
Muligheden for brug af Smartphones i Dagtilbudsafdelingen i Vejle Kommune



Scan denne QR-kode



Dato for aflevering: Den 8. juni 2012
Udarbejdet af: Martin Florival Andersen
Vejleder: Dorthe Juul
Uddannelsesansvarlig: Tove M. Christensen

Indholdsfortegnelse

Indledning	2
Beskrivelse	3
Mit elevforløb.....	4
Formål	5
Metode.....	5
SMILK modellen	7
Delkonklusion	9
Modtagne papirskemaer	10
Spørgeskemaundersøgelse	11
Resultater af spørgeskemaundersøgelsen.....	13
Interview af kollega i dagtilbud	13
Delkonklusion på analyserne	14
Løsningsforslag	14
Udviklingen af Smartphones.....	16
Konklusion	17
Perspektivering.....	18
Procesevaluering	18
Kildefortegnelse	20
Bilag A – Organisationsdiagram over Vejle Kommune	21
Bilag B – Organisationsdiagram over børn og unge forvaltningen	22
Bilag C – Brev og spørgeskema til borgerne	23
Bilag D – Interview guide	26
Bilag E – SMILK modellen	27
Bilag F – Optælling af ansøgninger	28
Bilag G – Optælling af spørgeskemaer	29
Bilag H – Interview af sagsbehandler i dagtilbud	31

Indledning

Min baggrund indenfor kommunen er at jeg har siddet et år nede på ydelsescentret, hvor jeg sad med kontanthjælp og sygedagpenge. Der var på ydelsescentret stor fokus på digitalisering af mange forskellige metoder og jeg fandt hurtigt en interesse for dette.

På mit andet år som kontorelev sidder jeg i børn og unge forvaltningen, hvor jeg både sidder i staben og i dagtilbud.

Grunden til at jeg valgte emnet digitalisering med muligheden for brug af Smartphones i dagtilbud er, at jeg deltog i et møde med digitaliseringsgruppen for hele børn og unge forvaltningen. På mødet blev der diskuteret frem og tilbage om nye og smarte digitaliseringsprojekter. Et af oplæggene handlede om brugen af mobile QR-koder. Jeg fandt dette emne interessant, og tænkte, at dette måtte kunne bruges i hele Kommunen samt i dagtilbud. Samtidig er hele Vejle Kommunes overordnede kanalstrategi også at der skal digitaliseres mere, for at kunne optimere og dermed opnå besparelser i sidste ende.

Jeg vil i min opgave bl.a. undersøge mulighederne for brugen af disse koder. Jeg vil udarbejde nogle målinger på hvor mange der i dag allerede søger elektronisk og hvor mange der stadigvæk kommer med papirskemaer. Jeg vil lave nogle spørgeskemaer for at finde ud af om borgerne vil bruge deres Smartphone i forbindelse med indmeldelse/udmeldelse og benytte sig af disse QR-koder. Om de allerede har kendskab til Smartphones og hvad de bruger dem til i dag. Jeg vil også lave et interview med én af de ansatte for at finde ud af hvilke spørgsmål, der typisk går igen og om man ikke kan lave vejledninger evt. elektronisk for at undgå disse spørgsmål.

Beskrivelse

Vejle Kommune består af ca. 108.000¹ indbyggere, og er derfor landets 6. største kommune befolkningsmæssigt. Vejle Kommune hører under Region Syddanmark, hvis hovedadministrationsbygning også ligger placeret i Vejle.

Vejle Kommune blev ved kommunalreformen i 2007 slået sammen med følgende kommuner: Børkop, Egtved, Give og Jelling. Hvilket gjorde den ”nye” Vejle Kommune til landets 6. største. Vejle er klart den største by i Vejle Kommune (Ca. 10 gange så stor som den anden største by Børkop rent befolkningsmæssigt²) og hovedadministrationsbygningen er derfor også placeret i Vejle.

De 5 største byer i Vejle Kommune består af følgende, der startes med den største³: Vejle, Børkop, Give, Jelling og Brejning.

Vejle Kommune er en meget stor politisk og administrativ organisation, som er ledet af borgmesteren, Arne Sigtenbjerggaard som repræsenterer partiet Venstre.

Vejle Kommune fungerer som en servicevirksomhed og en myndighed med utrolig mange opgaver og funktioner. Deres vigtigste funktion er naturligvis at servicere borgerne så godt som muligt og at overholde de regler og krav som politikkerne stiller. Hermed nogle eksempler på arbejdsopgaver som en kommune kan være behjælpelig med: *små børn der skal i vuggestue, børn som starter i skole, unge der har problemer, folk der ikke kan finde et job, folk med et misbrug, folk der har økonomiske problemer, ældre kan få pasning, pension, plejehjem osv.*

Vejle Kommune er delt op efter linje og stabs princippet⁴. Direktionen er den øverste administrative ledelse, denne består af et råd med kommunaldirektøren og de fem direktører under ham.

Linjestabsprincippet er delt op således, at der er tre fagforvaltninger og to centrale stabe udover kommunaldirektørens stab.

Hver af disse fem forvaltninger og stabe har så en direktør. Direktøren har så en chef under sig, som er chef for det specifikke område, denne chef har så yderligere en afdelingsleder til at varetage den daglige drift.

¹ Befolkningsstal hentet i april fra internt ledelses system (LIS)

² http://da.wikipedia.org/wiki/Vejle_Kommune D. 11 april 2012

³ http://da.wikipedia.org/wiki/Vejle_Kommune D. 11 april 2012

⁴ Bilag A – Organisationsdiagram over Vejle Kommune

Martin Florival Andersen

Disse 3 fagforvaltninger med direktørens navn i parentes består af følgende:

- Velfærd (Kirsten Tønnesen)
- Teknik og Miljø (Erik Dahl-Rasmussen)
- Børne og unge (Claus Svold)

De 2 centrale stabe med direktørens navn i parentes består af:

- Erhverv og Kultur (John Hansen)
- Økonomi og Administration (Peter Karm)

Mit elevforløb

På mit første år var jeg ved ydelsescentret. Ydelsescentret hører inde under velfærdsstaben også nedenunder arbejdsmarkedsområdet (se organisationsdiagram). Her sad jeg mit første halve år i ekspeditionen, team kontanthjælp og team enkeltydelser. Mit andet halve år sad i sygedagpenge afdelingen.

