

Evaluering af Mit Overblik – etape 1

August 2021



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Indhold

1. Introduktion
 - a) Introduktion til Mit Overblik s. 4
 - b) Formål med evaluering s. 5
 - c) Evalueringsdesign og metode s. 6
 - d) Begrænsninger ved evalueringens resultater s. 7-8
2. Resultater af evaluering s. 9
 1. Hovedkonklusioner s. 10-12
 2. Præsentation og drøftelse af resultater s. 13-27
 3. Mit Overblik før og nu – sammenholdelse med resultater af tidligere evaluering s. 37





Kapitel 1

Introduktion

I dette kapitel præsenteres baggrunden for Mit Overblik, metoden til evalueringen samt begrænsninger ved evalueringens resultater.

Introduktion til Mit Overblik

Baggrund

I 2019 aftalte regeringen, KL og Danske Regioner at etablere Mit Overblik på borger.dk som led i aftalen om digitaliseringspagten.

Mit Overblik er en videreudvikling af Min Side, som var en allerede etableret løsning på borger.dk. Mit Overblik skal samle og vise de væsentligste oplysninger om hver enkelt borger – på tværs af den offentlige sektor.

Formål

Mit Overblik skal indeholde de væsentligste oplysninger, som det offentlige har om den enkelte borger, og på den måde give borgerne et **bedre overblik** og skabe **mere gennemsigtighed** i den digitale offentlige service. På sigt er det hensigten, at Mit Overblik bliver et personaliseret overblik for borgerne, hvor de blandt andet kan se, hvornår de har en aftale med det offentlige, status på sager og et overblik over hvilke ydelser, som de modtager.

En **nemmere adgang** til disse oplysninger på Mit Overblik skal også bidrage til, at borgerne fortsat kan være **trygge** ved den måde, hvorpå offentlige myndigheder anvender og håndterer deres data.

Udvikling

Mit Overblik bliver ikke etableret som en færdig løsning fra dag ét, men udvikles løbende de kommende år og frem mod 2024. Udvikling og implementering sker i årlige etaper, hvor forskellige typer af oplysninger løbende finder vej til Mit Overblik. De fællesoffentlige parter aftaler i de årlige økonomiaftaler mellem regeringen, KL og Danske Regioner, hvilke oplysninger der skal indgå i borgerens overblik. Målet er, at borgeren i 2024 kan tilgå et værdifuldt overblik på tværs af relevante områder i hele den offentlige sektor.

Formål med evalueringen

Evalueringen af Mit Overblik foretages én gang årligt på baggrund af en afsluttet etape frem til og med 2024. Dette er en evaluering af etape 1. Denne evaluering vil danne baseline for de fremtidige målinger af borgernes tilfredshed med Mit Overblik.

Evalueringen skal løbende følge op på, hvorvidt Mit Overblik indfrier de beskrevne målsætninger for projektet og sikrer den rette værdi for borgerne. Evalueringen skal desuden identificere et udviklingspotentiale. Evalueringens resultater vil således blive brugt som input til videre analyse og potentielt til videreudvikling af løsningen.

Målsætninger med Mit Overblik

Bedre overblik på tværs



Borgeren oplever et bedre overblik over sine personlige oplysninger på tværs af den offentlige sektor

Øget gennemsigtighed



Borgeren oplever gennemsigtighed i adgangen til sine personlige oplysninger

God brugeroplevelse



Borgeren oplever, at Mit Overblik er brugervenligt

Tillid



Mit Overblik bidrager til at styrke borgernes tillid til den offentlige digitale service

Evalueringsdesign og metode

For at afdække, om Mit Overblik indfrier de beskrevne målsætninger, og for at kunne identificere et udviklingspotentiale, er der indsamlet data og viden gennem forskellige evalueringsmetoder.

Spørgeskema

Spørgeskema til brugere, der har logget ind på Mit Overblik på borger.dk.

2.409 besvarelser



Brugertests

Dybdegående brugertests gennemført i forbindelse med, at der kommer nyt indhold på Mit Overblik.

5 brugertests, 2019-2021



Optælling

Optælling af henvendelser til supportfunktioner.

Logning af besøgstal på Mit Overblik.



Øvrige undersøgelser

Årlig tilfredshedsundersøgelse på borger.dk.

Antropologisk undersøgelse af borgernes behov for transparens.



Begrænsninger ved evalueringens resultater

Evalueringen har ud fra forskellige metoder søgt at afdække i hvor høj grad, Mit Overblik indfrier projektets formål og sikrer værdi for borgeren. Evalueringen bliver gennemført med en løsning, som er under udvikling, så værdi og udviklingspotentialer løbende kan vurderes og handles på. Evalueringen er på den måde med til at forme udviklingen af Mit Overblik.

Der er dog begrænsninger ved evalueringens resultater, og hvad de kan sige noget om.

Begrænsninger

- Der er en stor variation i, hvor mange oplysninger den enkelte borger kan se på Mit Overblik. Dette kan påvirke besvarelserne af spørgeskemaet på Mit Overblik, da mængden af oplysninger kan antages at påvirke brugeroplevelsen.
- De åbne besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen er kun besvaret af borgere, som har været “meget uenig” eller “uenig” i et spørgsmål. Besvarelserne er således ikke repræsentative og kan ikke stå alene, men kan bruges som input til videre analyse.
- De brugertests, som indgår i evalueringen, er primært gennemført med henblik på implementeringen af nye oplysninger og ikke på Mit Overblik som helhed. De har i den henseende et begrænset fokus og er således ikke nødvendigvis udtryk for borgernes vurdering af hele Mit Overblik-løsningen.
- Borger.dk er en velbesøgt portal med en høj brugertilfredshed. Dette kan påvirke borgernes besvarelser og besøgstillene på Mit Overblik, da det ikke nødvendigvis kun er et udtryk for oplevelsen af Mit Overblik, men af borger.dk som helhed.

Begrænsninger ved evalueringens resultater

- Besøgstallene for Mit Overblik kan påvirkes af eksterne begivenheder såsom udbetalingen af feriepenge eller andet, hvor borgeren søger på Mit Overblik for at finde informationer herom.
- På Mit Overblik er det muligt at henvise en borger videre til øvrige selvbetjeningsløsninger eller hjemmesider for mere detaljeret information eller handlemuligheder.
Evalueringen har ikke afdækket værdien af denne viderestilling, da borgeren på det tidspunkt har forladt Mit Overblik på borger.dk. Det kan være relevant at afdække dette gennem en opfølgende kvalitativ undersøgelse.



Kapitel 2

Resultater af evaluering

I dette afsnit præsenteres hovedkonklusionerne fra evalueringen, inklusive centrale opmærksomhedspunkter til videre udvikling eller afdækning.

Herefter beskrives og drøftes de enkelte delresultater.

Hovedkonklusioner

Evalueringen af etape 1 af Mit Overblik viser, at løsningen overordnet er på vej mod at indfri de målsætninger, som er sat for projektet.

Bedre overblik på tværs

Borgerne oplever, at Mit Overblik giver dem et godt overblik og synes, at oplysningerne er relevante for dem.

72% synes, at Mit Overblik giver dem et godt overblik over deres oplysninger.

61% fandt de oplysninger, de havde behov for.

75% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem.



God brugeroplevelse

Løsningen er velbesøgt, og borgerne oplever, at Mit Overblik er overskueligt og brugervenligt.

6 mio. besøg og **15%** tilbagevendende besøg.

77% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

75% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er præsenteret på en overskuelig måde.



Hovedkonklusioner

Øget gennemsigtighed

Borgerne betragter Mit Overblik som et godt servicetilbud og kan se værdien i løsningen.

81% synes, at det er et godt servicetilbud at have adgang til sine oplysninger på Mit Overblik.



Tillid

Grundlæggende er borgerne trygge ved borger.dk. Endvidere ses høj indfrielse af de øvrige målsætninger som underbyggende for tillid.

92% angiver, at de er trygge ved borger.dk.



Få henvendelser til support

Tal fra supportfunktioner, som 1881 og selvbetjening.nu, viser, at Mit Overblik bidrager til et meget begrænset antal henvendelser fra borgere. Der var **159** henvendelser til 1881 i 2020 herom.



Opmærksomhedspunkter

Borgerne er således glade for Mit Overblik, men der er dog rum for forbedring, så Mit Overblik kan skabe endnu mere værdi for borgerne. Evalueringen peger på følgende opmærksomhedspunkter:

**Finder ikke de
oplysninger, de leder
efter**

En del af borgerne fandt ikke de oplysninger, som de ledte efter. Dels pga. manglende søgefunktioner og dels, fordi oplysningerne ikke var tilgængelige (manglende oplysninger).

**Manglende
forventningsafstemning**

Ønske om endnu bedre kommunikation om indhold på siden (forventningsafstemning), således at det er tydeligt for borgerne, hvad de kan forvente at finde på Mit Overblik.

**Overblik over gæld og
aftaler med det
offentlige**

Borgerne efterlyser et overblik over deres gæld og aftaler med det offentlige.

