



Analyse

Videomøder i den offentlige sektor

April 2023



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Forord

Forord

Videomøder mellem borgere og myndigheder udgør et værdifuldt supplement til fysiske møder. Videomøder kan sikre fleksibilitet for borgerne i hverdagen og styrke grundlaget for lige adgang til serviceydelser, uanset om man bor i land- eller byområder. De kan bidrage til at gøre kommunikationen med den offentlige sektor mere overskuelig og tilgængelig for socialt og psykisk udsatte borgere. Derudover kan videomøder spare tid og ressourcer i den offentlige sektor fx gennem frigørelse af medarbejdertid, der i dag bruges på transport.

Videomøder er afprøvet mange steder i den offentlige sektor, særligt på områder, hvor der er hyppig borgerkontakt, hvor visuel kontakt er en fordel, eller hvor flere end to parter skal mødes. Der findes dog ikke et tværgående overblik over, hvilke typer af møder med det offentlige videomøder er blevet anvendt i, hvad borgernes og myndighedernes erfaringer er, samt på hvilke områder der er potentiale for yderligere anvendelse af videomøder.

Som en del af finansloven for 2022 blev der derfor igangsat indeværende analyse, der har til formål at undersøge erfaringerne med brug af videomøder i den offentlige sektor med henblik på i højere grad at tilbyde videomøder som supplement til fysiske møder. Analysen udspringer blandt andet af og skal ses som et delvist svar på Digitaliseringspartnerskabets anbefaling om virtuelle møder som en ny offentlig kommunikationskanal.

Afrapporteringen præsenterer resultaterne fra analysen



Afrapporteringen kortlægger og giver et overblik over, hvor videomøder anvendes i den offentlige sektor



Afrapporteringen beskriver potentialet for at anvende videomøder som supplement til fysiske møder på blandt andet social-, sundheds-, og beskæftigelsesområdet



Afrapporteringen belyser de nødvendige forudsætninger for anvendelse af videomøder i myndighederne



Ledelsesresumé

I ledelsesresumeeet præsenteres den overordnede tilgang samt hovedkonklusionerne fra analysens tre spor:

- Erfaringskortlægning
- Potentialevurdering
- Forudsætningsanalyse



Om analysen

Overordnet formål

- Formålet med analysen er at undersøge erfaringerne med brug af videomøder i den offentlige sektor med henblik på at afsøge mulighederne for i højere grad at tilbyde videomøder som supplement til fysiske møder.
- Analysen søger at fremhæve, hvad videomøder kan bruges til, de situationer hvor videomøder kan skabe værdi, og de områder hvor der er potentiale for udbredelse. Håbet er, at beslutningstagere og praktikere kan blive inspireret til, hvor og hvordan de i højere grad kan anvende videoteknologi som supplement til fysiske møder.
- Analysen består af nedenstående tre kapitler. Analysen kan både læses i sin helhed, ligesom at de enkelte kapitler og underkapitler kan læses alene.
 - 1 Kortlægning af erfaringerne med videomøder i den offentlige sektor
 - 2 Vurdering af potentialer for yderligere anvendelse af videomøder
 - 3 Analyse af forudsætninger for anvendelse af videomøder i den offentlige sektor

Analysens scope og afgrænsning



Hvad er et videomøde i analysen?

Begivenhed hvor en eller flere myndigheder mødes online med en borger eller virksomhed med henblik på at udveksle informationer, træffe en beslutning mv.



Hvad er uden for scope?

Mødeformater der udelukkende eller primært består af envejskommunikation fx online undervisning, webinarer, træningsvideoer mv.



Videomøder som supplement?

Videomøder kan i nogle tilfælde fungere som erstatning for et fysisk møde, mens de i andre tilfælde kan give værdi som et supplerende tilbud i sammenhæng med myndighedens øvrige kommunikationskanaler og tilbud.

Erfaringskortlægning

Hovedresultat: Videomøder er afprøvet bredt i den offentlige sektor, men udbredelse udestår

Videomøder er afprøvet bredt i den offentlige sektor

- De eksisterende undersøgelser af borgernes holdninger til videomøder viser, at borgerne generelt set har erfaringer og er tilfredse med anvendelsen af videomøder i den offentlige sektor.
- Erfaringskortlægningen har identificeret 30 områder på tværs af den offentlige sektor, hvor videomøder er afprøvet i mødet med borgere eller virksomheder.
 - Der er identificeret 24 områder, hvor videomøder har været anvendt i mødet med borgere fx på social- og sundhedsområdet.
 - Der er identificeret 6 områder, hvor videomøder har været anvendt i mødet med virksomheder fx til tilsynsbesøg.
- Der er et meget stort spænd i antallet af møder, der afholdes på hvert af de 30 områder, ligesom der er stor forskel på, hvor udbredt anvendelsen af videomøder er på det givne område på tværs af myndigheder.
- Tilsvarende er der stor forskel på, hvor velbeskrevne erfaringerne er på tværs af områderne, herunder om der foreligger analyser, rapporter, business cases mv.

Eksempler på udbredelsesgrad

Videomøder er fast praksis

- Fristforlængelser af varetægtsfængslede
- Nogle mødetyper i Familieretshuset

Videomøder er delvist udbredt

- Besøg i hjemmeplejen
- Bostøttemøder
- Fremmedsprogstolkning

Videomøder er ikke udbredte

- Ambulant behandling (psykiatri og somatik)
- Konsultation hos privatpraktiserende læger
- Samtaler på jobcentre*
- Skole-hjem-samtaler i grundskole
- Virksomhedsområdet bredt set

*Der forventes dog at blive afholdt flere videomøder som følge af ny lovgivning per 22. marts 2023.