Ekspeditionen: Det er her borgerne henvender sig i første omgang. Der er derfor tit rigtig mange forskellige opgaver og spørgsmål. Hverdagen bestod typisk af at betjene borgere indenfor kontanthjælp og enkeltydelser, samt og udbetale befordringsgodtgørelse og andre tillæg.

Team kontanthjælp: Her blev det meste med kontanthjælp ordnet. Der skulle afholdes samtaler med borgerne der søgte kontanthjælp, for at finde ud af om de var berettiget til det. Efterfølgende skulle deres sager startes op for at de kunne få udbetalt deres penge.

Team enkeltydelse: Det er her alle enkeltydelser bliver behandlet, det var et arbejde med utrolig meget beregning af økonomi, og rådighedsbeløb for at finde ud af om folk kunne blive bevilliget en enkeltydelse.

Sygedagpenge: Her behandles sygedagpenge sager, som kunne være sygedagpenge refusion til arbejdsgiver/A-kasse, sygedagpenge til lønmodtager og sygedagpenge til selvstændige. Jeg arbejde også her, nede i ekspeditionen engang imellem.

Martin Florival Andersen

Mit andet år, foregår i Skolegade 1 (Hoved administrations bygning) hvor jeg sidder i Børn og unge forvaltningen⁵. Mit elevforløb her er delt op, så jeg arbejder en halv uge i dagtilbud og en halv uge i B&U staben.

Dagtilbud: Her sidder jeg primært og behandler fripladsansøgninger for folk. Dog er der også meget andet arbejde. Fx skulle der ved årsskiftet sendes nye årsbevillinger ud. Derudover arbejder jeg også med pladsfordeling.

B&U Staben: Her er min hverdag meget varierende og jeg laver mange ad hoc opgaver. Nogle af mine ad hoc opgaver kan være og være medhjælper i SBSYS (dokumenthåndteringssystem) oplærings kurser, arbejde i systemvedligehold i SBSYS, være referent til LokalMED møder og opdatere vores hjemmeside og intranet.

Mine fasteopgaver er bl.a. at bestille kontorartikler til vores fælles depotrum, at få betalt regninger for vores afdeling og stå for åbning og sortering af den indgåede post.

Efter denne introduktion af Vejle Kommune og mit elevforløb, vil næste afsnit omhandle formålet med denne opgave.

Formål

Denne opgave har til formål, at udarbejde og udføre undersøgelser som viser, hvorvidt det er muligt at indføre brugen af Smartphones mere i dagtilbud, på den ene eller anden måde. Jeg skal ud og høre hvad mine kollegaer samt borgerne mener og tage det med i mine overvejelser. Jeg vil også i forbindelse med min fagprøve kunne lave en vurdering om hvorvidt dette kan anvendes i andre afdelinger.

Metode

Til undersøgelse af mit emne har jeg valgt at lave en optælling i indkomne ansøgninger i dagtilbud. Det er både elektroniske ansøgninger og ansøgninger på papirsformaer. Ansøgningerne omhandler: friplads, institutionsplads og diverse indtægtsrettelser.

⁵ Bilag B - organisationsdiagram over Børn og unge forvaltningen

Martin Florival Andersen

Dette har jeg valgt at gøre, for at få en idé om, hvor mange der i dag udfylder digitalt og hvor mange der stadigvæk afleverer papirskemaer.

Jeg har også udarbejdet et spørgeskema⁶ til min målgruppe, som er småbørns forældre som benytter sig af dagtilbudsordningen. Spørgeskemaerne har jeg valgt at uddele i fire forskellige institutioner. Institutionerne er Søndermarkens børnehave i Give, Solstrålen i Nørremarken, Kernehuset i Bredballe og Grønnedalen i Løget Høj. De nævnte institutioner er alle placeret i hver deres ende af Vejle Kommune i forskellige miljøer, lige fra et område med boligblokker til parcelhuse og består af en blanding af vuggestuer og børnehaver. Dette er gjort for at få så stor en variation af respondenterne som muligt. Her tænkes både på respondenternes etniske baggrund, økonomiske situation og aldersgrupper.

Spørgeskemaet er formuleret med 8 spørgsmål for at flest muligt ville overskue og svare på det efter en travl dag, når de henter deres børn. Alle besvarelserne holdes anonyme, da folks identitet ikke ville gavne min undersøgelse overhovedet.

Jeg har primært lagt vægt på korte og lukkede spørgsmål, for lettere og kunne måle og analysere på svarene bagefter, dog er det også muligt at komme med kommentarer til nogle af svarene. Jeg har inden min udlevering af spørgeskemaerne, fået to kollegaer til og læse spørgeskemaet igennem for at sikre mig, at det er letlæseligt og forståeligt. Jeg forventer en svar procent på 35 % af de 200 udlagte spørgeskemaer, hvilket svarer til 70 udfyldte spørgeskemaer, som er nok til at gøre min undersøgelse valid og målbar.

Jeg vil i min undersøgelse også afholde et kort interview med en af mine kollegaer, og har i den forbindelse udarbejdet en kort interview guide⁷. Jeg vil ud fra interviewet udbygge min viden og fornemmelse og skaffe flere informationer omkring digitalisering, borgerne samt høre hendes observationer og holdninger.

Hermed afsluttes opgavens indledende del og næste afsnit er den første del af analysen.

⁶ Bilag C. Brev samt spørgeskemaer til borgerne

⁷ Bilag D. Interview guide

SMILK modellen

For at få belyst om dagtilbud er klar til at udvide sig endnu mere digitalt, vil jeg benytte mig af elementerne fra SMILK/Service management modellen⁸.

SMILK modellen består af 5 elementer. De 5 elementer består af: servicekonceptet, markeds segment/målgruppe, image, service leverance systemet og kultur. De 5 forskellige elementer skal harmonere for at opnå en god og sund virksomhed. Jeg vil i modellen sætte fokus på de områder som jeg vurderer, er vigtige i min opgave.

Servicekonceptet:

Servicekonceptet er delt op i kerneydelser og periferiydelser.

Kerneydelserne i dagtilbud er alt logistikarbejdet i forbindelse med fordeling af pladser til børn i de forskellige institutioner, opkræve betalinger for alle dagsinstitutionerne samt behandling af fripladsansøgningerne.

Periferiydelserne i dagtilbud er råd og vejledning til nye forældre, mulighed for 3 måneders pasningsgaranti, mulighed for at kunne søge digitalt indenfor alle vores områder (indmeldelse/udmeldelse af institutionsplads og friplads ansøgning).