Mere personalisering

Borgerne efterlyser endnu mere personalisering, for eksempel ved at gøre det lettere at finde frem til sider, der indeholder information om borgerne.

Anvendelse af løsning

Velbesøgt løsning

Mit Overblik er en velbesøgt løsning. I perioden fra den 1. januar 2020 til den 31. december 2020 har løsningen været besøgt næsten **6 millioner** gange med knap **900.000** tilbagevendende besøg. Mit Overblik er **nummer tre** på listen over de løsninger, som borgere bruger mest på borger.dk. En medvirkende faktor til de mange besøg på Mit Overblik er netop dets placering på borger.dk, som mange borgere naturligt besøger og er tilfredse med.

Tilbagevendende besøg

Ca. 15 pct. af dem, som har besøgt Mit Overblik, genbesøger løsningen. Tallet er omfattet af en vis usikkerhed og skal ses primært som retningsgivende, da det ikke medtager besøg, hvor borgere logger ind via forskellige enheder (mobil, computer mv.) eller ikke accepterer cookies. Med det forbehold er der stadig tale om en relativt lille andel, som genbesøger løsningen. Det kan potentielt være et udtryk for, at borgerne ikke fandt det, de havde behov for på Mit Overblik.

6 mio.

Besøg på Mit Overblik i 2020

900.000

Tilbagevendende besøg

Nr. 3

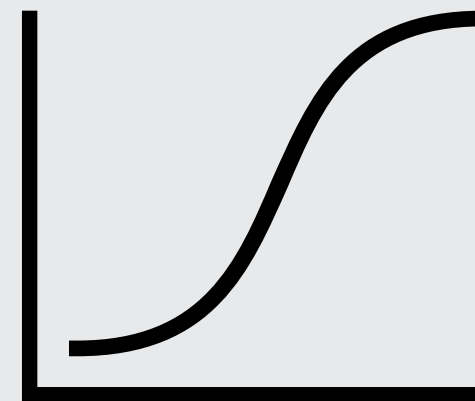
På listen over de løsninger, som borgere bruger mest på borger.dk

Anvendelse af løsning

Dog er det ikke i sig selv et ønske, at borgere vender tilbage til løsningen, da Mit Overblik på borger.dk er tiltænkt at dække et behov for handling eller viden. Det vil sige, at tallet også kan være et udtryk for, at borgere fandt det, de ledte efter, og således ikke havde behov for at vende tilbage.

Forventet stigning

Anvendelsen af Mit Overblik i 2020 skal ses i lyset af, at samtlige kommuner først udstillede sager og ydelser i december 2020, og at oplysninger fra statslige myndigheder blev implementeret løbende i 2020. I begyndelsen af 2020 var der således en meget mere begrænset mængde oplysninger på Mit Overblik end ved udgangen af året. Endvidere er der ikke gennemført nogen borgerrettet kommunikation om Mit Overblik. Besøgstallet må derfor forventes at stige i takt med, at der kommer mere indhold på Mit Overblik, og at det kommunikeres ud til borgerne.



Værdi for borgere – bedre overblik på tværs

Godt overblik og relevante oplysninger

Grundlæggende oplever borgerne, at Mit Overblik giver dem et overblik over deres oplysninger på tværs. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at ca. **72 pct.** oplever, at Mit Overblik giver dem et overblik over egne oplysninger, og ca. **61 pct.** fandt de oplysninger, som de havde behov for. Dette kommer også til udtryk i brugertestene, som peger på, at borgerne generelt er tilfredse med konceptet og udtrykket, og de synes, at det er bekvemt, at al information er samlet på ét sted. Endvidere oplever **75 pct.**, at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem. Brugertestene peger også på, at borgerne generelt oplever oplysninger om deres aktuelle situation som relevante.

72%

Er enige eller meget enige i, at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger (figur 5, side 33)

61%

Er enige eller meget enige i, at de fandt de oplysninger, de havde behov for (figur 2, side 31)

75%

Er enige eller meget enige i, at oplysningerne på Mit Overblik var relevante for dem (figur 1, side 31)

Værdi for borgere – bedre overblik på tværs

Manglende oplysninger

Der er dog rum for forbedring. Ud af den gruppe borgere, som ikke oplever, at Mit Overblik giver dem et bedre overblik på tværs, eller at oplysningerne ikke var relevante for dem, udtrykker ca. **75 pct.**, at det skyldes, at de manglede oplysninger og ikke fandt det, som de havde behov for. Ca. **12 pct.** oplever, at oplysningerne ikke stemte overens med det, som de forventede.

Usikkerhed

Brugertestene afdækker også, at hvis borgerne ikke kan stole på, at Mit Overblik viser al og korrekt information, skabes der en usikkerhed, og der er risiko for, at borgerne får et generelt dårligt indtryk af løsningen, herunder også borger.dk.

Dette kommer også til udtryk i de åbne besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen, hvor borgerne udtrykker en utilfredshed og til tider utryghed, hvis de oplever, at der mangler oplysninger i Mit Overblik. Af de manglende oplysninger fremhæves blandt andet oplysninger om pension, skat, aftaler, manglende ydelser, gæld og feriepenge.

75%

Manglede oplysninger eller fandt ikke det, som de havde behov for (figur 3 og 4, side 32)

12%

Oplever, at oplysningerne ikke stemte overens med det, de forventede (figur 3 og 4, side 32)

Opmærksomhedspunkter

Flere oplysninger for at give et reelt overblik

- Resultaterne peger på, at der er behov for at udvide Mit Overblik med flere oplysninger, hvis løsningen i højere grad skal indfri målsætningen om at give borgerne et bedre overblik på tværs.
- Der mangler dog en afklaring af *hvilke* oplysninger, som borgerne mangler, inden de oplever at have et reelt overblik.

Kommunikation og forventningsafstemning

Resultaterne kan tyde på, at der bør arbejdes med kommunikation på Mit Overblik med henblik på at skabe en realistisk forventningsafstemning om, hvad borgerne kan forvente at finde på siden. Det kunne for eksempel være i form af en introducerende tekst eller spørgsmålstejn med hjælpetekster.

Værdi for borgerne - øget gennemsigtighed

Mit Overblik betragtes som et godt servicetilbud

For at undersøge, om borgere oplever en højere grad af gennemsigtighed ved adgang til egne oplysninger på Mit Overblik, er der i spørgeskemaundersøgelsen spurgt til, hvorvidt borgere oplever Mit Overblik som et godt servicetilbud. Her mener langt de fleste borgere, at Mit Overblik er et godt servicetilbud (**81 pct.**) Ydermere er andelen i spørgeskemaundersøgelsen, som er meget uenige eller uenige, også relativt lav (**9 pct.**).

Godt med én samlet indgang

Resultaterne underbygges også af brugertests, hvor Mit Overblik generelt bliver godt modtaget og skaber høje forventninger blandt borgerne. Borgerne mener, at det er smart, at indhold samles derinde, og kan se en stor nytte af det i eget liv, da de så kan undgå at skulle søge informationer på mange forskellige platforme.

Resultaterne peger på, at Mit Overblik bidrager til målsætningen om øget gennemsigtighed, og at borgerne kan se værdien. Det kan derfor tyde på, at borgerne er enige i præmissen om et overblik på tværs på trods af, at de kan opleve, at der i nogle tilfælde mangler oplysninger. Besvarelserne tyder også på, at borgerne som udgangspunkt ikke er utrygge ved, at borger.dk samler deres oplysninger ét sted.

81%

Er enige eller meget enige i, at det er et godt servicetilbud, at man har adgang til sine oplysninger på Mit Overblik (figur 6, side 33)

9%

Er uenige eller meget uenige i, at Mit Overblik er et godt servicetilbud (figur 6, side 33)

"Jeg kan rigtig godt lide det. Jeg hader over-komplicerede hjemmesider. Her er det lige det, der skal være i et overblik."

Værdi for borgerne - øget gennemsigtighed

Gennemsigtighed forudsætter ikke indblik i anvendelse af data

I evalueringen af Mit Overblik er der også undersøgt, om et overblik over hvilke myndigheder, som anvender borgernes data og til hvilket formål, kunne bidrage til øget gennemsigtighed. For at undersøge dette behov er der i spørgeskemaundersøgelsen spurgt om, hvorvidt borgerne savner oplysninger om hvem, der anvender deres data. Spørgsmålet blev kun stillet til borgere, som ikke oplevede oplysningerne på Mit Overblik som relevante eller ikke fandt de oplysninger, som de havde behov for.

Af de borgere, der har besvaret spørgsmålet, er det kun **7 pct.**, som svarer, at de manglede et overblik over hvem, som anvender deres data. Resultatet peger på, at der ikke er behov for at etablere et overblik over anvendelse af data på Mit Overblik.

7%

Af de borgere, som ikke fandt de oplysninger, de havde behov for, svarer, at de mangler oplysninger om hvem, som anvender deres oplysninger (figur 3 og 4, side 32)

Værdi for borgerne - god brugeroplevelse

Generel høj tilfredshed med brugeroplevelsen

Generelt udtrykker borgerne, at de er tilfredse med brugeroplevelsen på Mit Overblik.

