



Notat

Evaluering af forsøgsordning vedrørende vejledning til digital selvbetjening på Bibliotekerne i Hirtshals Sindal og Vrå samt Borgerservice Hjørring

I forbindelse med budgetvedtagelsen for 2015 vedtog Byrådet, at lukke Borgerservicesatellitterne i Hirtshals, Sindal og Vrå samt lukning af Borgerservice i Hjørring om onsdagen.

Den 10. juni vedtog Økonomiudvalget imidlertid som en forsøgsordning, at der skulle placeres en borgerservicemedarbejder/digital selvbetjeningsvejleder i 4 timer ugentligt på Bibliotekerne i Hirtshals, Sindal og Vrå for at understøtte borgernes behov for vejledning til digital selvbetjening. I Borgerservice i Hjørring har borgerne på lukkedagen om onsdagen haft adgang til vejledning til digital selvbetjening på stort set samme vilkår som på bibliotekerne i Hirtshals, Sindal og Vrå.

Borgerservice har fra 1. august til 30. november optalt personlige henvendelser til den digitale selvbetjeningsvejleder i Hirtshals, Sindal og Vrå. Der er ligeledes talt personlige henvendelser i Hjørring om onsdagen. Tællingerne er vedlagt i bilag.

Tabel 1. Antal borgere, der har fået hjælp til digital selvbetjening

	Vrå	Sindal	Hirtshals	Hjørring
Hjælp til digital selvbetjening	19	32	122	188
Andet¹	2	11	101	137
I alt	21	43	223	325

Antallet af henvendelser var størst lige da ordningen trådte i kraft, men antallet af henvendelser faldt, sandsynligvis i takt med, at borgene bliver bevidste om, at der kun kan forventes vejledning til digital selvbetjening.

Borgerservice har valgt, at det er de kendte borgerservicemedarbejdere fra Hirtshals, Sindal og Vrå, der skal betjene borgerne på bibliotekerne. Dette giver en udfordring, idet borgerne har svært ved at forstå, at medarbejderne ikke længere kan

¹ Herunder brevstemmer.



yde den samme service som tidligere. Omvendt oplever medarbejderne det frustrerende, at de ikke kan give den samme service.

I Hirtshals har der været en særlig udfordring idet 90 borgere kom for at aflevere post. Borgerservicemedarbejderen tager imod posten, men forklarer borgerne, at post i fremtiden skal sendes. Bibliotekerne sørger for at post bliver kørt til Hjørring.

Det er ikke hensigtsmæssigt, at medarbejdere transporterer posten frem og tilbage, idet de fleste af medarbejderne afslutter arbejdsdagen i Vrå, Sindal eller Hirtshals, hvor de har bopæl.

I modsætning til betjeningen på bibliotekerne har Receptionen i Hjørring udleveret færdige pas om onsdagen. Dette er valgt fra på bibliotekerne for at undgå, at medarbejderne skal transportere personfølsomme dokumenter frem og tilbage.

Her ud over har medarbejderne fra 1. august til 30. november talt, hvor mange borgere, der er henvist til betjening i Hjørring på åbningsdagene, fordi de ikke er digitale eller har ærinde vedrørende pas og kørekort.

Tablet 2. Antal borgere, der er henvist til betjening i Hjørring

	Vrå	Sindal	Hirtshals	Hjørring
Pas	5	6	7	125
Kørekort	12	6	26	230
Indrejse	0	0	1	15
Ikke digital borger	11	13	97	201
Andet	15	2	0	8
I alt	43	27	131	579

Antallet af borgere, der i Vrå, Sindal og Hirtshals er blevet henvist til betjening i Hjørring på åbningsdagene, har været faldende i perioden fra august til november. Til gengæld har antallet af borgere, der har henvendt sig i Hjørring på lukkedagen om onsdagen været stigende. Medarbejderne oplever også en stigende utilfredshed fra borgerne over, at de kun kan få vejledning til digital selvbetjening om onsdagen. En forklaring på det stigende antal henvendelser om onsdagen er til dels de øgede krav til legitimation på udlandsrejser.

Sammenfattende kan det konstateres, at der fortsat er behov for vejledning til digital selvbetjening, og at dette behov er forholdsmæssigt større i Hirtshals end i Sindal og Vrå. Borgerne er samtidig frustrerede over, at der kun gives vejledning til digital selvbetjening. Det opleves desuden, at borgerne efterspørger mulighed for at aflevere post til kommunen, især i Hirtshals.