



Borgerindsigter om videomøder med jobcentret i Solrød Kommune

Januar 2023

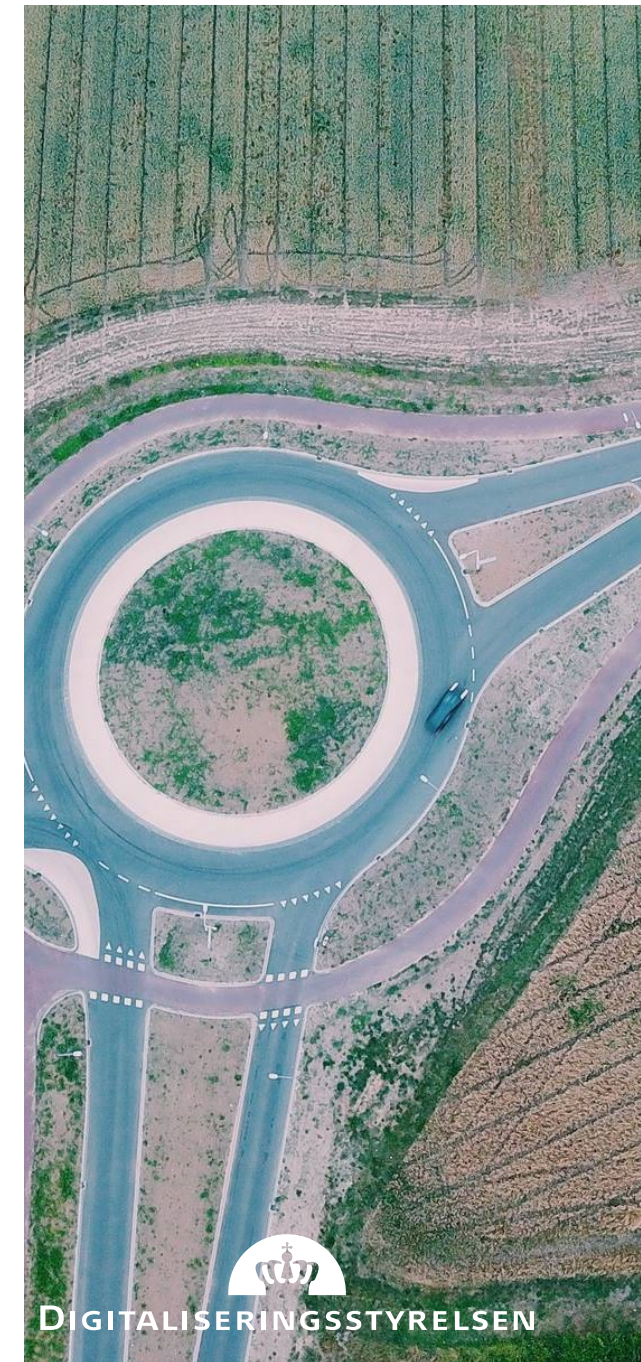
Indhold

Introduktion til analysen

- Introduktion
- Videomøder i jobcenteret i Solrød Kommune
- Informantgruppe
- Metode
- Resumé af analysens resultater

Analysens resultater

- Analytiske temaer
 - Forudsætninger for gode videomøder
 - Tryghed ved videomøder hjemmefra
 - Øget kontinuitet og selvtillid for udfordrede borgere
 - Flexibilitet og mobilitet i hverdagen
 - Øget tilgængelighed af sagsbehandlere
 - Kvalitet og nærvær i samtalen over skærm
 - Tekniske udfordringer og konsekvenser
 - Oplæring og support
 - Sammenhængende kommunikation før og efter mødet