I den årlige tilfredshedsundersøgelse, som gennemføres på borger.dk, udtrykker **86 pct.** af respondenterne, at de er tilfredse med besøget på Mit Overblik.

I spørgeskemaundersøgelsen svarer **77 pct.**, at oplysningerne på Mit Overblik var nemme at forstå og **75 pct.**, at oplysningerne var præsenteret på en overskuelig måde. Dette kommer også til udtryk i brugertestene, hvor Mit Overblik modtages grundlæggende positivt og opleves som nemt at bruge.

86%

Af respondenterne i den årlige tilfredshedsundersøgelse på borger.dk var tilfredse med deres besøg på Mit Overblik (figur 7, side 34)

77%

Er enige eller meget enige i, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå (figur 8, side 35)

75%

Er enige eller meget enige i, at oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde (figur 9, side 35)

Værdi for borgerne - god brugeroplevelse

Manglende oplysninger

Der er dog også identificeret udviklingspotentialer i forbindelse med brugeroplevelsen.

I de åbne besvarelser i den årlige tilfredshedsundersøgelse giver respondenterne især udtryk for, at de ikke finder det forventede overblik på Mit Overblik, ligesom **60 pct.** af de utilfredse brugere i samme undersøgelse ikke oplever, at de finder det, som de leder efter på Mit Overblik.

Ønske om personalisering

I de åbne besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at af de, som var meget uenige eller uenige i påstandene, savnede en søgefunktion på Mit Overblik, oplevede siden som forvirrende eller manglende personalisering. Den manglende personalisering bliver primært udtrykt som en frustration over de mange "bokse" med forskellige indholdstyper. Dette bliver særligt udtrykt som et problem, hvis borgeren ikke har indhold i de forskellige bokse.

Dette kommer også til udtryk i en brugertest, hvor noget kan pege henimod, at de mange områder/kategorier, som en borger skal åbne og kigge i for at finde ud af om, de har misset noget, kan forringe brugeroplevelsen.

60%

Manglende oplysninger eller fandt ikke det, som de havde behov for
(Årlig tilfredshedsundersøgelse af borger.dk)

"Gider ikke se "sager", når jeg ingen sager har, eller "gæld", når jeg ikke har gæld, eller "Ydelser", når jeg ikke modtager ydelser."

"Det favner meget. Det skal rumme meget på én gang. Det er svært at gøre det skræddersyet til mig, men det kunne være rart at få det mere skræddersyet. At det ikke bare er generelle links."

Opmærksomhedspunkter

Flere oplysninger og forventningsafstemning

Som det allerede blev fremhævet under opmærksomhedspunkt ved målsætningen “Bedre overblik på tværs”, peger disse resultater også henimod, at der er et behov for at udvide Mit Overblik med flere oplysninger samt en større grad af forventningsafstemning om, hvilket indhold man kan forvente at finde på Mit Overblik. Her med det formål at skabe en bedre brugeroplevelse.

Personalisering

Resultaterne fremhæver også et behov for at undersøge behovet og eventuelt muligheden for en større grad af personalisering på Mit Overblik. For eksempel muligheden for kun at udstille kategorier, hvor borgeren har oplysninger, eller på anden måde fremhæve, hvor borgeren har indhold. Eventuelt hvor borgeren (endnu) ikke har indhold.

Værdi for borgerne - tillid

En af målsætningerne for Mit Overblik er at bidrage til tillid og tryghed i forhold til den måde, hvorpå det offentlige anvender data om borgerne.

Måling af tillid

I denne evaluering tolkes tillid som 1) hvorvidt borgerne er trygge ved borger.dk, hvor Mit Overblik indgår (årlig tilfredshedsundersøgelse af borger.dk) og 2) et resultat af graden af indfrielse af de øvrige målsætninger – altså hvis de er indfriele, antages det, at Mit Overblik også bidrager til øget tillid.

Høj tillid til borger.dk og Mit Overblik

Overordnet er tilliden til borger.dk høj, hvor ca. **92 pct.** af borgerne, som har deltaget i den seneste brugerundersøgelse, angiver, at de er trygge ved borger.dk. Med den baggrund og den relativt høje score på de øvrige målsætninger kan der argumenteres for, at Mit Overblik grundlæggende indfrier målsætningen om at bidrage til øget tillid. Særligt den høje andel af borgere, som vurderer, at Mit Overblik er et godt servicetilbud, kan ses som et udtryk for, at borgerne er trygge ved, at deres oplysninger samles og udstilles et sted. Den relativt store andel af borgere, som er tilfredse med det samlede overblik og brugeroplevelsen, forventes også at bidrage positivt til tilliden.

92%

Af respondenterne i den årlige tilfredshedsundersøgelse på borger.dk er trygge ved borger.dk, hvor Mit Overblik indgår (Årlig tilfredshedsundersøgelse af borger.dk)

Værdi for borgerne - tillid

Mit Overblik bidrager til tillid

I en antropologisk undersøgelse af borgeres oplevelse af transparens hos offentlige myndigheder og behov for digitalt indblik i egne data gennemført af Digitaliseringsstyrelsen i 2019 blev behovet for et digitalt overblik også undersøgt. Analysen pegede på, at et overblik over ens oplysninger kan bidrage positivt til borgeres tillid til den offentlige sektor.

Overordnet kan der på den baggrund argumenteres for, at Mit Overblik bidrager positivt til målsætningen om tillid og tryghed.

“Det giver sindsro, at man kan gå ind og se sine data ét sted. Altså et samlet overblik, hvor man kan se sine data. Et sted, hvor man kan tilgå alt eller bliver ført videre. Det ville give mig tryghed og sindsro.”

Værdi for borgerne - tillid

Der er identificeret to faktorer, som bør imødekommes for at sikre, at Mit Overblik fortsætter med at bidrage til tilliden til den offentlige sektor.

Manglende oplysninger kan skabe mistillid

I fritekstbesvareelserne i spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at borgere bliver utrygge, hvis de ikke finder oplysninger, som de ved findes. En borger bliver for eksempel utryg, når hun ikke kan finde nogen uddannelser, på trods af, at hun har fem uddannelser. Dette fremgår også af brugertestene, hvor borgere udtrykker, at de bliver utrygge, hvis de ikke oplever et reelt overblik og mangler oplysninger, de ved eksisterer.

Forvirrende brugergrænseflade kan bidrage til utryghed

Som det fremgår under afsnittet om brugeroplevelse var der også borgere i spørgeskemaundersøgelsen, som oplevede Mit Overblik som forvirrende. I den antropologiske undersøgelse om transparens hos offentlige myndigheder og behov for digitalt indblik i egne data fremgik det tydeligt, at oplevelsen af transparens hænger sammen med, at data udstilles på en brugervenlig måde. Når borgerne ikke forstår data, skaber det mistillid. Brugervenligheden er således en central faktor for, at Mit Overblik også fremover skal bidrage til målsætningen om øget tryghed og tillid.

Opmærksomhedspunkter

**Manglende oplysninger
kan skabe mistillid**

Dette læner sig op ad opmærksomhedspunkterne under de andre afsnit, hvor der peges på et behov for at udvide Mit Overblik med flere oplysninger samt undersøge hvilke oplysninger, der skal til, for, at borgere oplever et reelt overblik. Her med henblik på at skabe tillid.

**Forvirrende
brugergrænseflade kan
bidrage til utryghed**

Resultaterne fremhæver, at det kan være relevant at undersøge behovet for en ændret brugergrænseflade, for eksempel med en anderledes opbygning af Mit Overblik eller en søgefunktion, så borgerne lettere kan navigere på siden.

Brug af support

Når borgerne har brug for hjælp til Mit Overblik, kan de kontakte 1881 om spørgsmål til selve Mit Overblik og ellers myndighedens egen support, hvis spørgsmålene handler om de oplysninger, som myndigheden udstiller. I 2020 var der **159** opkald til 1881 om Mit Overblik.

Kommunerne har sin egen guide til Mit Overblik på selvbetjening.nu, som både er rettet mod borgere og medarbejdere. Det vil sige, at borgere kan benytte sig af den selv, eller medarbejdere kan åbne den, hvis en borger ringer ind om Mit Overblik. Tallene for åbning af guiden kan derfor sige noget om antal henvendelser fra borgere angående Mit Overblik. Guiden blev åbnet **134** gange i 2020.

Ovenstående tal indbefatter ikke, hvis borgere ringer direkte til en sagsbehandler, men peger stadig henimod, at der er tale om en relativt begrænset mængde borgere, som henvender sig til support angående Mit Overblik. Henvendelserne vedrørende dagpenge, gæld og SU kan dog samtidig pege på, at der kan forventes et øget antal henvendelser i takt med, at der kommer flere oplysninger på Mit Overblik. Dette var oplysninger, som blev implementeret på Mit Overblik i løbet af 2019-2020.