Potentiale vurdering

Hovedresultat: Der er potentiale for udbredelse af videomøder på de otte undersøgte områder

Der er potentiale på alle otte områder

- På baggrund af kortlægningen er der i samarbejde med en række centrale interessenter identificeret otte særligt relevante områder, hvor der er blevet foretaget en potentiale vurdering af mulighederne for yderligere udbredelse af videomøder.
- Potentiale vurderingen finder, at der på alle otte områder er potentiale for øget brug af videomøder som supplement til andre mødeformer, herunder at:
 - Videomøder medfører værdiskabelse for borgerne fx i form af øget fleksibilitet, trykthed og større selvstændighed
 - Videomøder kan medføre tidsbesparelser for medarbejderne – særligt i form af mindsket transporttid
 - Videomøder påvirker i de fleste tilfælde ikke den faglige kvalitet i samtalerne – og i nogle tilfælde løftes kvaliteten
 - Videomøder kan implementeres i praksis, blandt andet idet de tekniske løsninger er til stede på markedet, og der på de fleste områder kan opnås en neutral eller positiv business case.
- Særligt for områderne bostøtte, hjemmepleje, jobcentre, psykiatri og tolkning vurderes der at være et stort potentiale, idet videomøder på disse områder vurderes både at give værdi for borgerne og medføre tidsbesparelser for medarbejderne.

Skema over områderne

Område	Samlet antal møder om året*	Samlet vurdering af potentiale
Bostøtte	4 mio.	
Hjemmepleje	118 mio.	
Jobcentre	2,8 mio.	
Praktiserende læger	18 mio.	
Psykiatri	1 mio.	
Somatik	10,7 mio.	
Tolkning	0,3 mio.**	
Udskrivningskonferencer	>0,1 mio.**	

*Herunder både fysiske møder og videomøder. Det er kun nogle typer af fysiske møder, der kan omlægges til videomøder – omfanget varierer fra område til område.

**Ældre tal behæftet med usikkerhed – se potentiale vurdering (kapitel 3)



Forudsætningsanalyse

Hovedresultat: Krav til forandringsledelse og brugerfokus, men få egentlige barrierer for anvendelsen

Der er identificeret 12 forudsætninger for en øget anvendelse af videomøder i den offentlige sektor fordelt på tre hovedområder

Brugere og teknik	Organisation	Jura og sikkerhed
Brugervenlig videomødeløsning	Ledelsesfokus og tydelige mål	Sikker videomødeløsning
Tilgængelige enheder for brugere	Omstilling af faglighed og opgaveløsning	Databeskyttelse i videomødeløsningen
Internetdækning	Effekt og kvalitet	Lovgivning tilpasset videomøder
Oplæring i teknisk løsning	Ressourcer til implementering og drift	
Support til borgere og medarbejdere		

- Der er identificeret 12 forudsætninger som skal være tilstede, når videomøder skal anvendes i den offentlige sektor, herunder forudsætninger relateret til brugere og de tekniske løsninger, organisatoriske forudsætninger samt juridiske og sikkerhedsmæssige forudsætninger.
- Erfaringer peger på, at et vedvarende fokus på forandringsledelse i organisationerne er en særligt vigtig forudsætning, da arbejdsgange og faglighed skal tilpasses til videomøder som kommunikationsform. Tilsvarende anvendes videomødet direkte i mødet med borgere og virksomheder, hvilket kræver opmærksomhed på brugervenlige løsninger, og at borgerne og virksomhederne har det rette udstyr og kompetencer til at deltage i videomøder.
- Såfremt ovennævnte forudsætninger er opfyldt, er der ikke identificeret øvrige juridiske eller teknologiske barrierer til hinder for en øget anvendelse af videomøder.

Samlet konklusion på analysen

Hovedresultat: Videomøder er en moden og brugervenlig teknologi, men der er fortsat stort potentiale for yderligere anvendelse og udbredelse

Videomøder er en moden og brugervenlig teknologi, der kan skabe værdi for både borgere og medarbejdere

- Videomøder er en velafprøvet teknologi, som langt de fleste borgere allerede kender og anvender. Der er tale om en relativt simpel digital teknologi, hvor der allerede findes en række brugervenlige videomødeløsninger på markedet, såsom fx skærmløsninger til anvendelse i hjemmeplejen.
- Erfaringer viser, at selv skeptiske borgere og medarbejdere bliver glade for videomøder, når de først er kommet i gang. Videomøder kan både være med til at spare tid og sikre større fleksibilitet i hverdagen for borgerne. Derudover er det muligt at nå grupper af borgere, som ellers kan være vanskelige at nå og sikre større kontinuitet i deres dialog med det offentlige.
- Derudover kan videomøder bidrage til at spare tid for medarbejderne. Det gælder særligt på de områder, såsom i hjemmeplejen, hvor der kan være lang transporttid, men videomøder kan også bidrage til at sikre større fremmøde, og at møderne generelt set bliver kortere, da der er mindre spildtid.
- Nogle møder med det offentlige kan omlægges til video. På de fleste områder vil der fortsat være behov for fysiske møder til blandt andet praktisk hjælp i hjemmeplejen, fysiske undersøgelser hos lægen eller som et udgangspunkt for at skabe en god relation, fx ved at første møde i en møderække afholdes fysisk.

Behov for udbredelse og skalering på flere områder

- Analysen finder, at der er en forholdsvist lav grad af udbredelse på trods af, hvor moden og velafprøvet en teknologi, der er tale om.
- Der vurderes ikke at være noget teknisk, der står til hinder for en øget anvendelse og udbredelse af videomøder.