Introduktion til analysen



Introduktion

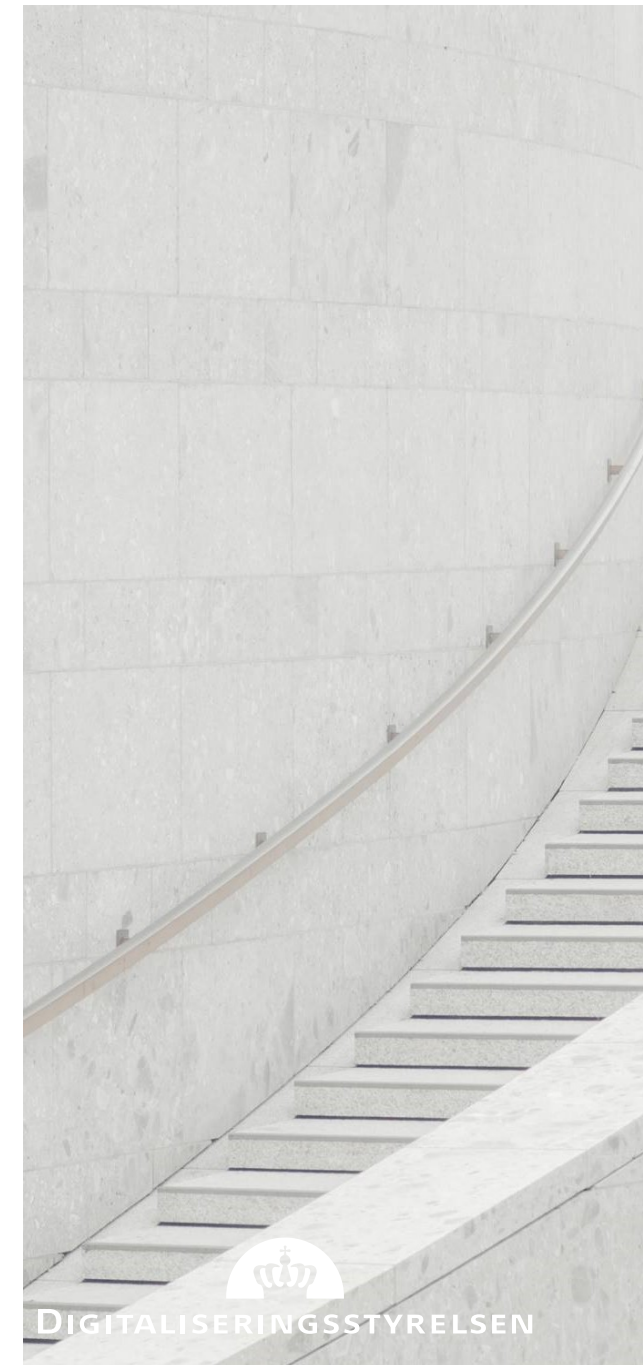
Denne afrapportering er resultatet af en kvalitativ interviewundersøgelse af ledige borgeres oplevelser af videomøder med jobcentret i Solrød Kommune, som er gennemført af Digitaliseringsstyrelsen i juni 2022.

Analysen er en del af en større undersøgelse af brugen af videomøder på tværs af den offentlige sektor, som blev igangsat med finansloven for 2022. Undersøgelsen har til formål at kortlægge erfaringerne med brug af videomøder samt afdække potentialerne for, at videomøder tilbydes som supplement til fysiske møder flere steder i den offentlige sektor.

Beskæftigelsesområdet er et af de områder, hvor der afholdes mange møder med borgere i form af samtaler med ledige borgere på jobcentrene. Langt de fleste af disse samtaler afholdes i dag fysisk, som det er fastlagt i den nuværende lovgivning. Det betyder, at der kun i meget begrænset omfang findes viden om borgernes oplevelse med at deltage i videomøder med jobcenteret.

Som led i potentiale vurderingen af videomøder på beskæftigelsesområdet har Digitaliseringsstyrelsen derfor gennemført interviews med borgere fra Solrød kommune, der som en af de første kommuner i Danmark gennem en forsøgsordning har haft mulighed for at anvende videomøder til samtaler med udvalgte borgergrupper.

Denne afrapportering har til formål at opsamle erfaringer fra borgere i Solrød Kommune, der har deltaget i videomøder med deres sagsbehandler på jobcenteret. Analysen er baseret på 13 interviews med borgere på uddannelseshjælp, kontanthjælp eller i jobafklaringsforløb.



Videomøder i Jobcenter Solrød Kommune

Solrød kommune har siden november 2018 anvendt videosamtaler til at afholde samtaler mellem sagsbehandlere i jobcentret og borgere. Oprindeligt var videosamtalerne en del af projekt "Virtuel borgerbetjening via Skype", der afsluttedes i 2021. Solrød Kommune afholder dog fortsat samtaler mellem sagsbehandlere og borgere via video.

Formålet med det oprindelige projekt var at give sagsbehandlerne mulighed for at skabe en mere fleksibel tilrettelæggelse af samtaleforløbene, samt at spare tid for både borgerne og sagsbehandlerne.

Målgruppen er kontanthjælpsmodtagere, uddannelseshjælpsmodtagere, sygedagpengemodtagere, borgere i ressourceforløb og jobafklaringsforløb samt borgere på ledighedsydelse. Oprindeligt var det planlagt, at også forsikrede ledige skulle indgå i projektet, men de udgik grundet regelforenklingen på beskæftigelsesområdet i 2020.

Til videosamtalerne anvendes Skype for business og Teams som videoløsning. Sagsbehandlerne har fået installeret kameraer på deres computere, mens kommunen tilbyder tablets til alle udegående medarbejdere fx mentorer og støttepersoner.

Borgerne anvender deres eget device fx en computer, tablet eller smartphone.



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Informantgruppe

Sagsbehandlere fra jobcentret i Solrød Kommune har hjulpet med rekruttering af borgere, som har deltaget i forsøgsordningen med videomøder i jobcenteret.

Borgerne er som udgangspunkt blevet tilbudt videomøder som supplement til fysiske møder med jobcentret. En mindre gruppe af borgere har dog primært afprøvet videomøder under Corona-nedlukningen, hvor fysiske møder ikke var muligt.