159

Opkald til 1881 om Mit Overblik i 2020

- 111 opkald vedrørende dagpenge, gæld og SU
- 48 opkald om, hvem de skal kontakte vedrørende egne oplysninger

134

Gange blev guiden til selvbetjening.nu (angående Mit Overblik) åbnet i 2020

Mit Overblik før og nu

I 2018 og frem til 2020 blev der gennemført en pilot på Mit Overblik, hvor fem kommuner udstillede udvalgte sager og ydelser på Mit Overblik (ADDA). Senest i 2020 blev der gennemført en evaluering af borgernes vurdering af denne visning. Resultaterne fra pilotevalueringen kan ikke direkte sammenlignes med resultaterne fra denne evaluering, dels fordi der var tale om et meget begrænset antal kommuner og deraf borgere, og dels fordi evalueringen fokuserede på de kommunale oplysninger (sager og ydelser) og ikke Mit Overblik som helhed. Alligevel kan man sige noget om tendenserne i udviklingen af borgernes vurdering af Mit Overblik på baggrund af de to evalueringer.

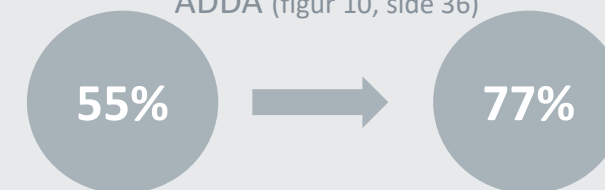
Overordnet viser resultaterne, at borgerne i højere grad oplever en god brugeroplevelse, opnår en højere grad af overblik på Mit Overblik og i højere grad betragter Mit Overblik som et godt servicetilbud end ved evalueringen af ADDA.

Begge evalueringer viser, at Mit Overblik skaber en meget begrænset øgning i antal henvendelser til support.

Resultaterne peger således på, at udviklingen af Mit Overblik går i den rigtige retning i forhold til at opnå de fastsatte målsætninger og at skabe værdi for borgerne.

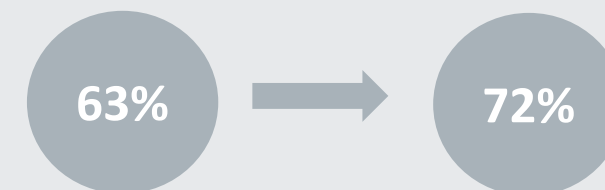
Brugervenlighed

Flere borgere udtrykker, at de forstår oplysningerne på Mit Overblik bedre end på ADDA (figur 10, side 36)



Overblik

En højere andel af borgere vurderer, at de får et bedre overblik over egne oplysninger på Mit Overblik end på ADDA (figur 12, side 38)



Servicetilbud

Flere borgere vurderer, at Mit Overblik er et godt servicetilbud end ved evalueringen af ADDA (figur 11, side 37)



Bilag

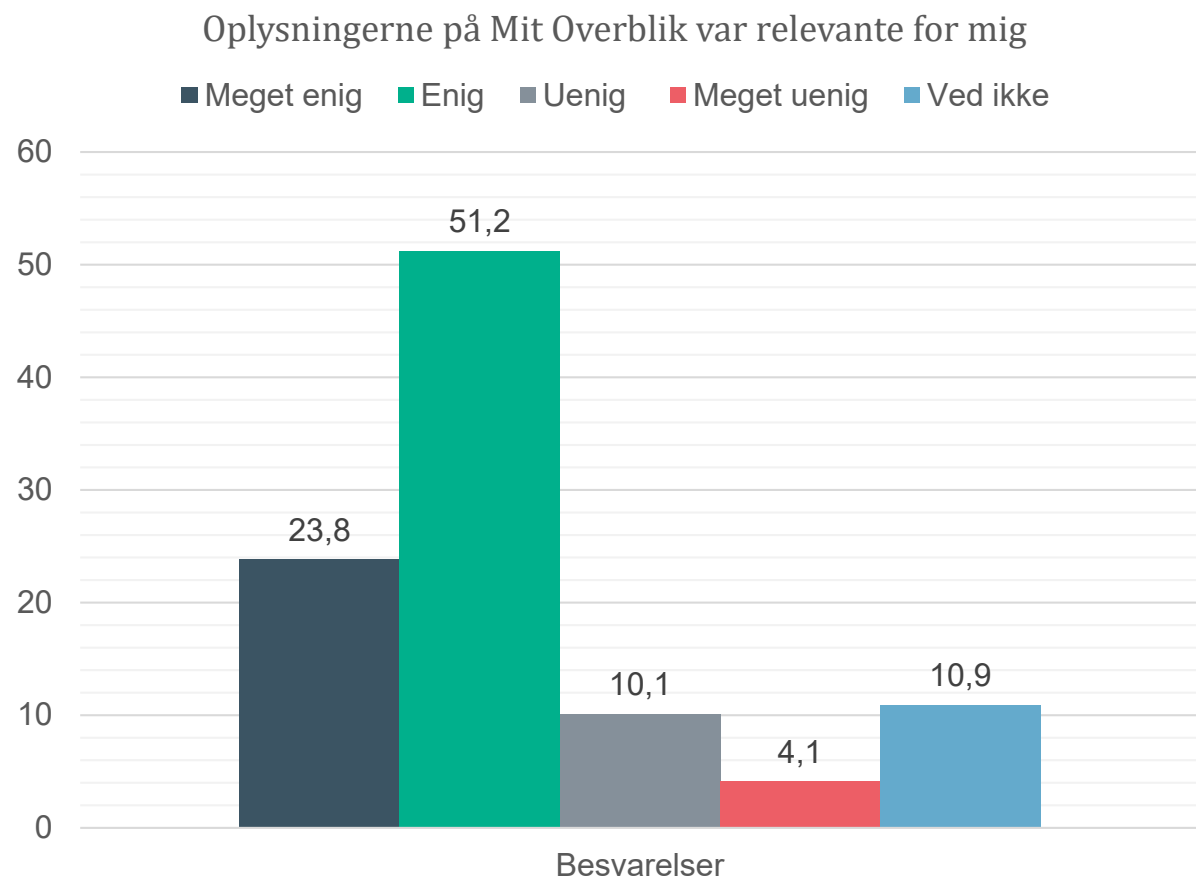


Kilder

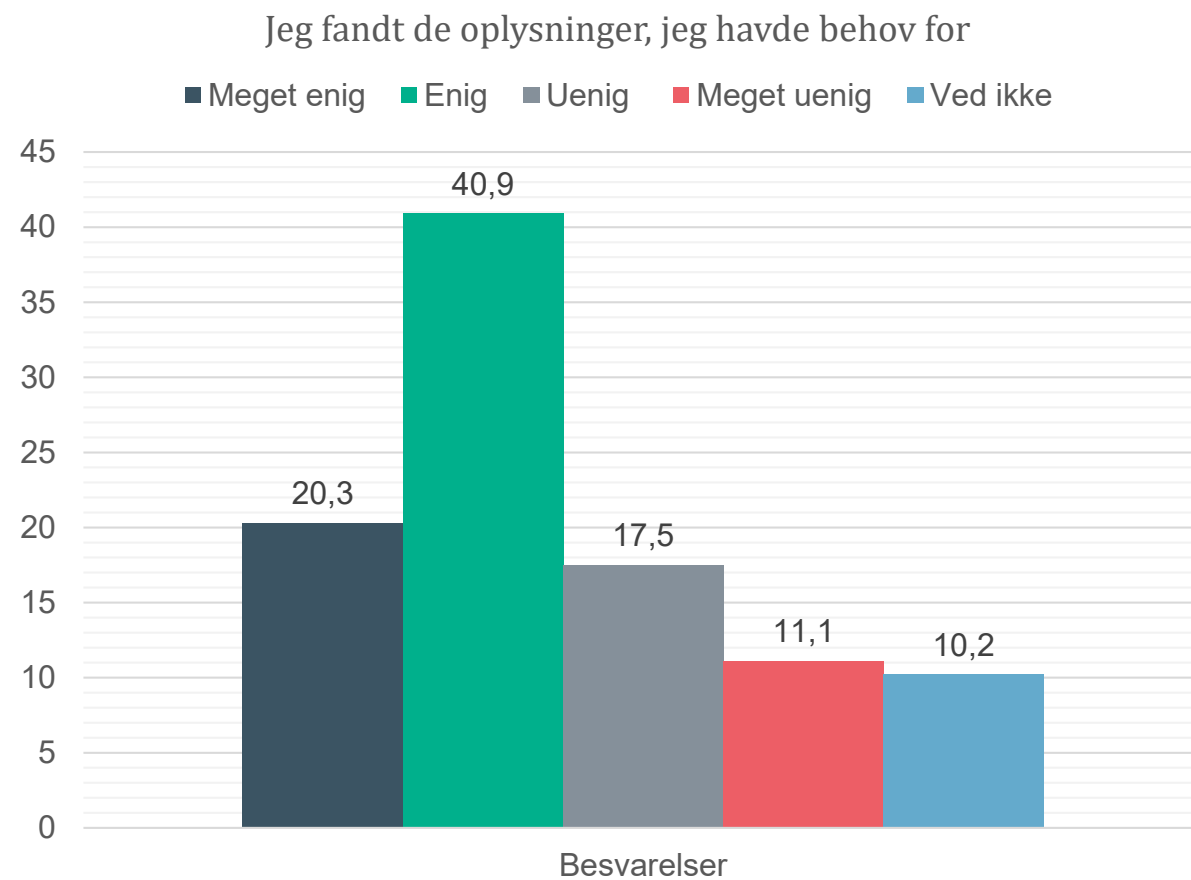
- **Brugertests**

- Brugertest af Min Side, 6 testdeltagere, 2019 (Advice)
- Brugertest af gæld på Min Side, 6 testdeltagere (2019, UX-factor)
- Brugertest af SU-data på Mit Overblik, 7 testdeltagere (2020, Peytz)
- Brugertest af aftaler og frister på Mit Overblik, 7 testdeltagere (2021, Peytz)
- Brugertest af ikke-økonomiske ydelser, 7 testdeltagere (2021, Peytz)
- Antropologisk undersøgelse af borgernes oplevelse af transparens hos offentlige myndigheder og behov for digitalt indblik i egne data: Digitaliseringsstyrelsen 2019