Samtidig kan borgerne også følge med i deres sag på nettet.

Nye periferiydelser: Jeg vil yderligere lave en service som består af en QR-kode på alle bevillings-breve og underretningsbreve som gør det let, hurtigt og simpelt at komme ind på Kommunens hjemmeside og den digitale pladsanvisning. Man skal kunne lave ændringer, udmeldelse og indmeldelse ved hjælp af sin Smartphone igennem en eventuel applikation. Der skal kunne findes videoguides, på flere forskellige sprog fx dansk, engelsk, tysk, arabisk, og polsk, i hvordan man bruger den digitale pladsanvisning på sin Smartphone og computer.

Alle disse periferiydelser vil gøre det lettere for borgeren at være selvhjulpen også de svagere borgere i samfundet ville have en mulighed hvis man brugte video guides oftere. Det hele vil i sidste ende spare kommunen for ressourcer og penge.

⁸ Bilag E med SMILK modellen.

Målgruppe:

Min målgruppe er småbørns forældre, hvor størstedelen består af alderen 20-35 år. Det er folk fra mange forskellige lande. Det er netop også denne målgruppe som mit servicekoncept skal udformes til.

Leverancesystemet:

I forhold til leveringen af mine forslag til en bedre digital pladsanvisning er det vigtigt, at der er nogle, som vil være ”tov holder” for projektet.

Det er også vigtigt, at ledelsen bakker op om projektet og er villige til og investere nogle ressourcer, i form af penge og timer, til programudvikleren, nye servere og andet hardware, tolke og andre involverede i projektet. Det hele skal naturligvis være under opservering af tovholderen for at sikre at kvaliteten er i top.

Image:

Imaget er vigtigt for Vejle Kommune. Alle borgere i Vejle Kommune, som ønsker børnepasning vil i et eller andet omfang være berørt af dagtilbudsafdeling. Derfor er det vigtigt, at vi som afdeling giver borgerne en god oplevelse, for at de får et billede af, at vi er en velfungerende afdeling som nogle af deres skattekroner går til.

Det er også her, vi kan give borgerne et billede af, at vi er en moderne afdeling og lige så langt fremme som de private virksomheder hvad enten det omhandler teknologien eller serviceniveauet. En af måderne vi kan gøre det på, er at alle de nye muligheder som der vil komme, bliver markedsført ud til borgerne, så de bliver gjort opmærksom på mulighederne. Her ville det være en rigtig god idé at få lavet nogle reklameplakater og brochurer til at hænge op og ligge ude i dagsinstitutionerne.

Yderligere kunne der udarbejdes reklamer til vores hjemmeside.

Kulturen:

Kulturen i dagtilbud, hænger meget sammen med de tidligere 4 elementer: servicekonceptet, målgruppen, leverancesystemet og virksomhedens image. Så hvis et af de andre elementer ikke fungerer, påvirker det virksomhedens kultur og dermed virksomheden. Det er derfor vigtigt at alle elementer fungerer optimalt og får virksomhedens ”hjul” til at og køre rundt. Der kan i kulturen også være andre ting, som går ind og påvirker projektet. Et eksempel herpå kan være organisationen, sidder

vores leder eller tovholder for langt fra den egentlige arbejdsgang? Og har kollegaerne dermed svært ved og følge med i det hele? Eller består afdelingen primært af ældre kontorassistenter som spænder ”ben” for projektet og ikke er så samarbejdsvillige? Dette mener jeg ikke vil give problemer i dagtilbud, da der allerede de sidste 5 år er sket rigtigt meget og medarbejderne derfor er vandt, til forandringer og digitalisering.

Delkonklusion

I dette afsnit er kort konkluderet på de fem faser i SMILK modellen behandlet i tidligere afsnit.

Servicekonceptet, er i dag godt og velfungerende, men der skal her ændres på periferiydelserne, for at opnå en endnu mere velfungerende og moderne afdeling/virksomhed med et forbedret serviceniveau.

Målgruppen er som sagt ovenfor, alle småbørns forældrene, og da langt de fleste af dem, kender til digitale muligheder og Smartphones vil dette kun gavne projektet.

Leverancesystemet ville også kunne fungere, eftersom projektet har god mulighed fra støtte, højere oppe i systemet, eftersom det er en af KL’s kanalstrategier⁹ at digitalisere mere.

dagtilbuds image er velfungerende men ville blive endnu bedre hvis vi begyndte at bruge den nymoderne teknologi mere.

Kulturen i dagtilbudsafdelingen, er sund og god og alle er åbne for nye idéer og projekter.

Samlet set mener jeg, ud fra SMILK modellen, at projektet er meget realistisk og i forhold til SMILK modellen, har dagtilbudsafdelingen det der skal til.

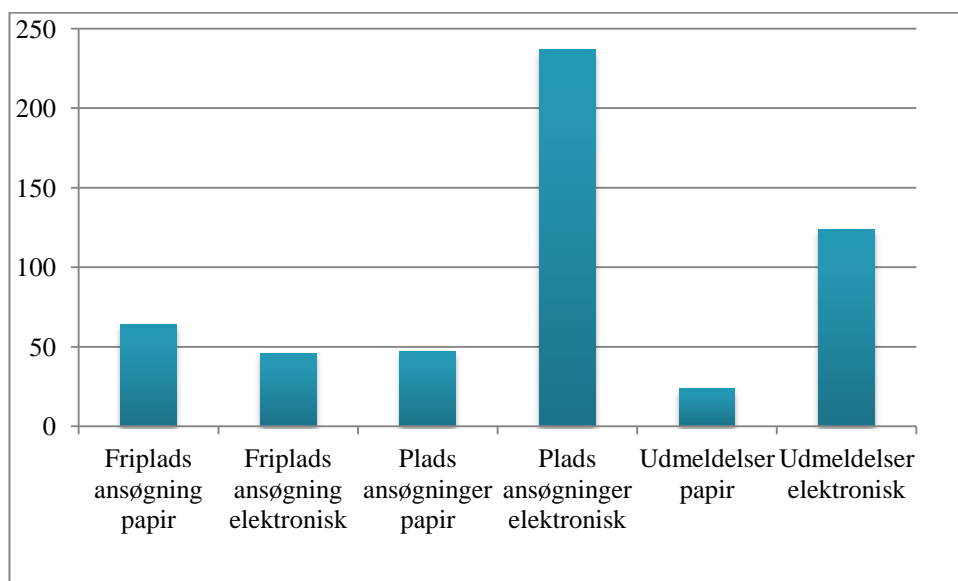
Næste afsnit omhandler en analyse af hvor mange papirskemaer og elektroniske skemaer dagtilbud har modtaget set i forhold til hinanden.

