



# BERGEN KOMMUNE

Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud om digitale tjenester

Informasjonsdirektør Eva Hille

Foto: Eivind Senneset og video: Andrew Buller

Trondheim 26.10.2017





# Digital veiledning i kommunen

- Digihjelpen – beskrivelse og status
- Erfaringer fra Bergen kommune
- Sykkel-vm som eksempel

Trenger  
hjelp

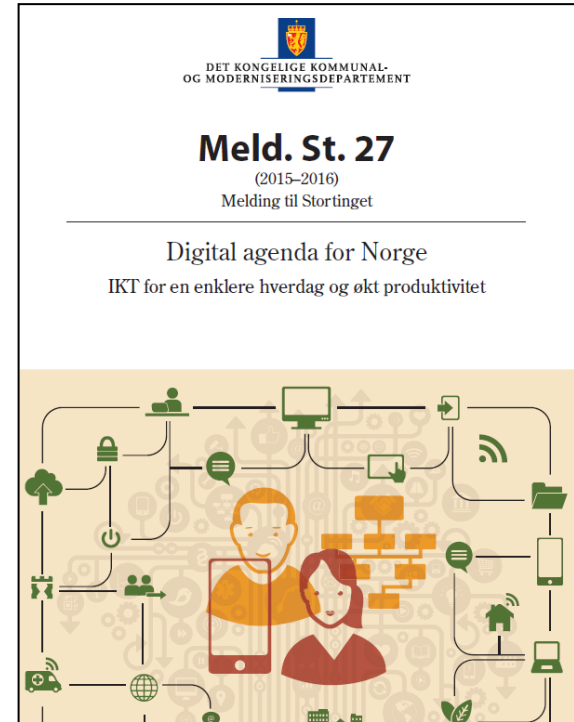




# Forankring: Stortingsmelding 27

## Visjon for Digihjelpen:

Høy grad av digital deltakelse blant befolkningen sikrer at effektiv digital kommunikasjon finner sted mellom innbyggerne og offentlig sektor.



# Digihjelpen – webhåndbok for etablering av digitalt veiledningstilbud

**Mål: Økt digital deltakelse og kompetanse blant innbyggerne**

- Hva bør inngå i veiledningstilbudet
- Hvordan organisere tilbudet
- Hvordan komme i gang



# Ref bystyrevedtak des. 2014 og videre bystyresak 2016

Bystyret gir sin tilslutning til at kundebehandlingen videreutvikles gjennom de satsinger som er beskrevet i saken:

- Styrke **veiledningskompetansen** hos servicepersonell ved å etablere en **felles servicestandard** og sikre et felles kunnskapsnivå.
- Videreutvikle **digitalt førstevalg**.
- Gjøre tilgangen til spesialiserte tjenester mer tilgjengelig for publikum gjennom **bestillingssystem**.







# 10 år med Borgerservice i Danmark

Alle kommuner har innført Borgerservice  
(bortsett fra Læsø kommune)

- Informasjonsformidling
- Veiledning og veiviserfunksjon
- Sak løses i førstelinjen

Samarbeid mellom bibliotek og informasjon

Har overtatt utstedelse av pass og førerkort fra politiet – utgjør en stor del av arbeidet



# Lov om Borgerservice i 2006



## § 1 Formål

En indgang til det offentlige Danmark

## § 2 & 3

Uddybning af lov: en administrativ enhed i kommunerne til at løse administrative borgerbetjeningsopgaver-evt. også for andre myndigheder

Kommunalbestyrelsen afgør, hvilke opgaver Borgerservice skal løse

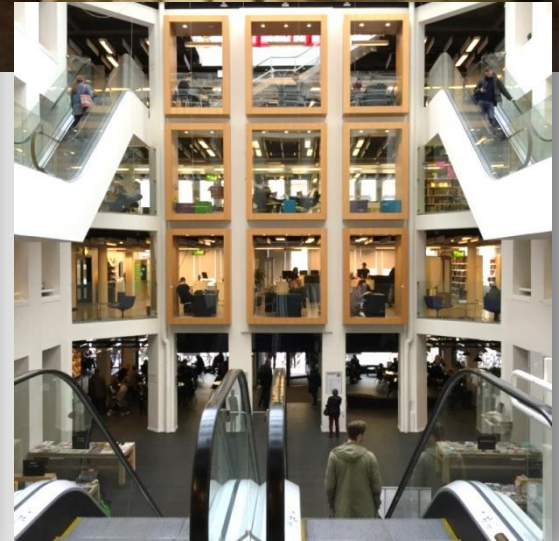
Øvrige myndigheder har pligt til at videregive oplysninger, så Borgerservice kan varetage opgaver professionelt og effektivt.