Figur 1



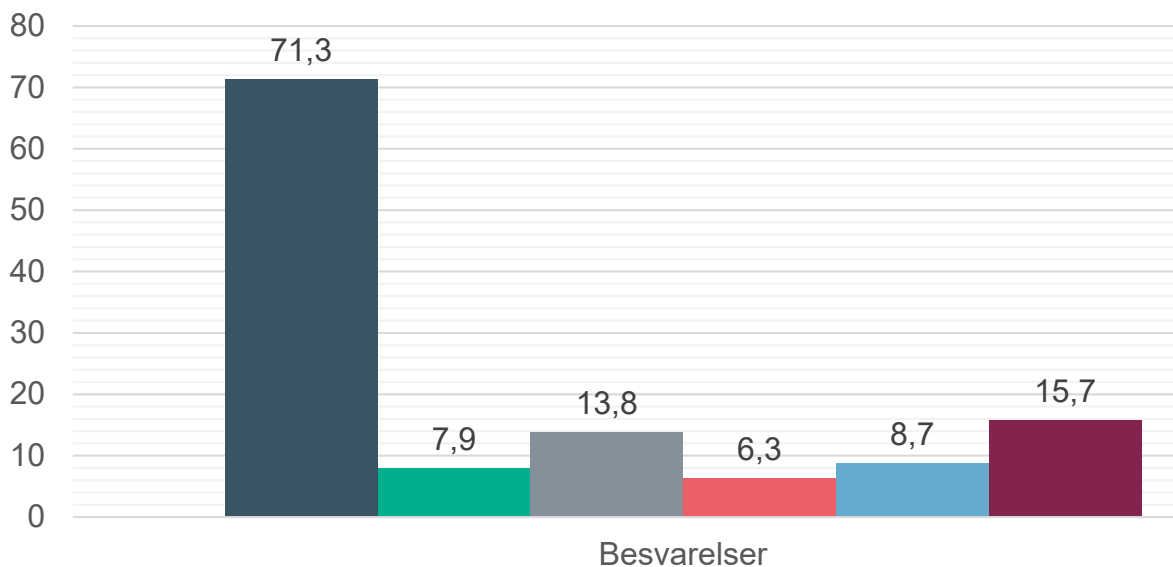
Figur 2



Figur 3

Hvad gjorde, at oplysningerne ikke var relevante for dig?

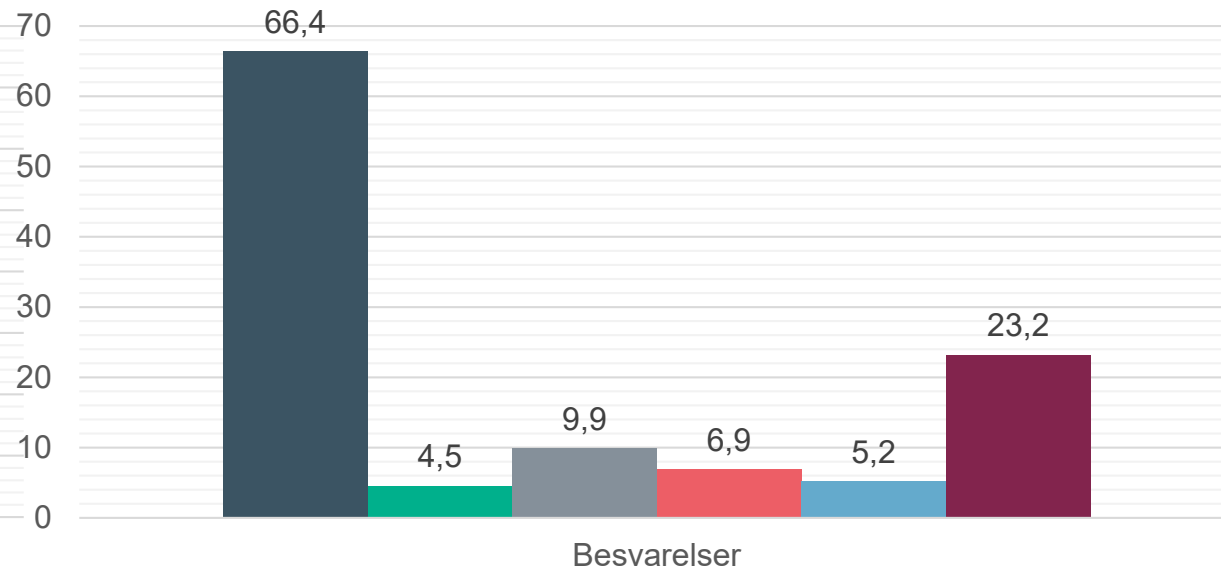
- Jeg fandt ikke de oplysninger, jeg havde behov for
- Jeg forstod ikke, hvad der stod
- Oplysningerne stemte ikke overens med det jeg forventede
- Jeg manglede bestemte oplysninger, fx om min bil
- Jeg manglede oplysninger om hvem, som anvender mine oplysninger
- Andet



Figur 4

Hvad manglede du?

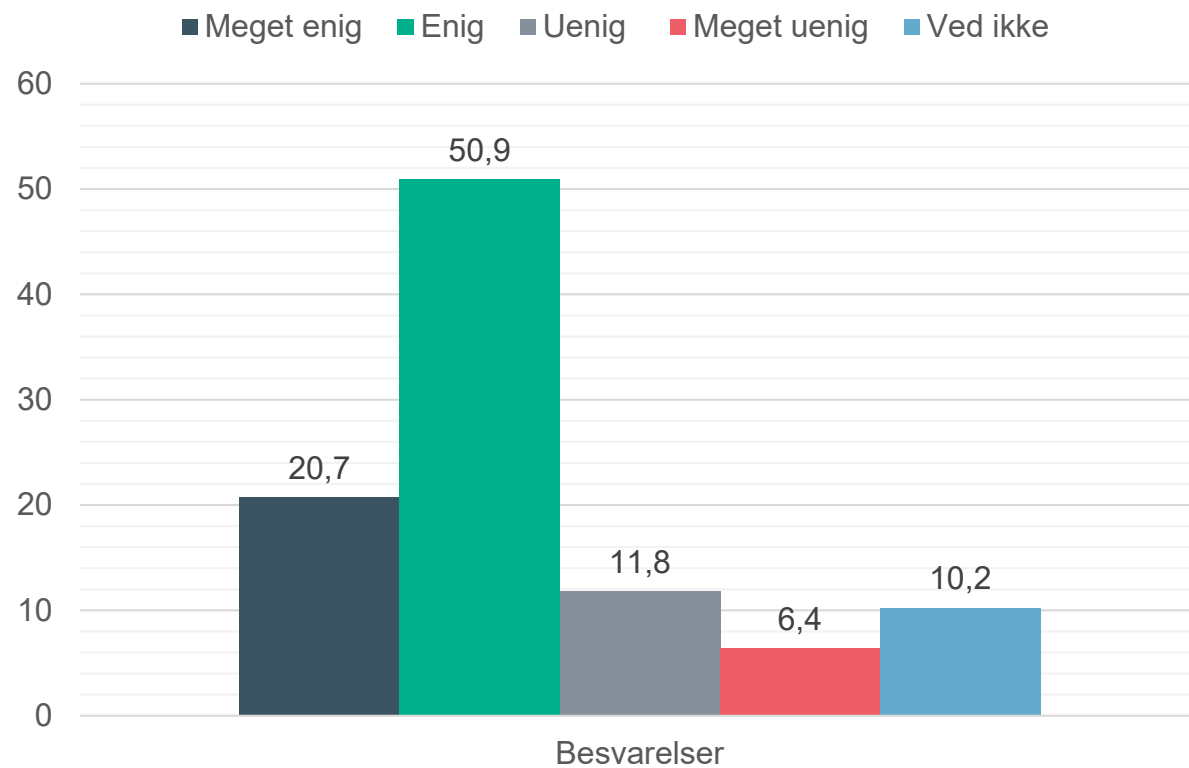
- Jeg fandt ikke de oplysninger, jeg havde behov for
- Jeg forstod ikke, hvad der stod
- Oplysningerne stemte ikke overens med det jeg forventede
- Jeg manglede bestemte oplysninger, fx om min bil
- Jeg manglede oplysninger om hvem, som anvender mine oplysninger
- Andet