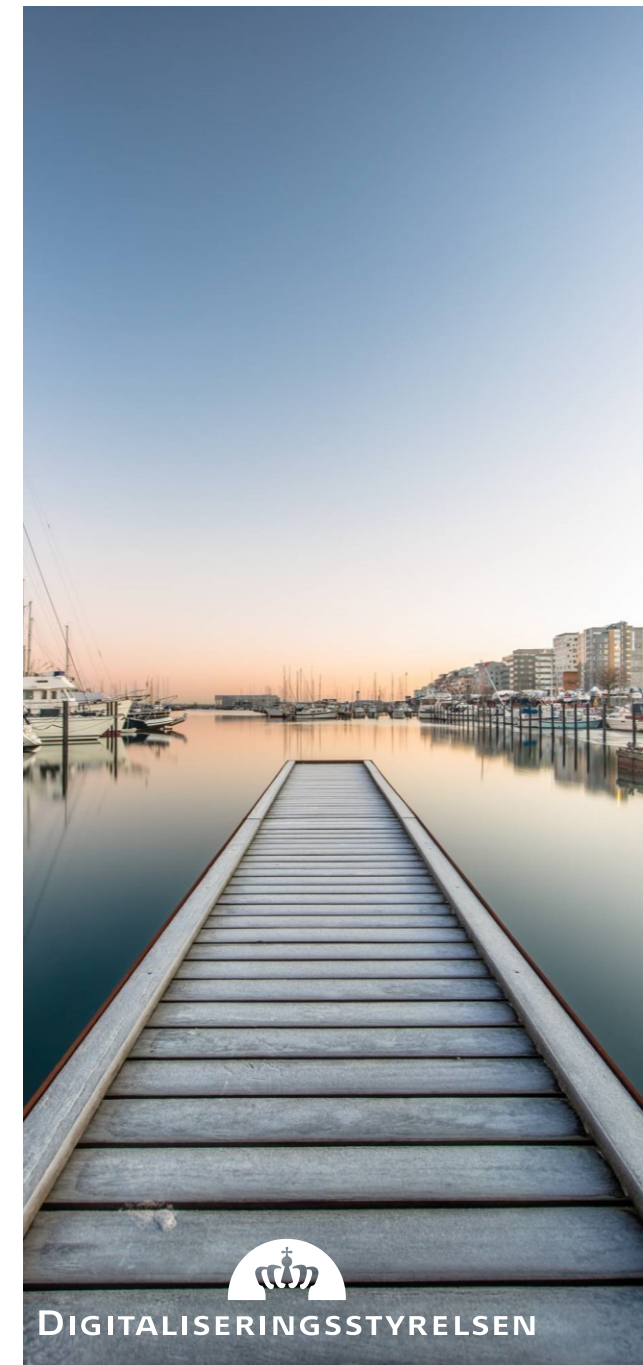
Der er i alt interviewet 13 ledige borgere fra Solrød i juni 2022:

- Tre borgere der modtog uddannelseshjælp
- To aktivitetsparate borgere på kontanthjælp
- To borgere i ressourceforløb
- Seks borgere i jobafklaringsforløb.

Borgernes livssituation og eventuelle diagnoser har ikke været oplyst, men nogle af borgerne har problemer ud over ledighed fx langtidssygdom.

Borgere på dagpenge er ikke med i undersøgelsen, da de ikke var inkluderede i forsøgsordningen med videomøder i jobcentret. Indsigterne i undersøgelsen skal derudover læses med forbehold for, at borgere der har takket nej til at afholde videomøder med jobcenteret, og som derfor kan være mere skeptiske, ikke er en del af informantgruppen.

Analysens resultater kan dermed ikke uden videre overføres til alle typer ledige borgere, da der kan være forskelle mellem borgergrupper fx i forhold til ledighedsperioden, borgernes behov i et jobforløb samt deres ressourcer.



Metode

Den anvendte metodiske tilgang i undersøgelsen er kvalitative interviews, der er valgt med henblik på at opnå en dybdegående indsigt i borgernes oplevelser af videomøder med jobcentret.

11 interviews blev afholdt som fysiske møder i Solrød, mens to foregik via videomøder efter ønske fra borgerne. Enkelte af samtalerne blev afholdt med hjælp fra en tolk, da borgerne ikke talte dansk.

Der er taget afsæt i en semistruktureret interviewguide med spørgsmål, der belyser borgernes oplevelser både før, under og efter videomøderne. Derudover er der spurgt ind til temaer såsom kvalitet og tryghed i samtalen over skærm, fordele ved videomøder og ønsker til fremtidige forbedringer.

Interviewene varede mellem 30 og 60 minutter. Lyden blev optaget med samtykke fra borgerne og er efterfølgende blevet transskriberet. Data fra de transskriberede interviews er efterfølgende blevet kodet tematisk i analyseprogrammet Nvivo på baggrund af mønstre i borgernes udtalelser på tværs af interviews.

Alle borgerne optræder anonymt i afrapporteringen og er givet aliasnavne.



Resumé af analysens resultater

Analysen viser, at de ledige borgere i Solrød i overvejende grad oplever tilfredshed med videomøder med jobcentret. Fordele inkluderer særligt muligheden for at afholde møderne hjemmefra, hvilket skaber tryghed, er mindre psykisk ressourcetrækkende og gør det lettere for borgerne at koncentrere sig om samtalen med deres sagsbehandler. I svære perioder kan videomøder øge kontinuiteten i kontakten til jobcentret for borgere, der ellers ville have aflyst mødet. Borgerne er også glade for den fleksibilitet i hverdagen, som videomøderne giver mulighed for.