## Borgerservice

- Fornyelse av pass
- Fornyelse av førerkort
- Digital post
- Selvbetjening



# Servicekonsept

- Tre meters service
- Henvisning – aldri avvisning
- **Den som selv kan klare det skal gjøre det – hjelpe først de svakeste**



# Velkommen til Innbyggjerservice i Bergen





INNBYGGER SERVICE



# SPØRSMÅL OM KOMMUNEN?

SPØR OSS - VI HJELPER DEG GJERNE



BERGEN  
KOMMUNE

KOMMUNETORGET

UKE 5

**Tirsdag 31. januar**

0900 Forretningsutvalget  
Sted: Bergen Rådhus, 14. etasje

**0900 Komite for helse og sosial - åpent seminar**

Sted: Bergen Rådhus, møterom 224  
Åpent seminar om barnevern kl 0900-1600

- Hvordan oppleves barnevern i dag?
- Hvordan få til en positiv endring av barneverntjenesten?

**Onsdag 1. februar**

0930 Eldrerådet  
Sted: Teatersalen, Bergen Rådhus

AKTUELT



## Her får du hjelp til å bruke digitale tjenester

*Synes du ikke det er så lett med nett? Hos Innbyggerservice i Kaigaten 4 kan du få hjelp til å bruke digitale tjenester.*

6. januar åpnet Bergen kommunes nye informasjonssenter i Kaigaten 4, like over veien fra rådhuset i det gamle Sparebanken Vest-bygget.

Her står medarbeidere fra informasjonssjefavdelingen klare til å svare på spørsmål om kommunen.

**Arrangerer temamøter**

Gjennom året vil Innbyggerservice arrangere møter og aktuelle tjenester sammen med fagfolk i kommunen. Først ut er temamøter om barnehageplasser i kommende uke (se artikkel til høyre), og senere i vinter om eiendomsskatt.

# Innbyggerdag: Søke barnehageplass



BERGEN  
KOMMUNE



# Innbyggerdager følger årshjulet



BERGEN  
KOMMUNE



INNBYGGER SERVICE



SKAL DU SØKE  
**BARNEHAGE-  
PLASS?**

– SPØR OSS, VI HJELPER GJERNE



SAMVIRKE  
KART

LOGFØRER

RACE TO  
CELEBRATE

KARTKOOPER



# Samfunnsaktører samarbeider på kommunikasjon

- Sørger selv for oppdatert info om eget ansvarsområde
- Svarer på mest mulig på førstelinjen
- Skylder ikke på hverandre





# Hjelp til å finne frem til digital informasjon



BERGEN  
KOMMUNE



**SVARER:** På kommuners innbyggjerservice i Kaigaten reiser det inn med spørsmål om hvordan sykkel-VM påvirker folk. Caroline Aschim (nærmest i bildet) svarer etter beste evne.

FOTO: KASPAR KNUDSEN

# 500 TELEFONER HVER BIDIGE DAG

**Caroline Aschim nedringes av folk som lurar på hvordan de skal komme seg fra A til Å under VM.**

**KASPAR KNUDSEN**  
kaspar.knudsen@bkk.no

**KAIGATEN:** - Veldig mange av dem som ringer baser på hvordan de skal komme seg fra en adresse til en annen, sier Annelene Veddelø Taula.

Hun er stoffleder på kommunens callcenter i Kaigaten, som i disse dager får en bråte telefoner. Under mesterskapet er 20 personer engasjert av kommunen med en oppgave for øye: Å besvare hvert eneste spørsmål byens innbyggere måtte ha om

sykkel-VM. Noen av dem er kommunalt ansatte som til vanlig jobber med andre ting. Andre er hentet fra bemanningsbyrå, og noen er frivillige.

**- Folk er takknemlig**

- Det er fullt trakk. Vanligvis får kommunen inn 800-900 telefoner fra innbyggerne våre som handler om allt mulig. Nå får vi i tillegg 500-600 telefoner som kun handler om hvordan sykkel-VM påvirker folk, sier Eva Hille, informasjonsdirektør i kommunen.

Så langt har kommunen klart å ta unna de fleste spørsmål. Inneimellom har det imidlertid oppstått telefonka.

- Ofte får vi spørsmål som tar litt tid å svare på. En samtale normalt til sykkel-VM tar i snitt tre minutter, mens andre tema



**CALLSENTER:** Jan H. Sunde og Hanne Guttormsen er to av de 20 som er dislokert til å svare på VM-relaterte spørsmål.

tar halve tiden, sier Hille.

Caroline Aschim er en av de 20 ansatte som svarer på spørsmål fra byens innbyggere. Hun er hentet fra bemanningsbyrået

Adecto, for å bistå kommunen gjennom VM-slutt.

- Det blir mange spørsmål om trafikk og stengte veier, sier Aschim.

- Klarer du å svare på alt folk spør om?