- 1) Jeg fandt ikke de oplysninger, jeg havde behov for + jeg manglede bestemte oplysninger fra figur 3 og 4/2 (for gennemsnit) = 75,45 %
- 2) Oplysningerne stemte ikke overens med det jeg forventede fra figur 3 og 4/2 (for gennemsnit) = 11,85 %
- 3) Jeg manglede oplysninger om hvem, som anvender mine oplysninger fra figur 3 og 4/2 (for gennemsnit) = 6,95 %

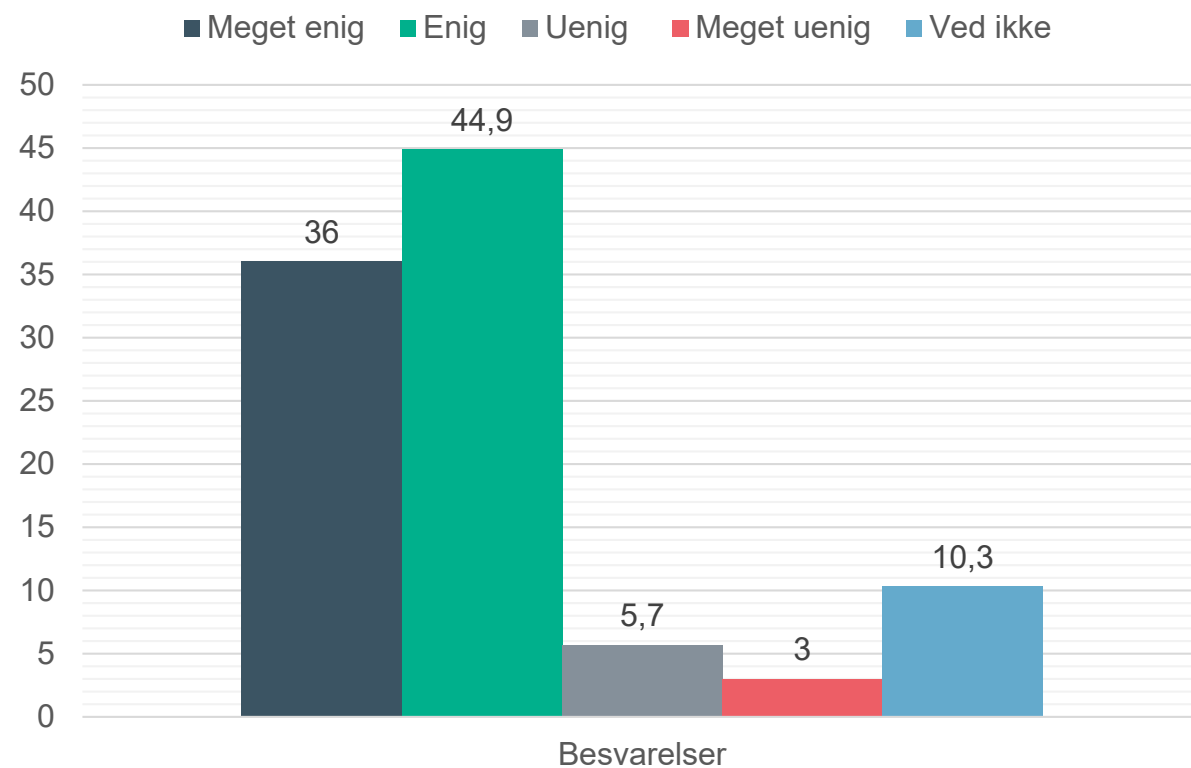
Figur 5

Det som jeg ser på Mit Overblik, giver mig et godt overblik over mine oplysninger

