



Til BUU

03-05-2011

Notat om anvendelse af sms og mail service i BUF

På møde d. 6.4.11, i forbindelse med 1. behandling af BF12, samt på udvalgets budgetseminar d. 3-4.3.11, har BUU forespurgt til mulighederne for at anvende sms og mail-services i flere BUF ydelser, med udgangspunkt i informationer indhentet fx af Sundhedsplejen, samt efterspurgt en analyse af behov for særlig indsats overfor udigitaliserede forældre.

Sagsnr.
2011-60833

Dokumentnr.
2011-313549

Sagsbehandler
Gitte Wührnfeldt

BUF arbejder løbende på at udvide den digitale service til borgerne, både når det gælder om at understøtte den eksisterende kommunikation og ift. at tilbyde ”nye ydelser” bla. baseret på sms og e-mail.

Genanvendelse af mailadresser og mobil numre.

Der anvendes i dag sms og/eller mail services fra bl.a. følgende af BUFs enheder:

- Sundhedsplejen
- Pladsanvisningen
- Tandplejen
- Klynger/Institutioner →
- Skoler

De gældende regler for sms-tjenester betyder, at borgerne skal have givet accept til modtagelse af sms beskeder. I dag gives denne accept for det pågældende område, hvor borgeren tilmelder sig. Dvs. med en tilmelding til pladsanvisningens sms-service har borgeren ikke i dag givet accept til modtagelse af sms fra fx tandplejen. Såfremt kontakinfo skal genbruges, skal det derfor sikres, at borgeren accepterer en yderligere sms-modtagelse.

I dag anvender BUF samme sms-tjeneste uanset, hvilket fagsystem data hentes fra, men der anvendes forskellige it-løsninger i de enkelte områder, dvs. mobilnumre og e-mailadresser ligger ikke i et centralt register, men i de enkelte enheders fag-systemer. At udveksle data mellem de enkelte systemer, forudsætter integration eller udvekslingsmuligheder som pt. ikke er til stede eller kun i begrænset omfang er muligt.

BUFs langsigtede mål er at skabe bedre integration mellem systemerne, hvorved en sådan dataudveksling vil kunne gennemføres.

Såfremt dataintegrationen styrkes og det bliver muligt at udveksle og genanvende data mellem BUFs enheder, forudsætter det, at der er en forholdsvis kort tidsperiode fra indhentning af data til genbrug. Da en meget stor del af borgerne jævnligt skifter både mobilnummer og

Gyldenløvsgade 15
1502 København V

Telefon
6024 7345

Mobil
6024 7345

E-mail
zd48@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009381804

www.kk.dk

mailadresse, vil genanvendelse af fx mobilnumre indhentet 2 år tidligere medføre en meget stor fejlmargen med stor usikkerhed om, hvorvidt beskeden er modtaget, og om den er gået til rette modtager.

På grund af dels de tekniske udfordringer ved udveksling/genbrug af kontaktinformationer, usikkerheden ved genanvendelse af kontaktinformationer som ikke er up to date, samt sikringen af korrekt accept fra borgerne om tilmelding til de enkelte sms-tjenester, arbejdes der fra BUFs side på, at København tilslutter sig de fælles offentlige tiltag, som NemSMS og E-boks/Digital post.

- NemSMS er et fælles, offentligt register hvor borgere og virksomheder kan vælge at registrere ét mobilnummer, så de kan modtage sms'er fra offentlige myndigheder.
- E-boks/Digital post er en sikker digital postkasse, hvor borgerne kan modtage og opbevare dokumenter fra virksomheder og offentlige myndigheder

Ved anvendelse af NemSMS øges sandsynligheden for ajourført kontaktinformation, da borgerne kun skal opdatere/ændre deres mobilnummer ét sted, samtidig sikres korrekt godkendelse fra borgerne.

BUF anvender i dag i stigende omfang E-boks/Digital post, senest med indførelse af Doc2Mail, som betyder, at brevveksling med borgerne automatisk bliver sendt elektronisk til e-boks såfremt borgeren er tilmeldt E-boks/Digital post, og dermed kun udskrives til papirformat, hvis borgerne ikke har tilmeldt sig e-boks.

Der gives adgang til E-boks/Digital Post via e-boks hjemmeside eller via "Min Side" under den fællesoffentlige portal www.borger.dk. Borger.dk er en fælles indgang til det offentlige med information og selvbetjening fra kommuner, regioner og stat. "Min Side" er en del af Borger.dk som rummer personlige oplysninger, hvor den enkelte kan logge på med NemId, som også anvendes af banker mm. "Min Side" giver adgang til oplysninger fra bl.a. CPR-register og Skat, samt alle kommunens digitale services. Af BUFs ydelser er der bl.a. adgang til den digitale pladsanvisning samt ForældreIntra.

Identifikation af "udigitaliserede" forældre

I henhold til oplysninger fra Danmarks Statistik er andelen af børnefamilier med netadgang mellem 96-98% på landsplan, ligesom anvendelsen af sms af 20-59 årige ligger på 98-99% på landsplan. De konkrete tal for Københavns Kommune findes ikke. Bortset fra en grundlæggende adgang til nettet, bør det afdækkes hvad netadgangen anvendes til, hvis man ønsker at identificere "udigitaliserede" forældre. Samtidig vil det forudsætte en nærmere afgrænsning af, hvilke kriterier definerer "udigitaliseret": Skal forældrene være

tilmeldt e-boks? skal de anvende Skoleintra? Skal de have tilmeldt sig sms-påmindelse hos tandplejen?

En entydig identifikation af udigitaliserede forældre vil være svær at gennemføre. En mulighed kan være i stedet at beslutte, på hvilke digitale kanaler man ønsker en afdækning af anvendelsen, og derefter prioritere en indsats på det konkrete område. Der er varierende muligheder for at identificere tilmeldte/brugere på de forskellige digitale kanaler, hvorfor identifikation af kanalerne er nødvendig før det er muligt at definere, det resultat en analyse vil kunne give.

Skoleintra er et eksempel på en digital kanal til forældrene. Via Forældreintra kan skolen kommunikere med forældrene, give adgang til elevernes udviklingsplaner, undervisningsplaner mm. Anvendelsen af skoleintra er ikke obligatorisk og det er op til den enkelte skole, i hvilket omfang forældreintra anvendes. En opgørelse af anvendelsen af Skoleintra i Københavnske skoler i 2010, viser meget store variationer i anvendelsen af forældreintra. Statistikken afdækker ikke baggrunden for de store forskelle. Det kan skyldes flere faktorer i relation til befolkningssammensætningen, samt faktorer omkring skolernes forskellige anvendelse og satsning på skoleintra.

Skoleintra indeholder også Skoleportalen, som er skolernes hjemmeside. Der er i forbindelse med afdækning af mulighederne for en PR kampagne for folkeskolen besluttet en styrkelse af hjemmesiderne, dels via lokale kampagner, dels via redesign af hjemmesiden og bedre søgemuligheder og adgang fra kk.dk (BUU 4.5.2011).

BUU har desuden i denne forbindelse besluttet, at der i elevrekrutteringsøjemed skal ses på et øget samarbejde mellem børnehaver og skoler/fritidsinstitutioner og hvordan dette kan understøttes teknologisk. Forvaltningen forventer at fremlægge forslag i BUU herom efter sommerferien 2011.