveh mesecih rednega obratovanja že izkazalo kot zelo uporabno. Pri tem je za vzpostavitev pozitivnega in lojalnega odnosa s strankami zelo pomembno, da agenti, kadar obljubijo povratne informacije, te obljube tudi uresničijo. Pri tem pa se agenti občasno soočajo s problemom prepočasne odzivnost organov, ki jim je odgovarjanje na vprašanja državljanov dodatna obremenitev, ki v njihovem delovnem okolju še vedno ni dovolj upoštevana in cenjena in zato velikokrat čaka med manj pomembnimi nalogami.

Za uspešno delo agentov je izrednega pomena tudi ustrezna **informacijska baza** vključujoč ustrezen **ekspertni sistem** za pomoč pri iskanju informacij. Pri tem informacijska baza ne bi smela pokrivati zgolj nabora in obsega vsebin, ki so dostopne preko portala e-Uprava, čeprav pomeni največjo bazo za odgovore na prejeta vprašanja državljanov. Poleg tega je pomembno tudi, da se informacijska baza polni (uči) sproti, na podlagi že zastavljenih vprašanj in odgovorov. Njihova kasnejša analiza in upoštevanje pri nadaljnjem razvoju pa pripelje do **izboljševanja kakovosti storitev portala e-uprava** in tudi drugih spletišč javne uprave, saj klicatelji v veliki večini primerov pokličejo na klicni center šele, ko se pojavi problem. Pri tem lahko še enkrat znova ugotovimo pomembnost vloge področnih urednikov iz državnih organov, ki skrbijo za ažurnost življenjskih dogodkov in storitev na državnem portalu. Samo s sodelovanjem vseh subjektov lahko dosežemo **sklenitev razvojnega kroga e-uprave**.

Za dolgoročno učinkovito in uspešno delovanje klicnega centra so potrebne tudi **redne meritve kakovosti storitev**. Eden izmed možnih pristopov, ki je prav gotovo ključen, je predstavljen v tem poročilu. Drugi pristopi vključujejo na primer poslušanje naključno izbranih pogovorov, vzpostavitev mehanizma za pritožbe klicateljev, anketiranje agentov, monitoring delovanja (možni indikatorji so: strošek na minuto pogovora, število opravljenih klicev na časovno enoto, čas čakanja klicatelja na prostega operaterja, časovno porazdelitev klicev, itd.), idr. V ta namen na Ministrstvu za javno upravo že izvajajo oz. načrtujejo izvajanje monitoringa (mesečna poročila, ki vsebujejo število minut pogovorov, čas posameznega pogovora, strošek pogovorov, čas čakanja na odgovor, idr.), periodično pa tudi merjenje zadovoljstva uporabnikov storitve klicnega centra.

REFERENCE

1. CapGemini (2007). The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Measurement, September 2007. Capgemini.
2. Eurostat (2007a). E-government usage by individuals - total - Percentage of individuals aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities. Eurostat.
3. Eurostat (2007b). Share of individuals using the Internet for interacting with public authorities. Eurostat.
4. e-Envoy (2000) Guidelines for UK Call Centres, Version 1.3, May 2000. Annex of the UK e-government strategy. Office of the e-Envoy, Cabinet Office.
5. Kunstelj, M., Jukić, T., Vintar, M. (2007). Analysing the Demand Side of e-Government: What Can We Learn From Slovenian Users?. V: Wimmer, M.A., Scholl, J., Grönlund, A. (eds.) Proceedings of the 6th International Conference EGOV 2007, Regensburg, Germany, September 2007. Lecture Notes in Computer Science 4656, Springer-Verlag Berlin Heidelberg. pp. 305-317.
6. Teodoru, S.(2007). Satisfaction with Contact Centers Drives Customer Loyalty. CFI Group.
7. Vintar, M., Kunstelj, M., Dečman, M., Jukić, T., Drnovšek, D., Grošelj, B. (2006). Merjenje zadovoljstva uporabnikov e-uprave, poročilo raziskave, november 2006. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
8. ZDU-1 (2002). Zakon o državni upravi, Ur.l. RS, št. 52/2002, 56/2003, 83/2003-UPB1, 45/2004-ZdZPKG, 61/2004, 97/2004-UPB2, 123/2004, 24/2005-UPB3, 93/2005, 113/2005-UPB4, 126/2007-ZUP-E.