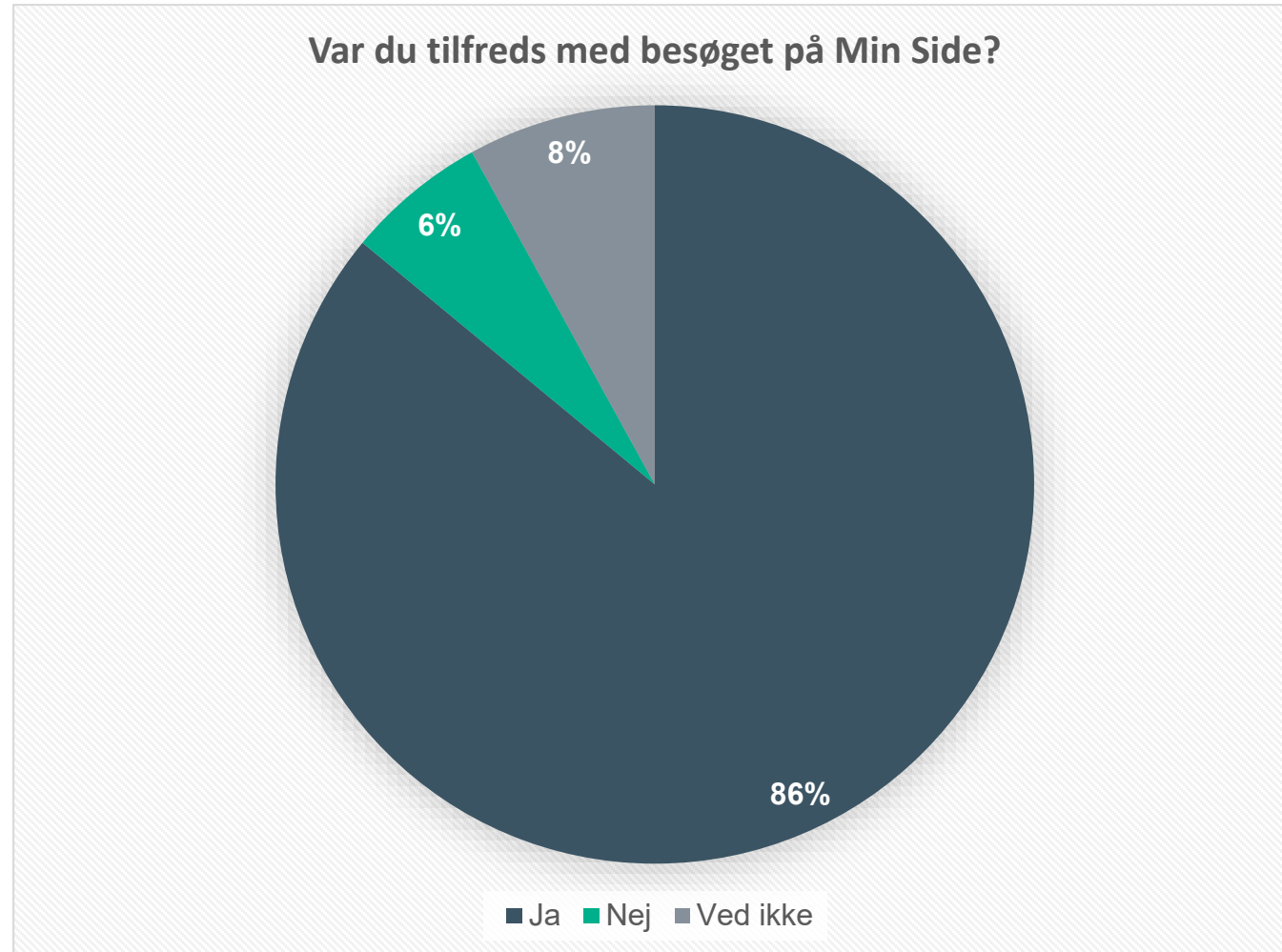


Figur 6

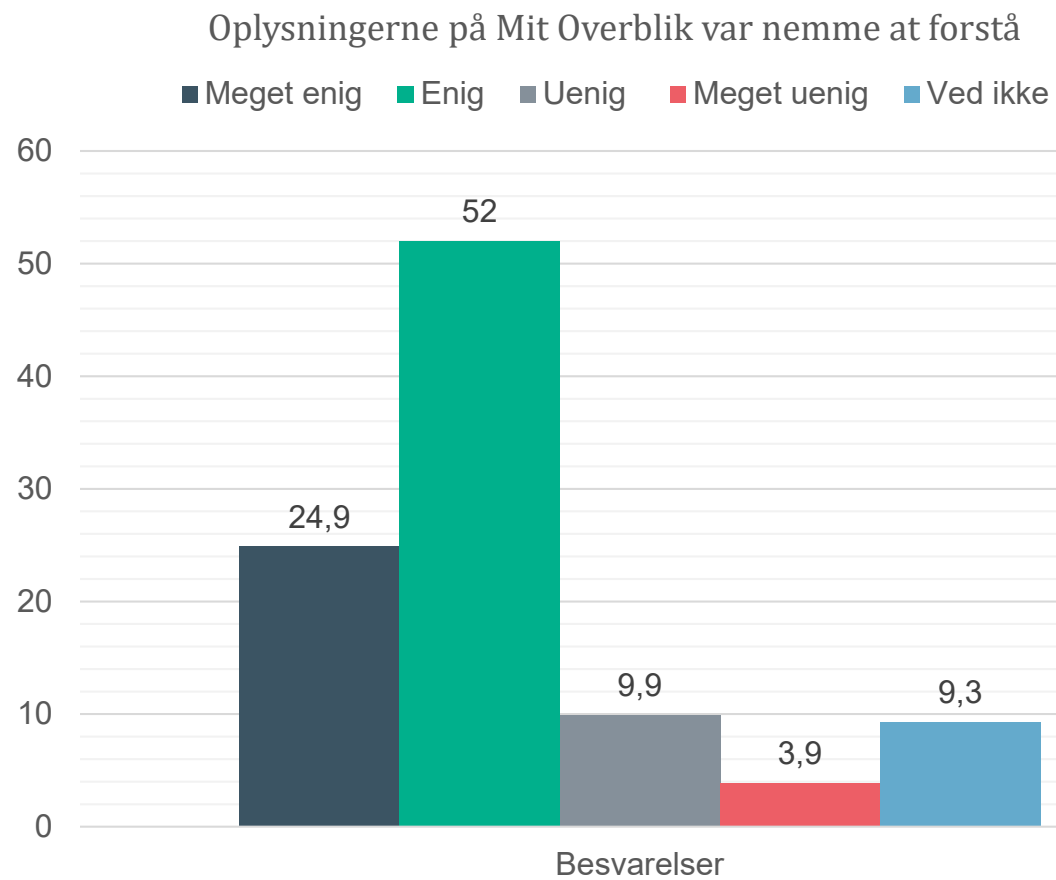
Det er et godt servicetilbud, at jeg har adgang til mine oplysninger på Mit Overblik