Borgerne er overvejende tilfredse med kvaliteten af kommunikationen med sagsbehandleren via skærmen, idet nærværet og den gensidige forståelse i samtalen opretholdes. Dette kompromitteres dog, når der er udfald i internetforbindelsen eller tekniske problemer, hvor samtalen afbrydes.

For tre af borgerne har de tekniske udfordringer været så store, at det aldrig er lykkedes for dem at tilgå videomøderne. Analysen viser, at borgerne udtrykker forskellige ønsker og behov for oplæring, hvor digitalt udfordrede borgere har brug for mere hjælp til det tekniske udstyr for at kunne anvende videomøder som kommunikationskanal.

Borgerne oplever det som meningsfuldt at fortsætte med videomøder som supplement til fysiske møder, såfremt en række grundlæggende forudsætninger om teknik, oplæring mv. er på plads.

Forudsætninger for gode videomøder

Borgerne har fremhævet seks forhold, de oplever som vigtige for at sikre gode videomøder med jobcentret

- 1. Første møde foregår fysisk**
- 2. Borgeren kender sin sagsbehandler og har denne over længere tid**
- 3. Videomøder er et tilvalg for borgerne hver gang**
- 4. Der er tilgængelig teknisk oplæring og support ved behov**
- 5. Både borgere og sagsbehandlere har stabil netforbindelse og brugbart udstyr**
- 6. Der er god information om mødet både før og efter samtalen**



Analysens resultater





Analytiske temaer

Undersøgelsen belyser ni analytiske temaer med afsæt i de tværgående indsigter om borgernes oplevelser af videomøder i jobcentret.

Temaerne omhandler blandt andet borgernes oplevelser af kvaliteten i videosamtaler med sagsbehandleren samt deres erfaringer med den tekniske løsning. Derudover er der identificeret seks forudsætninger for gode videomøder, baseret på borgernes udsagn.

I det følgende vil de analytiske indsigter blive udfoldet under hvert tema, understøttet med udvalgte citater fra de 13 borgerinterviews. Undervejs vil både fordele og ulemper ved videomøderne belyses fra et borgerperspektiv.

Ni analytiske temaer baseret på borgernes udsagn

-  Forudsætninger for gode videomøder
-  Tryghed ved videomøder hjemmefra
-  Øget kontinuitet og selvtillid for udfordrede borgere
-  Flexibilitet og mobilitet i hverdagen
-  Øget tilgængelighed af sagsbehandlere
-  Kvalitet og nærvær i samtalen over skærm
-  Tekniske udfordringer og konsekvenser
-  Oplæring og support
-  Sammenhængende kommunikation før og efter mødet

Forudsætninger for gode videomøder

Første møde bør foregå fysisk

De interviewede borgere i Solrød mener, at den første samtale med sagsbehandleren så vidt muligt bør foregå ved fysisk fremmøde, så relationen og tilliden kan opbygges, før møderne overgår til videoformatet. Når relationen er etableret, er det lettere at opretholde nærvær og tryghed i samtalen over skærmen.

Kontinuitet i sagsbehandler

Borgerne peger på vigtigheden af kontinuitet i tildelingen af sagsbehandler, da relationsopbygningen skal starte forfra med nye sagsbehandlere, hvilket ikke er optimalt via videomøderne.

Videomøder skal være et tilvalg hver gang

Det er vigtigt for borgerne, at videomøderne er et tilvalg fra gang til gang alt efter mødets indhold og borgerens situation. Der skal fortsat være en fleksibilitet, hvor de har mulighed for at vælge fysiske møder i situationer, hvor det føles som det bedste valg fx ved svære samtaler.

Tilgængelig teknisk oplæring og support

Nogle borgere oplever, at de har behov for hjælp til at afprøve teknikken og afhjælpe problemer før første videomøde. De peger også på, at det er vigtigt at kunne få løbende teknisk support, når teknikken driller. For borgerne er det ligeledes afgørende at vide, hvordan man kan give sagsbehandleren besked, hvis der opstår forsinkelser i fremmødet grundet teknikken.

Stabil netforbindelse og brugbart udstyr

Borgerne peger på, at god lyd, billedkvalitet og stabil netforbindelse er en forudsætning for at kunne tilgå videomøderne og opretholde kvalitet i samtalen uden afbrydelser. De udtrykker, at man må tage højde for, at ikke alle borgere, der har sagt ja til videomøder, har dette til rådighed.

God information omkring mødet

Det er vigtigt for borgerne, at de forud for mødet er informerede om dagsorden, deltagere, samt at der bliver samlet op på eventuelle aftaler og handlinger efter mødet.

”De skulle måske have en guide for, hvordan man får installeret det. Hvordan gør man det, hvad skal man trykke på osv. Det kunne man gøre sammen til det første møde. (...)”