⁹ Se http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_51066/scope_0/ImageVaultHandler.aspx

Modtagne papirskemaer

Optællingen af de tre forskellige skemaer er foretaget i marts måned (uge 9, 10, 11, 12 og 13). Der blev i alt modtaget 542 skemaer¹⁰, af dem bestod 135 af papirskemaer og 407 elektroniske. Omregnet til procent giver dette en præcis procentfordeling på 25 % papir og 75 % elektronisk. Nedenfor er vist et søjlediagram som viser hvordan de forskellige tal ser ud indenfor de tre kategorier. I næste afsnit går jeg mere i dybden med de tre forskellige kategorier.

Modtagne skemaer i marts måned 2012



Figur nr.: 1

Kilde: Egen tilvirkning

Fripladsansøgninger:

Der er i alt modtaget 110 fripladsansøgninger. Af de 110 ansøgninger er 64 af dem papirskemaer og 46 af dem elektroniske skemaer. Dette er en procentfordeling på 58/42 %. Dette procenttal viser at der af indkomne papirskemaer, helt klart er plads til forbedringer. Jeg har undersøgt grunden til det høje tal og har fundet nogle fakta som kunne spille en rolle. Folk som søger økonomisk friplads er ofte i gang med en skilsmisse, de skal have ordnet skilsmissepapirer, flyttet adresse, søgt børnetilskud og søgt om boligstøtte. Alt dette gør de på en gang, når de alligevel er på kommunen.

¹⁰ Bilag F – Optælling af ansøgninger

Martin Florival Andersen

En anden årsag kan være at folk som er berettiget til fripladser, ofte er kendt i det offentlige system i forvejen, det kan være pension, sygedagpenge, revalidering eller kontanthjælp og de dermed syntes, det er lettere og henvende sig hvis de alligevel skal have ordnet nogle andre ting.

Pladsansøgninger:

Disse tal ser noget bedre ud. Der blev i alt modtaget 284 ansøgninger, hvoraf 47 var på papir og 237 elektroniske. Dette er en procentfordeling på 16,5/83,5% hvilket er temmelig godt, men der er stadigvæk mulighed for forbedringer.

Pladsudmeldelser:

Tallene her svarer logisk nok, meget til pladsansøgningerne og består af i alt 148 udmeldelser hvoraf 24 var på papir og 124 elektroniske. Dette er en procentfordeling på 16/84 %. Hvilket må anses at være tilfredsstillende.

Under optællingen, af de indkomne skemaer blev jeg meget overrasket over at 58 % var modtagne fripladsansøgninger på papir. Jeg mener, at der helt klart er plads til forbedringer og at dette tal er alt for højt. Både pladsansøgninger og pladsudmeldelser ligger fint med 16 % indkomne papirskemaer, dog skal disse tal endnu længere ned, da det er et spørgsmål om tid før alle papirskemaer ophører¹¹, ifølge KL's E2015 mål.

Næste afsnit omhandler en spørgeskemaundersøgelse som er foretaget i fire institutioner i Vejle Kommune.

Spørgeskemaundersøgelse

Der er i alt modtaget 66 spørgeskemaer¹², fra de fire institutioner, ud af de 200 udsendte, hvilket giver en svar procent på 33 %. Det svarer meget godt til det forventede antal skemaer retur.

¹¹ Se http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_51066/scope_0/ImageVaultHandler.aspx d. 29.05.2012

¹² Bilag G – optælling af spørgeskemaer

Martin Florival Andersen

Spørgsmål 1

Af de i alt 66 modtagene spørgeskemaer er 82 % af dem besvaret af kvinder. Dette må siges at være et temmelig højt tal, og kan bruges i overvejelserne omkring markedsførelsen af en eventuel ny Smartphone mulighed i dagtilbud.

Spørgsmål 2 og 3

83 % procent af de udspurgte har benyttet sig af digitalpladsanvisning og kun 9,5 % har aldrig hørt om det. Ligger man de 9,5 % sammen med de 7,5 % som har hørt om det, men ikke benyttet det, giver det 17 % som egentlig passer meget godt med statistikken fra optællingen af skemaerne. Tallene matcher også spørgsmål 3 eftersom 82 % af dem, har søgt elektronisk og 3 % ikke ved det (det kan være folk som har fået hjælp til at udfylde ansøgningen fx en sagsbehandler).

Spørgsmål 4

Her undersøges hvor mange der i dag kender til QR-koder, og ud af alle de adspurgte, er der kun 9 % som ikke kender til dem, og de steder der topper over hvor folk kender dem fra er avisreklamer og by reklamer, skilte og lignende.

Spørgsmål 5

Her dannes der et billede af borgernes holdninger til mobile QR-koder hvor 46 % siger ja til og kunne finde på at benytte sig af dem, hvis mulighederne var der. 24 % siger nej og 30 % siger ved ikke. Disse tal giver et stærkt billede af, at der faktisk er et flertal, som er villige til og bruge disse nye koder.

Spørgsmål 6

Hele 74 % af de udspurgte har i dag en Smartphone.

Spørgsmål 7

Ud fra de 49 personer som ejer en Smartphone benytter 80 % af dem den til at surfe på internettet og forskellige applikationer.

Spørgsmål 8

Her er de resterende 17 personer, som ikke har en Smartphone, blevet spurgt om de planlægger at anskaffe en Smartphone indenfor det næste år. Her svarer 29 % ja, 42 % nej og 29 % måske.

Resultater af spørgeskemaundersøgelsen

I dette afsnit opsummeres kort på overstående resultater.

Positive resultater:

- 83 % procent af de udspurgte har benyttet sig af digitalpladsanvisning
- 91 % kender til QR-koder
- 46 % vil benytte sig af QR-koder hvis muligheden var der

Negative resultater

- Ud af de 17 som ikke havde en Smartphone ønskede kun 29 % at anskaffe sig en inden for det næste år.

Herudfra kan der konkluderes, at spørgeskemaundersøgelsen har underbygget min fornemmelse af, at QR-koder og brugen af Smartphones klart er en mulighed indenfor dagtilbudsafdeling.

