

Evaluering af Mit Overblik

Etape 2 (2021)

Juni 2022

Indhold

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Introduktion | s. 3-8 |
| 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 |
| 2. Hovedkonklusioner | s. 9-16 |
| 3. Resultater af evaluering | s. 17-32 |
| a) Bedre overblik på tværs | s. 18 |
| b) Øget gennemsigtighed | s. 21 |
| c) God brugeroplevelse | s. 23 |
| d) Tillid | s. 26 |
| e) Anvendelse af løsning | s. 30 |
| f) Brug af support | s. 32 |
| 4. Bilag | s. 34-43 |



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 2 (2021). Denne evaluering af borgernes tilfredshed med Mit Overblik vil blive sammenlignet med evalueringen af etape 1 fra 2020.

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.

457 besvarelser



Brugertests

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

6 brugertests, 2021



Optælling

Optælling af henvendelser til supportfunktioner.

Logning af besøgstal på Mit Overblik.



Øvrige undersøgelser

Årlig tilfredshedsundersøgelse på borger.dk.

4982 respondenter



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.

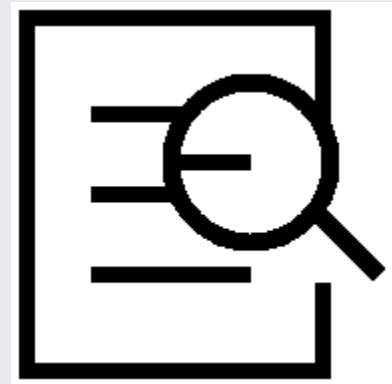
Der er dog begrænsninger ved evalueringens resultater, og hvad de kan sige noget om.

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 besøgstallene 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

- Besøgstillene 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.
- Besvarelserne på spørgeskemaundersøgelsen om Mit Overblik strækker sig fra 4. marts til den 18. marts. Denne begrænsede tidsperiode skyldes implementeringen af ny Digital Post, som blev gennemført den 19. marts, hvilket påvirkede de efterfølgende besvarelser på spørgeskemaet. Derfor er antallet af respondenter i undersøgelsen også lavere end planlagt. Det planlagte antal var min. 1000, men kun 457 nåede at svare inden d. 19. marts.





Kapitel 2

Hovedkonklusioner

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

Hovedkonklusioner

Evalueringen af etape 2 (2021) 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.

73% synes, at Mit Overblik giver dem et godt overblik over deres oplysninger.

59% fandt de oplysninger, de havde behov for.

71% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem.



God brugeroplevelse

Borgerne oplever, at Mit Overblik er overskueligt og brugervenligt.

75% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

74% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er præsenteret på en overskuelig måde.



Velbesøgt løsning

Løsningen er velbesøgt og ca. halvdelen af alle besøg sker via mobiltelefon, der nu er det mest brugte device.

5,2 mio. besøg.

17% tilbagevendende besøg.

49% af alle besøg på Mit Overblik sker fra en mobiltelefon.

47% af besøgene sker fra en computer.



Hovedkonklusioner etape 1 og etape 2

● = etape 1 (2020) ● = etape 2 (2021)

Bedre overblik på tværs

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

72% ➔ **73%** synes, at Mit Overblik giver dem et godt overblik over deres oplysninger.

61% ➔ **59%** fandt de oplysninger, de havde behov for.

75% ➔ **71%** synes, at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem.



God brugeroplevelse

Borgerne oplever, at Mit Overblik er overskueligt og brugervenligt.

77% ➔ **75%** synes, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

75% ➔ **74%** synes, at oplysningerne på Mit Overblik er præsenteret på en overskuelig måde.



Velbesøgt løsning

Løsningen er velbesøgt og ca. halvdelen af alle besøg sker via mobiltelefon, der nu er det mest brugte device.

6 mio. ➔ **5,2 mio.** besøg.

15% ➔ **17%** tilbagevendende besøg.

37% ➔ **49%** af alle besøg på Mit Overblik sker fra en mobiltelefon.

58% ➔ **47%** af besøgene sker fra en computer.



Hovedkonklusioner

Evalueringen af etape 2 (2021) af Mit Overblik viser, at løsningen overordnet er på vej mod at indfri de målsætninger, som er sat for projektet.

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.

91% 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.

101 henvendelser til 1881 i 2021 om Mit Overblik.

126 gange blev guiden til selvbetjening.nu angående Mit Overblik åbnet



Hovedkonklusioner etape 1 og etape 2

● = etape 1 (2020) ● = etape 2 (2021)

Øget gennemsigtighed

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

81% ➔ **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% ➔ **91%** 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.

159 ➔ **101** henvendelser til 1881 i 2021 om Mit Overblik.

134 ➔ **126** gange blev guiden til selvbetjening.nu angående Mit Overblik åbnet



Mit Overblik i etape 1 og etape 2

Evalueringen af Mit Overblik foretages én gang årligt på baggrund af en afsluttet etape. I 2020 blev der således gennemført en evaluering af etape 1, som kan sammenlignes med denne evaluering af etape 2 (2021).