Pernille

”Sådan noget som lyd og billede, det skal jo fungere. Man skal jo helst kunne se hinanden uden, det bliver et irritationsmoment, at ‘åh nu virker det her ikke’.”

Camilla

”Når man mødes [fysisk første gang] føler man sig knyttet hurtigere. Så kan man lettere lære dem at kende og hvilken person de er. Så kan de også lære, hvad for en person, man er.”

Charlie



Tryghed ved videomøder hjemmefra

Tryghed i egne rammer

For de interviewede borgere i Solrød er den største fordel ved videomøderne, at det giver dem ro og tryghed at være hjemme i vante omgivelser under videomøderne. Borgerne oplever, at det er en mindre stressende oplevelse at være hjemme. Ved videomøder føler de, at der er mulighed for at slappe af og gøre sig klar til mødet i vante omgivelser, hvilket giver ro i sindet og en mere afslappet stemning ved selve mødet.

Bedre koncentration under møderne

Flere nævner, at videomøder gør det nemmere for dem at koncentrere sig om, forstå og huske mødets indhold, fordi man er derhjemme og bedre kan fokusere. De har mere overskud til at forberede sig på, hvad de vil sige og fokusere på mødets indhold, hvilket gør, at samtalen opleves som mere konstruktiv. Det nævnes også, at det er lettere at skrive noter til mødet, når de sidder derhjemme, hvilket øger fokus og forståelse.

Mulighed for pauser

Ved videomøder er der bedre mulighed for at afholde en kort pause, hvis det er nødvendigt. Det giver en øget ro for borgerne, at de ved at der er mulighed for at tage en pause. Ved fysiske møder oplever borgerne, at det kan være sværere at nå, da man skal bruge tid på at forlade mødelokalet fx for at trække luft, hvor det er lettere at bare pause videomødet på skærmen.

Fri for stigmatisering

Enkelte borgere giver udtryk for, at de foretrækker videomøder, da de føler sig utrygge ved at møde fysisk frem og måske blive genkendt af bekendte. De føler sig dermed mindre stigmatiserede ved videomøder, da de kan deltage hjemmefra uden at bekymre sig om, hvad andre tænker.

”Teknisk set kunne jeg jo møde nogen, jeg kendte, det er sådan en lille by, jeg bor i. Det er ikke fordi, det er nogen hemmelighed, men der er bare noget meget personligt over at skulle sidde der [på jobcentret].

Julie

”Jeg har bedre forståelse for, hvad vi har snakket om, og husker meget mere af samtalen, end hvad jeg gør, når jeg er på Solrød Kommune for at snakke med dem, for så sidder jeg også og holder øje med hvor lang tid der er til, at jeg skal med bussen. Så det er ikke altid, at jeg lytter efter.”

Kasper

”Jeg er ikke lige så nervøs, når jeg er hjemme i trygge rammer, som hvis man skulle op på kommunen. (...) Jeg tror, at det er følelsen af at skulle til eksamen. (...) Det bliver lidt mere afslappet, når man ikke skal fysisk op og stå skoleret.”

Mie



Øget kontinuitet og selvtillid for udfordrede borgere

Sparede kræfter i svære perioder

Muligheden for at holde møder hjemmefra opleves særligt som en aflastning for de borgere i Solrød, der har det for dårligt til at kunne møde fysisk op i jobcentret grundet fysiske smerter eller manglende psykisk overskud. Flere af borgerne oplever stor fysisk og/eller psykisk belastning, når de skal transportere sig hen til jobcentret for at komme til fysisk møde. For dem er det derfor en hjælp, at kunne blive hjemme men fortsat deltage i møderne, og borgerne oplever en rummelighed i systemet ved at have mulighed for videomøder.

Færre afbud og øget kontinuitet

Borgerne nævner, at hvis de er inde i en svær periode fx grundet sygdom, kan de blive nødt til at aflyse fysiske møder, men at videomøder giver dem mulighed for at fortsat have kontakt med jobcentret. Dette mindsker borgernes følelse af at blive sygeliggjort og skaber kontinuitet i forløbet. Det giver ifølge

borgerne også mulighed for, at man kan skabe fremdrift i sagsforløbet fremfor at holde lange pauser eller måtte aflyse vigtige møder, som er en del af ens udredning og videre forløb.

At overholde aftaler giver selvtillid

Flere borgere nævner, at det er vigtigt for dem at overholde deres aftaler, og at det øger tilliden til deres egne kompetencer, når videomøder muliggør, at de kan leve op til jobcentrets krav om fremmøde. Det giver borgerne en positiv følelse og styrket selvværd at kunne leve op til forventningerne og overholde aftaler på trods af ens sundhedstilstand.

”Jeg var dårlig i to uger, men så havde vi det jo bare fra sengen af. Det var genialt. Jeg kan jo godt snakke, og jeg kan godt tænke. Jeg har måske bare svært ved at gå den dag eller har ondt. Det var rigtig fedt, også for ens eget selvværd (...) Jeg kan leve op til det, man har aftalt.”