Efterfølgende afsnit omhandler et interview med min kollega, som er sagsbehandler i dagstilbud.

Interview af kollega i dagtilbud

Jeg har lavet et interview¹³ med min kollega som også er uddannelsesoplærer for mig, for at høre hendes meninger og de observationer, hun har gjort sig de sidste mange år som sagsbehandler. Interviewet består af en interviewguide som består af 6 spørgsmål, som vi gennemgik.

Hun bekræftede flere af de faktorer som jeg også havde tænkt på, med at dem der oftest søger manuelt, er enten fordi de ikke har en computer, har sprog-vanskeligheder eller skal have ordnet en lang række af forskellige ting på kommunen.

¹³ Se bilag H – Interview med kollega

Martin Florival Andersen

Der er også en del udlændinge som ikke søger elektronisk, fordi de har sprogvanskeligheder og fordi deres kultur er helt anderledes fra vores.

Nogle af de ting som der oftest bliver spurgt om hjælp til er folks indtægt. Folk ved ikke, hvad deres årsindtægt er, og ved ikke hvordan de skal regne den ud pga. skatter, pension, arbejdsmarkedsbidrag osv. Hun var også meget åben overfor idéen med Smartphone og mente det ville kunne gavne. Dog skal der tages hensyn til dem som ingen IT færdigheder har, og lave nogle muligheder, hvor de kan hjælpes.

Afskaffelse af papirskemaer mener hun vil blive svært for en lille gruppe, og der skal derfor sættes en pc op på kommunen, som borgerne kan benytte til at få vejledning.

Interviewet med min kollega, har givet mig nogle vigtige oplysninger og bekræftet mange af de oplysninger som står skrevet under fripladsansøgninger på side 9.

Delkonklusion på analyserne

Ud fra mine overstående analyser, her tænkes både på SMILK modellen, optællingen af skemaerne, spørgeskemaundersøgelsen og interviewet, kan jeg konkludere at min analyse absolut viser nogle muligheder og at min idé ville kunne gavne dagstilbud. De ansatte i dagtilbud er ikke en hindring i processen, og rigtig mange af borgerne kender allerede QR-koderne og vil benytte sig heraf hvis muligheden var det.

I næste afsnit præsenteres de løsningsforslag som er opstået ud fra min udarbejdelse af min analyse.

Løsningsforslag

Ud fra den samlede analyse og SMILK modellen, vil jeg anbefale dagtilbud, at gøre følgende:

Informationsmøde

Projektet skal først godkendes af ledelsen. Efter godkendelsen skal der, afholdes et informationsmøde for alle medarbejderne i afdelingen. Mødet skal afholdes af projektgruppen, hvor de beskriver, hvad planen er med projektet, hvornår og hvordan det skal igangsættes og hvorfor de skal til og i gang med det. Her kan der allerede komme mere viden og flere idéer inden projektet for alvor bliver skudt i gang.

QR-koder

Som beskrevet i tidligere afsnit, omhandlende servicekonceptet under nye periferiydelser er, at der skal dannes nogle QR-koder ud på noget materiale hvor det findes nødvendigt. Det kunne fx være på bevillingsbrevene, brochurer som folk får fra os, når sundhedsplejen kommer ud kort efter man har fået et barn, andre brochurer som ligger tilgængelige på dagsinstitutionerne, plakater og på hjemmesiden.

Disse QR-koder skal have et formål. Formålene med dem skal være at man igennem dem, vil kunne logge ind på sin sag igennem sin Smartphone, hvis der er sket ændringer i ens indkomst eller andre ting, som ikke passer. Der skal ved denne løsning arbejdes meget med datasikkerheden og personlige oplysninger. Her mener jeg, at NemID som i forvejen er en samarbejdspartner for Vejle Kommune, ville kunne bidrage til sikkerheden. Der ville også skulle laves en aftale med Skybrud, som er Vejle Kommunes leverandør af hjemmesider og andre IT-løsninger. Disse to firmaer sammen med kommunikationsafdelingen og projektgruppen vil kunne, levere dette projekt ud i virkeligheden, samt garantere for at der ikke bliver problemer i forhold til datasikkerheden.

Der skal også laves nogle videoguides på flere forskellige sprog. Disse guides skal kunne åbnes op, ved at scanne en QR-kode med sin Smartphone. De skal også kunne findes på hjemmesiden, for at få så meget udnyttelse af dem som muligt.

Guiderne skal beskrive, hvordan man søger institutionsplads elektronisk, hvordan man søger friplads elektronisk og hvordan man melder sig ud elektronisk.

Videoguiderne skal vise en PC-skærm med en mus, som bevæger sig til de forskellige menuer, imens der bliver forklaret, hvad man skal trykke på. Dette vil gøre det meget lettere for folk, der ikke er så stærke til IT eller er meget ordblinde.

Dette vil kræve, at der hyres nogle tolkebureauer til at oversætte til de forskellige sprog videoerne skal indspilles i, det er dog forholdsvis små beløb denne del vil koste.

Smartphone applikation

Endnu en mulighed vil være at få lavet en Smartphone applikation (Smartphone program). Applikationen skulle gøre det muligt at søge om institutionsplads, søge om

friplads, melde sit barn ud og lave indtægtsrettelser, man skulle igennem applikationen også kunne modtage nyheder og vigtige informationer fra den institution som ens børn hører under.

Udviklingen af Smartphones

Jeg har nedenfor indsat en model, der viser udviklingen fra år 2009 til år 2012. Beløbene er omsætningen på de forskellige applikations markeder, som der er til de forskellige mobiltelefoner. Tallene viser hvor meget de har omsat for i ”programmer” til Smartphones.

Tallene viser at der er sket en, over 7 fordobling af salget på 3 år, og tendensen er stadigvæk stigende. Android markedet ikke er med i disse tal, men det giver stadigvæk det samme billede af udviklingen indenfor Smartphones.

Store	2009 (millions U.S.)	2012 (millions U.S.)
Apple App Store	\$769	\$5782
Blackberry App World	\$36	\$165
Nokia Ovi Store	\$13	\$105
Google Play	\$11	\$102
Total	\$828	\$6154

Figur nr.: 2

Kilde: <http://en.wikipedia.org/wiki/Smartphone> d. 31.05.2012

Jeg mener derfor at min idé er meget realistisk og med en egentlig mulighed for at udføre den. Der vil med stor sandsynlighed kunne findes midler og støtte fra politikkerne og andre højere oppe i systemet, da det jo er en politisk strategi at digitalisere mere samt at få flere til og være selvhjulpne. Dette ville også kunne medføre administrative besparelser samt besparelser på porto og papir.