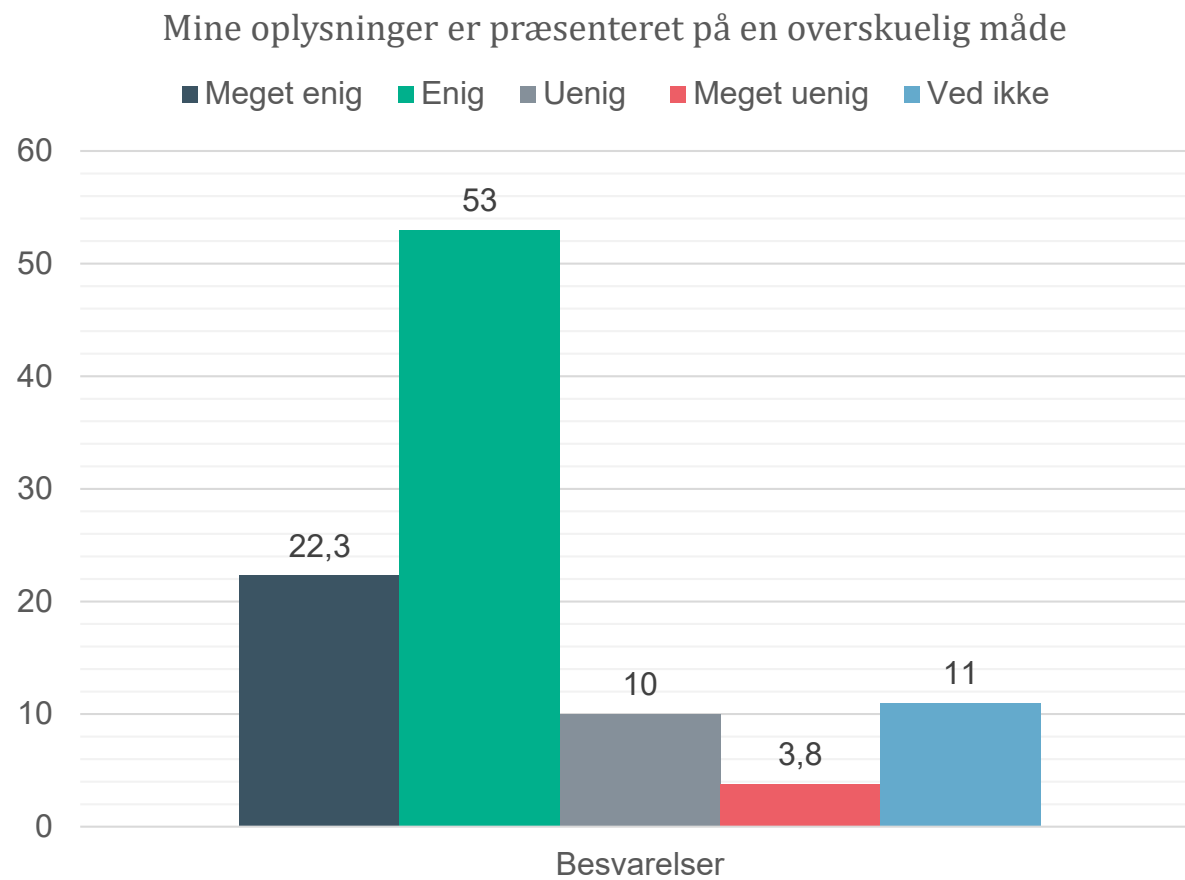
Figur 7



Figur 8



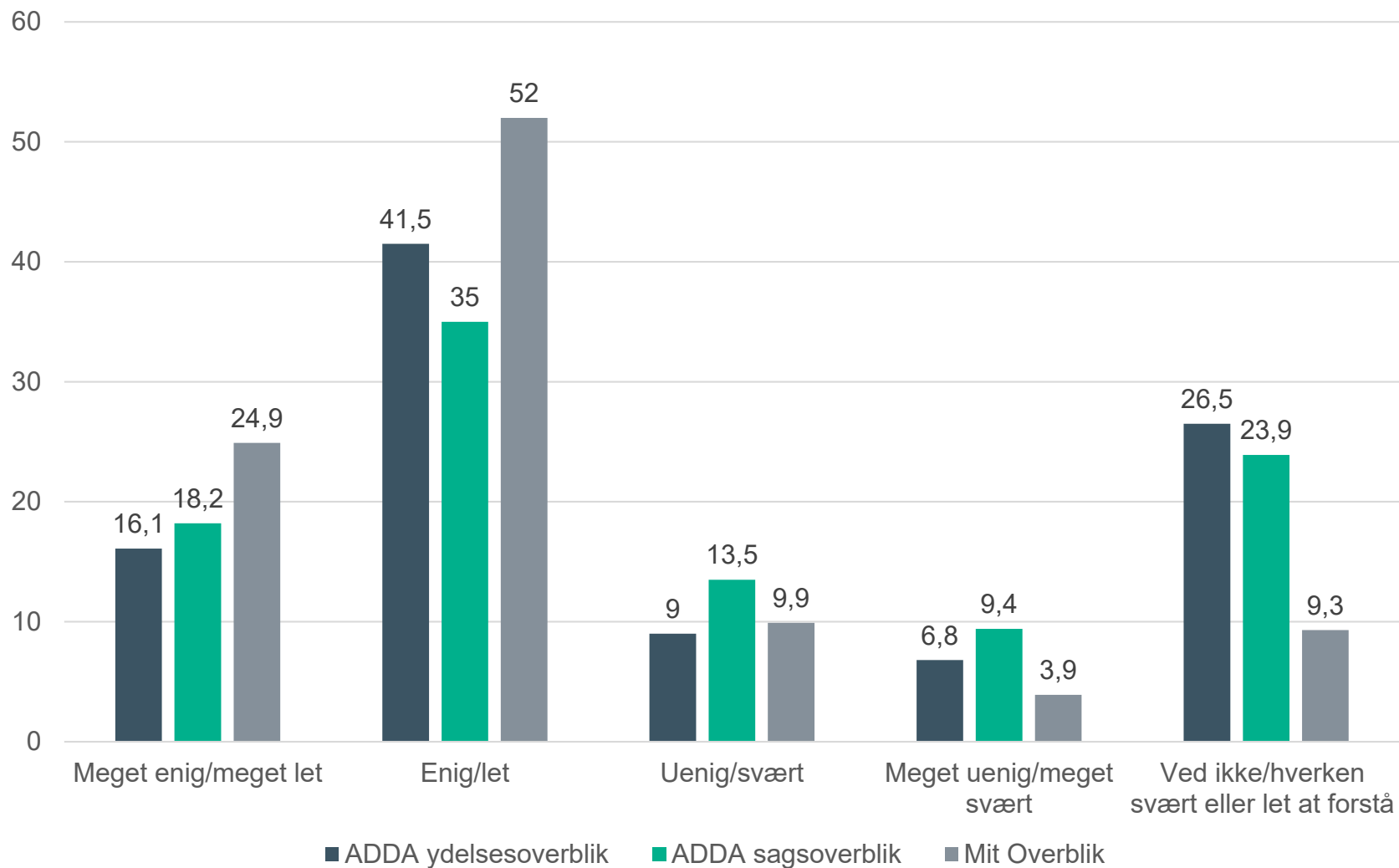
Figur 9



Sammenligning mellem ADDA og Mit Overblik – brugervenlighed

Figur 10

Oplysningerne på Mit Overblik var nemme at forstå



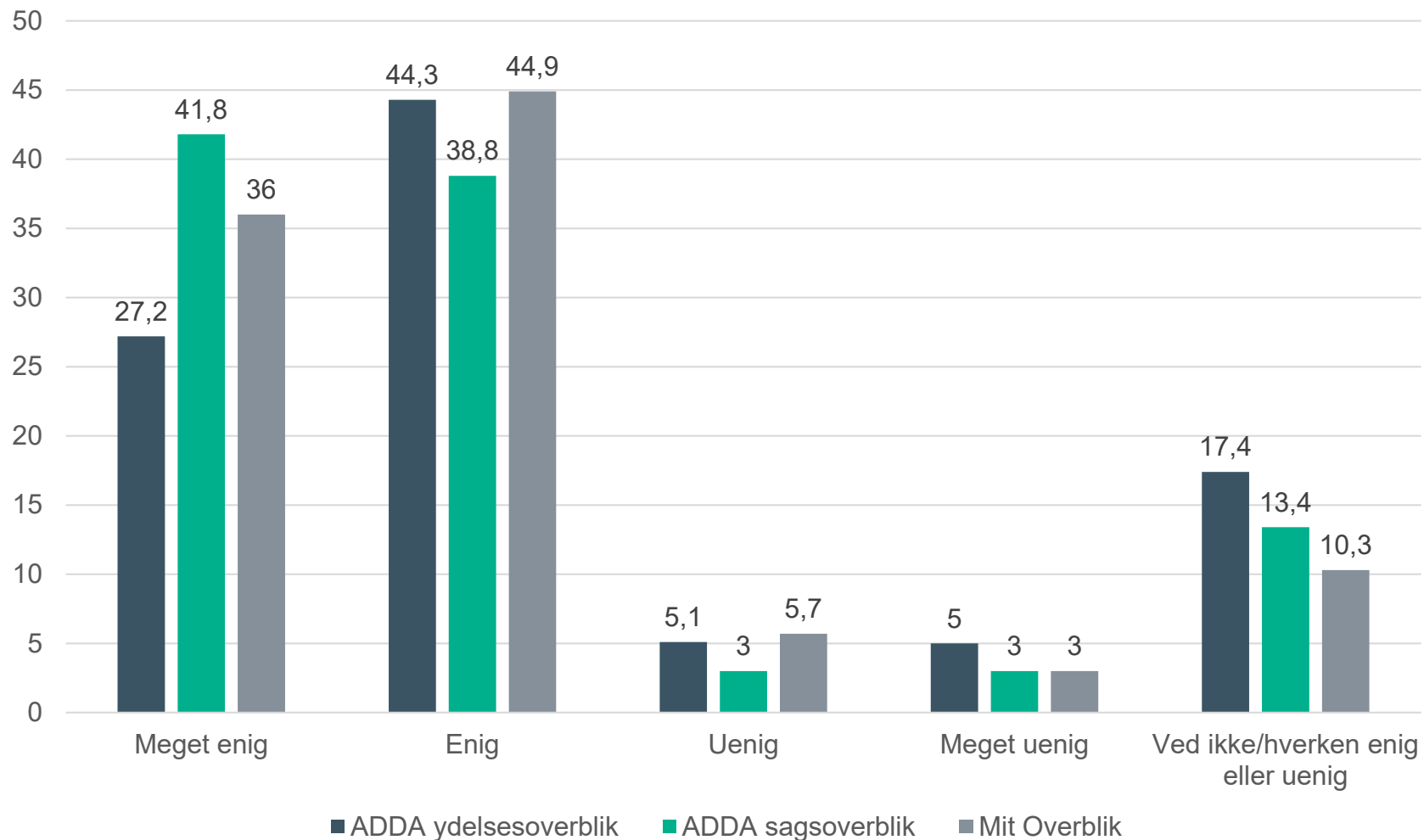
Gennemsnit for ADDA

Overblikket over mine ydelser var meget let eller let at forstå + overblikket over mine sager var meget let eller let at forstå/2 (for gennemsnit) = 55.4 pct.

Sammenligning mellem ADDA og Mit Overblik – servicetilbud

Figur 11

Det er godt servicetilbud, at jeg har adgang til mine oplysninger/sager/ydelser på Mit Overblik



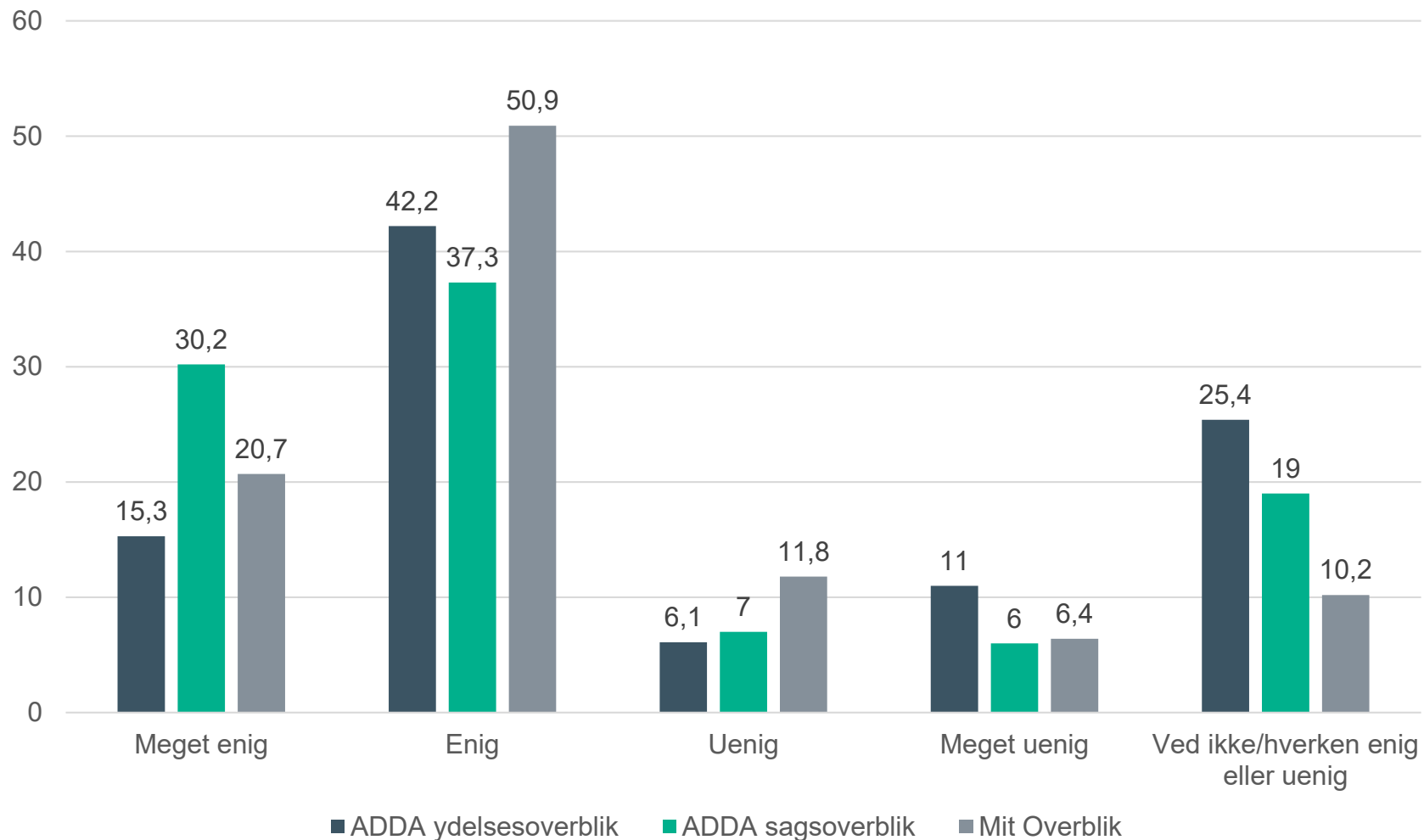
Gennemsnit for ADDA

Meget enig eller enig i, at det er et godt servicetilbud at få overblik over mine ydelser + over mine sager/2 (for gennemsnit) = 76,05 pct.

Sammenligning mellem ADDA og Mit Overblik – overblik

Figur 12

Det som jer ser på Mit Overblik, giver mig et godt overblik over mine oplysninger/jeg fik et mere klart overblik over mine ydelser/hvad der sker i min sag



Gennemsnit for ADDA

Meget enig eller enig i, at jeg fik et godt overblik over mine ydelser + overblik over hvad, der sker i min sag/2 (for gennemsnit) = 62,5 pct.