Fra 2020 til 2021 er der sket en lille stigning i andelen af borgere, som vurderer, at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger. Denne stigning er dog behæftet med en vis usikkerhed, på grund af det lave antal respondenter. Andelen af borgere, som mener, at Mit Overblik er et godt servicetilbud er uændret og fortsat højt, mens der er sket et lille fald i andelen af borgere, som udtrykker, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

Overordnet viser resultaterne af begge evalueringer, at borgerne i høj grad har en god brugeroplevelse af Mit Overblik. Derudover er der sket et fald i antallet af suppothenvendelser om Mit Overblik, hvilket kunne indikere, at borgerne finder de oplysninger, som de søger.

Mit Overblik er stadig en velbesøgt løsning, men besøgene sker i stigende grad fra mobiltelefoner og i 2021 er mobilen nu mere benyttet end computeren.

Resultaterne peger således på, at Mit Overblik skaber værdi for borgere, men at der stadig er et udviklingspotentiale i forhold til at opnå de fastsatte målsætninger om et overblik på tværs, gennemsigtighed, god brugeroplevelse og tillid.



Nye specifikke 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 nye opmærksomhedspunkter:

Børns data

Af de åbne besvarelse fremgår det, at nogle borgere efterspørger at kunne se oplysninger om deres børn i Mit Overblik.

Flere mobilvisninger

En stigende andel af borgerne anvender mobiltelefonen til at tilgå Mit Overblik. Det skal indtænkes, når Mit Overblik videreudvikles, at anvendelsen i stigende grad sker på mobiltelefonen. Hvis ikke visningen på mobiltelefon er optimal, kan det betyde, at siden af mobilbrugere bliver opfattet som rodet eller uoverskuelig.

Pårørende fuldmagter

Nogle af de borgere, der har en fuldmagt og skal hjælpe en pårørende med gøremål med det offentlige, efterspørger at kunne tilgå oplysninger om deres pårørende i Mit Overblik.

Data om pension

Nogle borgere efterspørger oplysninger om pensionsområdet på Mit Overblik. Det er uklart, om det omfatter private pensionsordninger og/eller pensioner hos det offentlige. Erfaringen er, at borgere typisk ikke skelner imellem det offentlige og private, når de efterspørger et overblik.

Generelle opmærksomhedspunkter, der også var gældende for etape 1

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 generelle opmærksomhedspunkter, der også var gældende for etape 1:

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.

Finder ikke de oplysninger, de leder efter

En del af borgerne har svært ved at finde de oplysninger, som de søger på Mit Overblik. Dette skyldes dels en manglende søgefunktion og dels, at siden af nogle opfattes som rodet eller uoverskuelig.

Mere personalisering

Borgerne efterlyser endnu mere personalisering, for eksempel ved at gøre det mere tydeligt på hvilke sider borgeren har information.

Manglende oplysninger

Nogle borgere fandt ikke de oplysninger, som de ledte efter, fordi oplysningerne (endnu) ikke er tilgængelige. Borgerne efterlyser blandt andet oplysninger om pension, børns data og fuldmagter, men også oplysninger om sager og ydelser, der ikke vises i dag, men som de ved, de har hos det offentlige.



Kapitel 3

Resultater af evaluering

I dette afsnit beskrives og drøftes de enkelte delresultater, inklusive opmærksomhedspunkter til videre udvikling eller afdækning.

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 **73 pct.** oplever, at Mit Overblik giver dem et overblik over egne oplysninger, og **59 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 god service, at al information er samlet på ét sted. Endvidere oplever **71 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.

73%

Er enige eller meget enige i, at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger (figur 5, side 37)

59%

Er enige eller meget enige i, at de fandt de oplysninger, de havde behov for (figur 2, side 35)

71%

Er enige eller meget enige i, at oplysningerne på Mit Overblik var relevante for dem (figur 1, side 35)

Bedre overblik på tværs

Manglende oplysninger

Der er dog også identificeret udviklingspotentialer i forbindelse med brugeroplevelsen. **32 pct.** af borgerne angiver, at de er uenige eller meget uenige i, at de fandt de oplysninger, som de havde behov for. Derfor vil brugeroplevelsen sandsynligvis forbedres i takt med, at der tilføjes flere oplysninger til overblikket.

Usikkerhed

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, oplever **11 pct.**, at oplysningerne ikke stemte overens med det, som de forventede. 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, børns data, fuldmagtsforhold, skat, aftaler, manglende ydelser, gæld og feriepenge.