Tiderne i dag er også mere og mere præget af det digitale samfund, vi befinder os i. Der er snart ikke de ting man ikke kan gøre på sin Smartphone fra at finde en kæreste, handle ind, se vejret, tjekke mail, finde vej, tjekke bankkontoen og holde øje med dagens aktiekurser.

Hermed afsluttes min analyse del og næste afsnit er opgavens konklusion.

Konklusion

Jeg har nu fået undersøgt mit emne som er: ”Optimering af brugen af Smartphones i dagtilbudsafdelingen”. Jeg har igennem hele forløbet udviklet min viden omkring digitalisering og borgerne.

Igennem min undersøgelse har jeg fundet ud af, at der i dag stadigvæk er ¼ del af borgerne som henvender sig i afdelingen med papirskemaer. Af disse 25 % er langt de fleste fripladsansøgninger. Både pladsansøgninger og pladsudmeldelser ligger noget lavere med henholdsvis 16 % og 16,5 % modtagne papirskemaer. Disse tal er forholdsvis lave, men skal stadigvæk mindskes. Ifølge KL’s kanalstrategi¹⁴ så vil der i år 2015 ikke længere være mulighed for at benytte papirblanketter.

Resultaterne af min spørgeskemaundersøgelse er jeg meget tilfredse med. Jeg fik spurgt rigtig mange og har dermed opnået nogle resultater, som er målbare og giver et godt billede af den egentlige situation i Vejle Kommune. Ud fra de besvarede spørgeskemaer, var største delen udfyldt af kvinder. Det er også moderens CPR nummer som sagen bliver oprettet i, så længe barnet bor sammen med både sin mor og far.

83 % af de adspurgte kender til QR-koder og 74 % har allerede en Smartphone i dag. Disse tal viser, at der tydeligvis er en mulighed for at implementere brugen af Smartphones i dagtilbudsafdelingen snarest muligt. Af alle de udspurgte ville 46 % være villige til at benytte sig af muligheden i dag, hvilket man kunne forvente ville stige yderligere den dag, der bliver lukket ned for papirblanketter.

Jeg fik i mit interview med min kollega, understøttet mange af de fornemmelser jeg havde inden interviewet. Hun har været med til at give mig endnu større viden på området samtidig med, at hun bragte nogle gode idéer på banen, fx etablering af en borger PC samt en centralisering i f.eks. borgerservice.

Kulturen i Dagstilbud er klar til yderligere digitalisering, dette mener jeg ud fra mit overordnede syn på medarbejderne i dagstilbud og mit interview. Alle medarbejderne er utrolig gode til at omstille sig samtidig med at de er meget åbne for nye projekter og idéer.

¹⁴ Se http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_51066/scope_0/ImageVaultHandler.aspx d. 31.05.2012

Martin Florival Andersen

Ud fra dette mener jeg, at projektet er realistisk. Set med henblik på Kommunernes Landsforening (KL) og Vejle Kommunes overordnede strategier, mener jeg at dette er et stort skridt i den rigtige retning. Det hele kræver selvfølgelig nogle nye opdateringer samt en masse kroner og timer, men som i sidste ende og langsigtet set vil være en god investering. Jeg mener også, at afdelingen er klar til at tage udfordringen op og vil indenfor få år være fuldt ud digitaliseret.

Målsætningen med dette projekt har været, at finde frem til nogle anvendelige løsningsforslag til Dagtilbudsafdelingen. Jeg anbefaler, at der afholdes et informationsmøde for at informere afdelingen om de nye tiltag som vil blive implementeret. Af nye tiltag foreslår jeg indførelse af QR-koder samt en Smartphone applikation.

Idéen er også brugbar i en hel del andre forvaltninger og afdelinger i Vejle Kommune og jeg tror bestemt, at vi indenfor få år, vil se en stærkt stigende tendens af brugen af Smartphones indenfor det offentlige i alle sammenhæng.

Mit overordnede mål med opgaven var at undersøge mulighederne for brugen af Smartphones i dagtilbudsafdelingen. Det mål mener jeg hermed, at jeg har opnået.

Perspektivering

I dette afsnit vil jeg kort nævne, hvad det vil betyde for Vejle Kommune, hvis de vælger at indføre mine tidligere beskrevne løsningsforslag.

Dagtilbud i Vejle Kommune ville kunne spare en masse ressourcer i form af penge og tid, ved at indføre Smartphones og QR-koder med henblik på at få flere borgere til at søge digitalt. Dette vil være med til at leve op til de stigende krav, som regeringen stiller til de offentlige forvaltninger. Løsningsforslagene vil også bidrage til at Vejle Kommune er med helt i front, når det gælder digitalisering og moderne måder at drive virksomheder på.

Procesevaluering

Ved at have arbejdet med denne opgave over dette lange forløb, har jeg fået en rigtig god viden om digitalisering indenfor det offentlige og især dagtilbud. Jeg har

Martin Florival Andersen

yderligere lært om borgernes vaner og holdninger samt fået sat nogle tal på, hvor mange der egentlig søger på papir kontra elektronisk.

Forløbet med at udarbejde opgaven er gået godt og Vejle Kommune har hvis stor opbakning og interesse omkring mit emnevalg.

Alt i alt er jeg meget tilfreds med den færdige opgave og ser frem til at forsvare den til den mundtlige eksamen.