Pernille

”Jeg synes, det [videomøderne] har været en kæmpe fordel for mig. Jeg er grundet min sygdom meldt hindret i at kunne komme derned [på jobcentret] fysisk. (...) Det har gjort tingene nemmere for mig og det har gjort, at jeg har deltaget i møder, jeg ellers ville have aflyst.”

Camilla



Sparede kræfter, kontinuitet og øget selvtillid for udfordrede borgere

Øget mobilitet

Borgerne i Solrød sætter generelt pris på, at videoformatet giver dem mulighed for at kunne afholde møder med jobcentret på forskellige lokationer, så det passer med deres øvrige hverdag. Flere af borgerne er i praktik, og videomøderne muliggør, at mødet kan afholdes på arbejdspladsen fremfor at skulle tage en dag fri. Det giver borgerne en øget fleksibilitet i hverdagen, og at man kan afholde møder, uanset hvor man befinder sig. Derudover giver videomøder mulighed for, at pårørende kan deltage ved møderne også selvom, de bor længere væk.

Fleksibilitet i mødetype

De interviewede borgere i Solrød oplever også en fleksibilitet i selv at kunne vælge mellem forskellige mødetyper. Mens der er mange fordele ved videomøder, kan telefonmøder være at foretrække ved hurtige beskeder og afklaring, mens nogle borgere foretrækker at have fysiske møder ved alvorlige samtaler, eller når dokumenter skal

underskrives. Muligheden for at afholde mødet på flere forskellige måder kan give en følelse af, at systemet imødekommer deres behov ved at gøre møder med jobcentret lettere tilgængelige i hverdagen. Borgerne er generelt glade for friheden til at kunne vælge mellem de forskellige mødetyper og kontaktformer.

Sparet tid og penge

Nogle borgere nævner, at det er rart at spare tid ved at kunne deltage i mødet hjemmefra, og at det er lettere at få hverdagen til at hænge sammen og giver mere tid til forberedelse. Enkelte nævner også økonomien som en fordel ved videomøder, da man sparer omkostninger til transporten. Generelt er sparede ressourcer dog ikke de fordele ved videomøder, som borgerne tillægger mest værdi.

”Når det er sådan noget alvorligt og vigtigt, som om at mødes med en sagsbehandler om din fremtid, som det jo et eller andet sted er, så synes jeg faktisk det er rarest at sidde rigtigt [til fysisk møde]. Det er et rigtigt levende menneske, der sidder over for mig.”

Lene

”Videomøder gør, at man kan sidde, hvor som helst i landet. (...) Det er en meget bedre løsning, fordi det giver lidt mere frihed. Også hvis du fx er på arbejde. Så skal du ikke tage en hel dag fri, men kan bare sige, at du lige skal snakke med kommunen i 30 minutter og så kan du vende tilbage til arbejde.”

Kasper

”Nu sparer jeg mig selv for en halv times transport og dyr benzin.”

Lene



Øget tilgængelighed af sagsbehandlere

Øget tilgængelighed af sagsbehandlere sætter skub i sagsprocessen

Et par af borgerne i Solrød nævner, at deres sagsbehandler er nemmere at få fat på, når mødet foregår via video, da sagsbehandleren lettere kan passe et videomøde ind i en travl kalender frem for et fysisk møde.

På den måde oplever borgerne, at videomøderne gør sagsbehandlerne mere tilgængelige, og at der dermed ikke går for længe, før der bliver fulgt op på deres sag sammenlignet med fysiske møder. Borgerne oplever, at det giver mulighed for at sagsbehandlerne hurtigt kan sætte et videomøde op og handle på ny viden med det samme, også når sagsbehandleren ikke er i jobcentret, fx hvis de er på kursus.

Færre afbrydelser og bedre tid

Nogle borgere bemærker, at det giver en bedre og mere uforstyrret samtale, når de ikke skal sidde på et fælleskontor med sagsbehandleren på jobcenteret, men kan deltage hjemmefra. Borgerne oplever også, at sagsbehandlerne har mere tid til samtalen, da de ikke skal hurtigt videre til den næste borger. Det giver også en øget ro i samtalen, at sagsbehandlerne ikke skal skynde sig videre og derfor bedre kan være til stede i mødet, hvilket borgerne synes, øger kvaliteten af samtalen.

Når kalenderen for flere skal gå op

Borgerne oplever ligeledes, at de samme fordele ved videomøder gælder ved møder, hvor en virksomhedskonsulent, mentor, tolk eller en pårørende også skal deltage i mødet med jobcentret og alles kalendere skal gå op. Her giver videomøder ifølge borgerne bedre mulighed for at afholde et møde med flere deltagere og dermed opretholde sammenhængen i forløbet.

”Så kan man få information på stedet, fremfor at jeg skal møde op på en kommune (...). Hun [sagsbehandleren] kan lige tage en bærbar med og så have samtalen med mig, mens hun er til et kursus – allerede dér har hun informationer og kan handle på det med det samme, i stedet for en uge fra hun kommer hjem fra kurset”

Kasper

”Det gør det lidt mere fleksibelt for alle, også ift. både min sagsbehandler og min virksomhedskonsulent, for de har også mange møder ind imellem og mange borgere. Så det er også nogle gange for dem, at det er nemmest at holde et videomøde. (...) Jeg tror faktisk, der er flere tider til rådighed, fordi de både kan gøre det, når de er på arbejde på kommunen og også hjemmefra.”