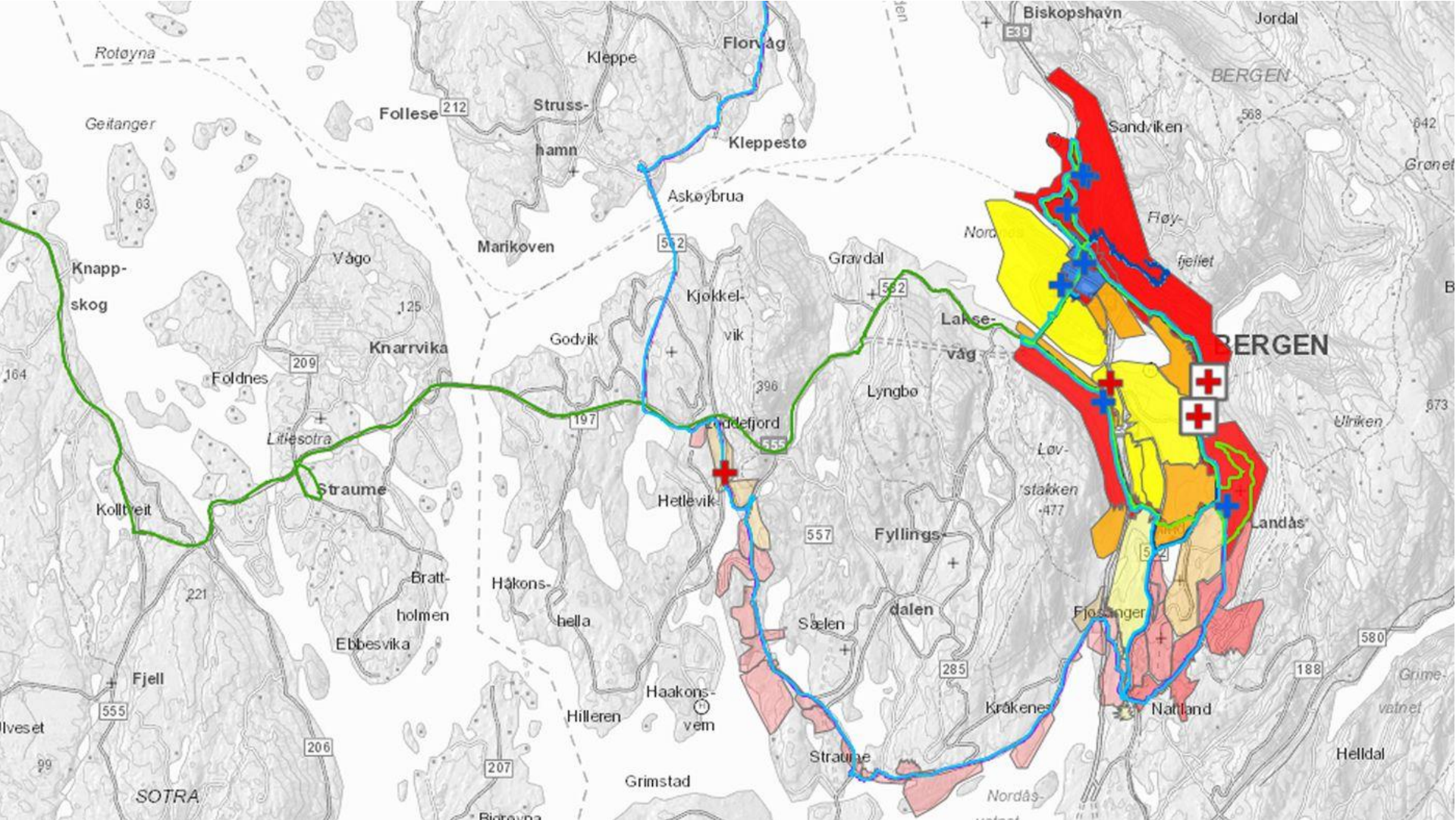
- Det aller meste. Det er kjempedyrt å kunne hjelpe folk. Jeg gikk med et smil om mannsen etter første arbeidssdag, fordi folk blir så takknemlig når de får svar.

En annen som jobber på callcenteret er Jan H. Sunde.

- Jeg hadde nyreferser til gode, så jeg tenkte jeg kunne være frivillig under sykkel-VM, sier han.

Sunde jobber til vanlig i reiselivsringen. Han synes det er fantastisk at byen er riddet sykkel-VM.

I min jobb har jeg alltid markedsført Bergen. Sykkel-VM er en unik anledning til å markedsføre byen. Derfor er det en glede å kunne bidra på min måte, sier han.



## Videre på internett

- › Gå til digitalt kart der du kan zoome og søke på adresse [↗](#)
- › Andre helse- og sosialtjenester
- › Trafikkinformasjon for VM
- › Nettside for pasienter ved Haukeland universitetssjukehus [↗](#)
- › Nettside for pasienter ved Haraldsplass Diagonale Sykehus [↗](#)



## Spør oss om sykkel-VM [›](#)

Innbyggjerservice svarer deg hver dag klokken 07.00-19.00 om sykkel-VM. Her finner du oversikt over telefonnummer og adresser.

## De beste sykkelrutene mot sentrum under sykkel-VM [›](#)

Hvor er det best å sykle? Hvor kan du parkere? Her er sykkelsjefens råd til deg som skal sykle under sykkel-VM.

## Disse hjelper deg under sykkel-VM [›](#)

Under sykkel-VM er det mange som kan hjelpe. Du kan treffe dem i bybildet, på busstasjonen, togstasjonen og langs løypene.