Kildefortegnelse

Bøger:

Offentlig administration, 2. Skoleperiode

Det offentlige som serviceleverandør, 3. Udgave, 1. Opslag 2010

Forlaget 94

Service Management – strategi og ledelse i servicevirksomheder

Richard Normann oversat af Marianne Risberg

Gads forlag 2001

Hjemmesider:

<http://www.vejle.dk>

<http://www.vkintra.vejle.dk>

<http://www.relationwise.dk> til udarbejdelse af spørgeskema

http://da.wikipedia.org/wiki/Vejle_Kommune

http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_51066/scope_0/ImageVaultHandler.aspx

<http://en.wikipedia.org/wiki/Smartphone>

Andre:

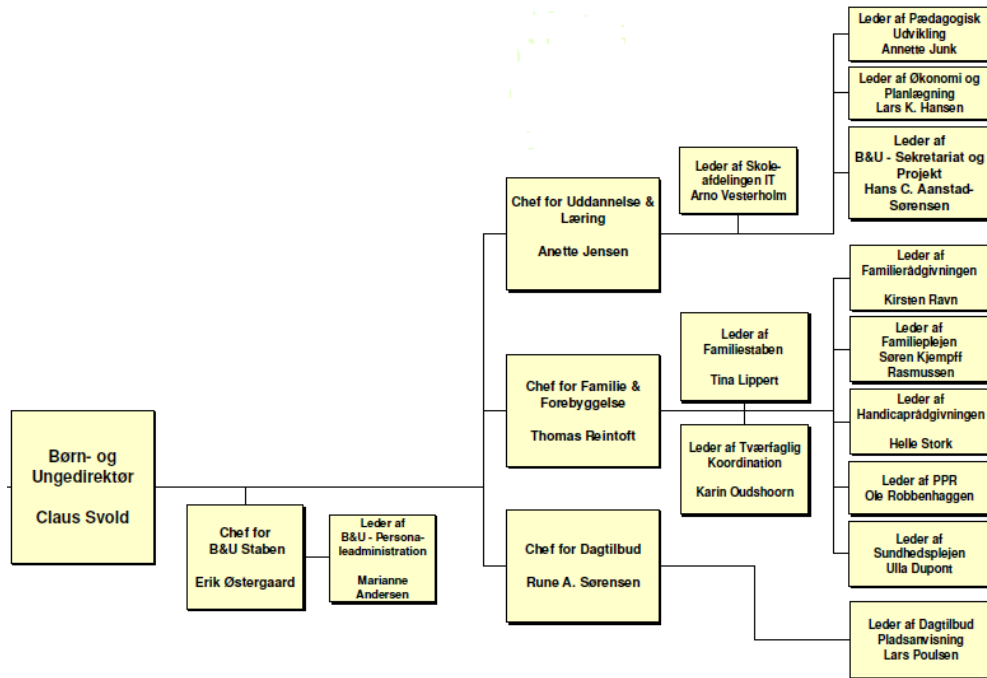
Leder af dagtilbud administrationen.

Sagsbehandler i dagtilbud.

Martin Florival Andersen

Bilag A – Organisationsdiagram over Vejle Kommune

Bilag B – Organisationsdiagram over børn og unge forvaltningen



Bilag C – Brev og spørgeskema til borgerne

Brev:

Spørgeskemaundersøgelse om digitalisering indenfor dagtilbud

Hej

Mit navn er Martin og jeg er 2. års kontorelev ved Vejle Kommune. I forbindelse med min afsluttende eksamen er jeg i gang med at skrive en opgave om digitalisering.

Jeg skal bruge denne spørgeskemaundersøgelse til min samlede analyse og har derfor brug for din hjælp. Denne undersøgelse er helt anonym og består af 8 spørgsmål og tager ca. 2 minutter at udfylde.

Spørgeskemaet bedes efter udfyldelse, afleveret til en af de ansatte i institutionen.

Tusind tak for din tid!

Venlig hilsen

Martin Florival Andersen
Børne- og Ungeforvaltningen
Vejle Kommune

1. Er du en mand eller kvinde?

- Mand
- Kvinde

2. Kender du til digital pladsanvisning? (opskrivning til institutionens pladser digitalt)

- Ja, har hørt om det
- Ja, har benyttet mig af det
- Nej, aldrig hørt om det

3. Hvordan har du indmeldt dit barn/dine børn i institutionen?

- Digitalt på Internettet
- Manuelt på et papirschema
- Ved ikke

4. Kender du til QR-stregkoder? (Stregkoder man scanner med sin Smartphone)

- Nej
- Ja, fra fjernsynet
- Ja, fra avisreklamer
- Ja, fra Internettet
- Ja, fra byreklamer, skilte og lignende
- Ja, fra andet

5. Hvis mulighederne var der, kunne du så finde på og benytte dig af QR-stregkoderne til feks. ansøgninger/ændringer af friplads/pladsanvisning eller til og finde råd og vejledninger?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

6. Har du en Smartphone? (En telefon der kan gå på Internettet)

- Ja (Undlad spørgsmål 8)
- Nej (Undlad spørgsmål 7)
- Ved ikke (Undlad spørgsmål 7)

7. Hvad bruger du din Smartphone til?

- Til beskeder og opkald
- Surfe på Internettet
- Forskellige applikationer som spil, GPS, facebook og netbank

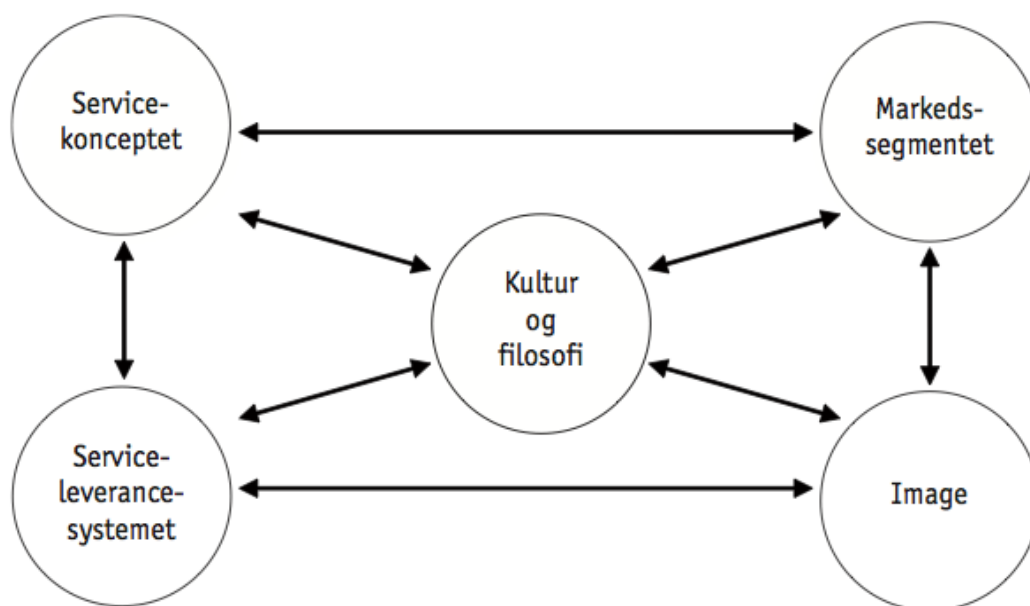
8. Planlægger du og anskaffe dig en Smartphone inden for det næste år?