Charlie



Kvalitet og nærvær i samtalen over skærm

Generel tilfredshed med samtaleformen

For borgere, der ikke oplever tekniske problemer eller som formår at løse dem, opleves kvaliteten af kontakten med sagsbehandlerne via videomøder som god. Borgerne oplever ligeledes, at når de rette forudsætninger er tilstede, bibeholdes nærværet og den fælles forståelse i samtalen via video.

Vigtighed af øjenkontakt og kropssprog for det personlige i kontakten

Borgerne nævner, at det er vigtigt for en personlig kontakt med sagsbehandleren, at begge parter kan kigge hinanden i øjnene og aflæse mimik via skærmen, så man ved, at sagsbehandleren lytter og forstår. Borgerne peger på, at det er vigtigt at skærmen er placeret i øjenhøjde og begge parter skal kigge ind i skærmen under samtalen, ligesom billedkvaliteten skal være i orden.

Nogle oplever dog, at de ikke kan aflæse mimik og kropssprog i helt samme grad via skærmen, som ved fysisk møde.

Vigtigt med tydelige rammer for mødet

Borgerne nævner, at det er vigtigt for kvaliteten af mødet, at sagsbehandleren er tydelig om mødets dagsorden og løbende informerer om mødets forløb, fx at der tages noter, eller hvis man forlader skærmen.

Mulighed for deling af dokumenter

På video kan sagsbehandleren via skærmen dele dokumenter direkte med borgeren. En borger mener, at dette fungerer bedre over skærmen end ved fysiske møder, da man kan tage stilling til indholdet med det samme fremfor efter mødet at læse og tænke over det. Andre borgere oplever dog, at det er lettere ved fysiske møder.

"Det bedste har jo været, jeg har følt, vi har haft fysisk kontakt alligevel, selvom hun har siddet på sin hjemmeadresse og jeg har siddet på min hjemmeadresse. Der synes jeg alligevel, at jeg har følt mig tryk og behagelig ved hendes samtale."

Pia

"Jeg taber ikke på den måde det personlige i det, ved at have det over Teams. Og jeg synes, det var godt at få ansigt på en sagsbehandler.

Det er sindssygt vigtigt."

Julie

"Det er vigtigt, at de [sagsbehandlerne] får italesat, at nu skal jeg sidde og tage lidt noter, det kommer lige til at tage et par minutter."

Julie

Tekniske udfordringer og konsekvenser

Blandede oplevelser med teknikken

Omkring halvdelen af de interviewede borgere i Solrød har enten oplevet tekniske problemer med at komme ind på videomødet, er blevet smidt af videoplatformen midt i mødet eller har oplevet problemer med forbindelsen eller lyd- og billedkvaliteten. Den resterende halvdel (seks borgere) oplever til gengæld, at det er nemt at tilgå videomøderne og har ikke haft tekniske udfordringer.

Nervøsitet når teknikken driller

Borgerne nævner, at det kan skabe utryghed og tage fokus fra samtalen, hvis de eller sagsbehandleren ikke kan få teknikken til at virke, og det får betydning for kvaliteten i kommunikationen. Borgerne har oplevet at måtte opgive og vælge telefonen i stedet. Borgerne, der har oplevet tekniske problemer, bebrejder ofte dem selv, når teknikken ikke virker.

Tekniske forhindringer er stressende

For tre ud af de 13 interviewede borgere i Solrød er det ikke lykkedes for at komme ind på videoplatformen grundet tekniske udfordringer, hvilket har skabt frustration hos dem.

Borgerne oplever det som stressende, når de kommer for sent til mødet grundet tekniske udfordringer. Borgerne bliver nervøse for, at de bliver trukket i ydelser, hvis de bliver forsinkede eller slet ikke kan deltage i mødet grundet tekniske udfordringer.

Borgerne bliver i tvivl om, hvordan de skal forholde sig, hvis de bliver forsinkede og efterspørger en plan B, hvis teknikken fejler, samt hvordan man giver sagsbehandleren besked. Nogle har ringet ind til sagsbehandleren, men har oplevet at deres sagsbehandler ikke har kunne hjælpe dem med teknikken.

"Ti over et har jeg siddet med hjertebanken og tænkt "bare ikke de skriver et eller andet og trækker mig i de der penge, jeg får, fordi jeg ikke har deltaget i mødet", fordi jeg ikke har kunnet komme ind og ringe hende op."

Lene

"Det har været yderst positivt, fordi det har været meget, meget nemt. Jeg får et link i min e-Boks fra jobcenteret, hvor jeg så trykker på den og selvfølgelig har jeg installeret Skype på min PC derhjemme."