- Ja
- Nej
- Måske

Bilag D – Interview guide

- **Hvad tror du er grunden til at så mange stadigvæk benytter sig af papir skemaerne?**
- **Er det specielt en gruppe af folk som benytter sig af dem?**
- **Er der nogle specifikke problemer/spørgsmål som ofte går igen ved ansøgning om friplads eller institutionspladser?**
- **Har du en idé til hvorfor de benytter sig af det (Har de ikke adgang til PC eller kan de bare ikke finde ud af det) ?**
- **Tror du der ville kunne være nogle fordele eller ulemper ved at integrere Smartphones mere blandt borgerne?**
- **Mener du at det er muligt at helt afskaffe papirskemaerne indenfor få år, som man har gjort i andre afdelinger af kommunen og som er en KL kanalstrategier indenfor de nærmeste par år?**

Bilag E – SMILK modellen



Bilag F – Optælling af ansøgninger

Optælling for uge 9, 10, 11, 12 og 13	Friplads ansøgning
Papir skema	64
Elektronisk skema	46
% fordelingen	58/42 %
	Plads ansøgninger
Papir skema	47
Elektronisk skema	237
% fordelingen	16,5/83,5 %
	Udmeldelser
Papir skema	24
Elektronisk skema	124
% fordelingen	16/84 %
I alt modtaget på papir skemaer:	135
I alt modtaget elektronisk:	407
% fordelingen	25/75 %

Bilag G – Optælling af spørgeskemaer

Spørgeskema undersøgelse	Antal	Procent tal
1. Er du mand eller kvinde?		
Mand	12	18%
Kvinde	54	82%
2. Kender du til digital pladsanvisning?		
Ja, har hørt om det	5	7,50%
Ja, har benyttet mig af det	54	83%
nej, aldrig hørt om det	7	9,50%
3. Hvordan har du indmeldt dit barn/dine børn i institutionen?		
Digitalt på internettet	54	82%
Manuelt på et papirskema	10	15%
ved ikke	2	3%
4. Kender du til QR-stregkoder?		
nej	6	9%
ja fra fjernsynet	22	33%
ja fra avisreklamer		39%
ja fra internettet	17	26%
ja fra byreklamer, skilte og lignende	25	38%
ja fra andet	17	26%
5. Hvis mulighederne var der, kunne du så finde på og benytte dig af QR-stregkoder til feks. Ansøgninger/ændringer af friplads/pladsanvisning eller til og finde råd og vejledninger?		
Ja	30	46%
nej	16	24%
ved ikke	20	30%
6. Har du en Smartphone ?		
ja	49	74%
nej	17	26%
ved ikke		
7. Hvad bruger du din Smartphone til?		
til beskeder og opkald	49	100%
surfe på internettet	39	80%

Martin Florival Andersen

Forskellige applikationer som spil, GPS, facebook og netbank	40	82%
--	----	-----

8. Planlægger du og anskaffe dig en Smartphone inden for det næste år?

Ja	5	29%
----	---	-----

nej	7	42%
-----	---	-----

måske	5	29%
-------	---	-----

Bilag H – Interview af sagsbehandler i dagtilbud

- **Hvad tror du er grunden til at så mange stadigvæk benytter sig af papir skemaerne?**

Der kan være flere grunde. En af grundene er at folk ikke har en PC eller den kan være gået i stykker, og de har ikke råd til en ny. Der kan også være svært for nogle og gøre det på nettet hvis de har sprogvanskeligheder og generelt ikke er ret gode til Edb.

Der er også en gruppe som kommer for at få det hele ordnet på engang, så søger de både forhøjet børneydelse, boligstøtte, økonomisk friplads og folkeregister. Der er også mange som kommer hvis de bliver alene, Så har de svært ved og ”overskue” det hele og syntes derfor det er lettere og få det hele afleveret på engang.

- **Er det specielt en gruppe af folk som benytter sig af dem?**

Der er en del udlændinge, som ikke søger elektronisk fordi de mener det, er nogle følsomme oplysninger, som de helst vil give ansigt til ansigt. En anden gruppe som nævnt ovenfor er folk der er i gang med samlivsophør.

Der er også mange som kommer som egentlig nok sagtens ville kunne søge elektronisk, og som har computere, men egentlig bare gør det på den ”letteste” måde for dem.

- **Er der nogle specifikke problemer/spørgsmål som ofte går igen ved ansøgning om friplads eller institutionspladser?**

De har svært ved og udfylde skemaerne specielt pga. Sprogvanskeligheder, og der er mange som har rigtig svært ved og udfylde de felter med deres indkomst, fordi der er mange ting som de er i tvivl om skal regnes med som SKAT, arbejdsmarkedsbidrag og at det er en årsindtægt og ikke månedlig indtægt der regnes med.

- **Har du en idé til hvorfor de benytter sig af det (Har de ikke adgang til PC eller kan de bare ikke finde ud af det) ?**

Det er oftest begge dele, da der er mange som ikke har de IT færdigheder som det kræver så de skal oftest have lidt hjælp.

- **Tror du der ville kunne være nogle fordele eller ulemper ved at integrere Smartphones mere blandt borgerne?**

Det er der helt klart fordele ved, at man kan gå ind den vej og vise folk hvordan man gør. Ulemperne er at dem der i forvejen har svært ved IT, vil føle det bliver endnu mere indviklet, dog er der en del af dem som også ville kunne hjælpes på den måde og det ville derfor være en stor hjælp for dem.

- **Mener du at det er muligt at helt afskaffe papirskemaerne indenfor få år, som man har gjort i andre afdelinger af kommunen og som er en KL kanalstrategier indenfor de nærmeste par år?**

Det vil blive rigtig svært for en lille gruppe, for der er nogle som skal have hjælp. Beslutter man politisk ved lov at det skal indføres så skal man gøre ligesom man har gjort ved SKAT, med at folk skal komme herved også må vi hjælpe dem ved skranken, ved en ”borger pc’er” men ellers vil der ikke være noget i vejen for det indenfor vores område. En anden mulighed kunne være og sætte en computer op nede i borgerservice, for at samle det meste af borgerkontakten et sted.