Pia

"På et eller andet tidspunkt så tænker man, 'prøv at hør, nu gider jeg dårligt nok at uddybe mine svar, det kan være, at jeg ryger af lige om lidt'. Jeg ved ikke helt om det er mit internet. Samtidigt har jeg det også sådan, at man kan jo ikke forvente, at alle har et eller andet supernetværk."

Mie



Oplæring og support

Forskelligt behov for teknisk oplæring og vejledning

Borgerne giver udtryk for, at de har forskellige behov for oplæring i den tekniske løsning, der bruges til videomødet. For nogle opleves det som nemt og intuitivt både at installere og tilgå videomøderne via det tilsendte link i mødeindkaldelsen. Andre udtrykker, at det er en umulig opgave at klare på egen hånd. For en borger var det nødvendigt at sidde fysisk sammen med sin mentor og få hjælp til installeringen af programmet.

Både svage digitale kompetencer og sprogkunderskaber kan udgøre barrierer for at installere og tilgå videomøderne. Nogle borgere oplever fx at mangle viden om, hvordan man downloader et program, eller uploader dokumenter digitalt.

Nogle kan borgere have sproglige udfordringer som fx tolkebehov. Derudover

kan borgene have forskellige typer handicap eller psykiske udfordringer fx koncentrationsbesvær, der kan gøre det vanskeligt at forholde sig til det tekniske.

Svært med teknisk support

Når borgere har behov for teknisk support, har nogle oplevet, at sagsbehandleren kan have svært ved at hjælpe med det tekniske og ikke virker sikre i den tekniske support. Andre har via telefonen fået hjælp til fx at installere software på computeren.

Udfordringer med borgerens eget udstyr

Borgerne anvender eget udstyr, hvilket de bemærker kan skabe udfordringer. En borger fortæller fx, at hun er nødt til at begynde opsætningen af videomødet en time før, fordi hun har en gammel computer. Derudover oplever nogle borgere det som en udfordring, at de ikke har en god nok internetforbindelse.

"Det [opsætning af videomødet] blev jeg ikke sat ind i. Jeg fik at vide, at det skulle foregå via Skype, og så gik jeg ind på nettet og fandt Skype for Business. (...) Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle gøre, men sådan er det jo med meget nyt."

John

"I starten vidste jeg slet ikke, hvordan det fungerede. Jeg havde ikke engang installeret Skype. Så min mentor hjalp mig med at komme i gang i starten. Med tiden er det blevet nemmere for mig. Nu ved jeg, hvordan det fungerer med link."

Samir

"Jeg tror, at min sagsbehandler og jeg havde et telefonmøde, hvor hun fortalte lidt, og så sendte hun mig en mail med forskellige måder, man kan komme ind [på Skype] alt efter, hvilken computer og styresystem, man har."

Tina



Sammenhængende kommunikation før og efter mødet

Sammenhængende kommunikation er vigtigt

Flere borgere lægger vægt på, at der skal være god information om mødet både før og efter, det finder sted. Det er fx information om, hvor man booker og tilgår mødet, information om at man er logget korrekt på mødet og opfølgning på hvor man efterfølgende finder dokumenter fra mødet.

Vejledning inden og efter mødet

Borgerne er generelt glade for at få en reminder om mødet i Digital Post med et direkte link til videomødet. Det kan ligeledes virke beroligende, når man er logget på, at der kommer en hjælpetekst frem, hvor der står, at man nu er inde i mødet og afventer den anden mødedeltager.

Borgerne oplever, at det er godt, når de bliver informeret om, hvad der skal ske til mødet ved mødets opstart, og eventuelt hvem der

deltager i videomødet, da det sætter rammen for en god samtale.

Generelt er borgerne tilfredse med opfølgningen på møderne. Borgerne får besked om opfølgende opgaver samt referat via Digital Post, Jobnet eller mail fra sagsbehandleren. Borgerne synes, at det er rart at kunne gå derind og tjekke, om der er noget, man har overset.

Bookingsystemet skal være simpelt

Der er delte meninger om, hvorvidt bookingsystemet fungerer. Der er blandt borgerne eksempler på, at det kun har været muligt at booke fysiske møder i systemet, og at videomøder ikke har optrådt som en valgmulighed. Der er også eksempler på, at borgeren ikke kan finde sagsbehandleren i systemet. Borgerne lægger derfor vægt på, at bookingsystemet skal gøre det let tilgængeligt at aftale et videomøde.

"Du går ind på Jobnet, bestiller en tid hos din kontaktperson, men det er ikke altid, at funktionen med videoopkald viser sig. Det er lidt irriterende, at det system, det er bygget op i, ikke er så let. (...) Fordi reglerne nu er lavet til, at vi borgere skal booke, så kunne hun [sagsbehandleren] ikke."

Kasper

"Der havde jeg fået en vejledning til, hvordan de samtaler skulle foregå. (...) Den var meget nem at forstå. Og installationsvejledningen var nem at følge. (...) jeg har jo skulle via e-Boks, for at komme ind på det. Og så har jeg logget på som gæst og skrevet mit navn. (...) Jeg loggede ind, og sad der i det virtuelle venterum og der på klokkeslættet, så kom min sagsbehandler"

Pia