32%

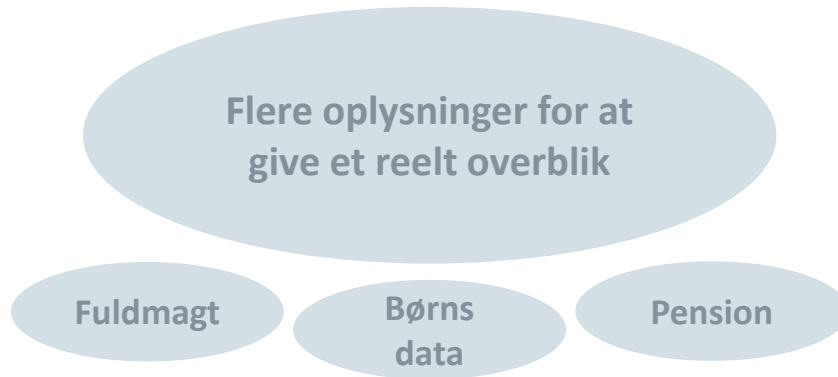
Manglende oplysninger eller fandt ikke det, som de havde behov for (figur 13, side 43)

11%

Oplever, at oplysningerne ikke stemte overens med det, de forventede (figur 3 og 4, side 36)

Bedre overblik på tværs

Opmærksomhedspunkter



- 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.
- I de åbne besvarelser fremgår det, at borgerne især efterlyser oplysninger om pension, deres børns data og fuldmagtsforhold.



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 spørgsmålstegn med hjælpetekster.

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 (**10 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 37)

10%

Er uenige eller meget uenige i, at Mit Overblik er et godt servicetilbud (figur 6, side 37)

“Det er en rigtig godt organiseret portal, hvor jeg hurtigt kan komme ind og se mine sager. Det giver et godt overblik”

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 **8 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.

8%

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 36)

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 **88 pct.** af respondenterne, at de er tilfredse med besøget på Mit Overblik.

I spørgeskemaundersøgelsen svarer **75 pct.**, at oplysningerne på Mit Overblik var nemme at forstå og **74 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.

88%

Af respondenterne i den årlige tilfredshedsundersøgelse på borger.dk var tilfredse med deres besøg på Mit Overblik (figur 7, side 38)

75%

Er enige eller meget enige i, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå (figur 8, side 39)

74%

Er enige eller meget enige i, at oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde (figur 9, side 39)

God brugeroplevelse

Ønske om personalisering

I de åbne besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at de, som var meget uenige eller uenige i påstandene, savnede en søgefunktion på Mit Overblik, oplevede siden som forvirrende eller manglede 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.

“Jeg kan godt lide ideen med at man samler sine ting med det offentlige et sted og i en kalender. Der skal arbejdes på det, for at jeg vil bruge det. Der mangler det at jeg ved, at jeg kan få alle mine aftaler herind.”

“Det er vildt overskueligt på overblikssiden. Det er nemt at se, hvad du har fået, hvad du skal have, hvornår det godkendt til og fra. Men jeg synes at når vi kommer ind i detaljer så mangler der noget mere. Det er som om detaljesiden også kun er et overblik. Det er ikke så fyldestgørende.”

God brugeroplevelse

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.

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 **91 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 (81 pct.), 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.

91%

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

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.”

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 fritekstbesvarelsene i spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at borgere bliver utrygge, hvis de ikke finder oplysninger, som de ved findes. En borger bliver for eksempel utryg, når personen har gæld, men det ikke fremgår på Mit Overblik. Dette ses også i 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.

Anvendelse af løsning

Velbesøgt løsning

Mit Overblik er en velbesøgt løsning. I perioden fra den 1. januar 2021 til den 31. december 2021 har løsningen været besøgt **5,2 millioner** gange med **860.000** tilbagevendende besøg. Mit Overblik er **nummer to** 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

17 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 er uklart, om det skyldes, at borgerne fandt de oplysninger, de søgte, og derfor ikke havde behov for at genbesøge siden. Modsat kan det også skyldes, at borgerne ikke fandt det, de havde behov for, på Mit Overblik.

5,2 mio.

Besøg på Mit Overblik i 2021

860.000

Tilbagevendende besøg

Nr. 2

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

Anvendelse af løsning

Det er ikke i sig selv en målsætning, at borgere vender tilbage til Mit Overblik. Dette skyldes, at løsningen 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. Nogle borgere har et længere forløb hos det offentlige og har behov for at vende tilbage, og andre har ikke.

Flere anvender mobiltelefonen til Mit Overblik

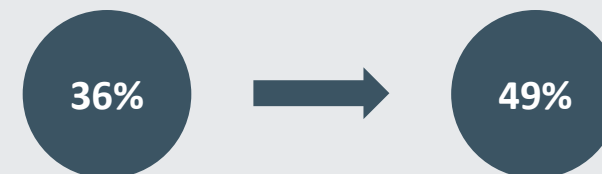
I 2021 skete 49% af alle besøg på Mit Overblik via en mobil enhed. Dette er en stigning på 13 procentpoint fra 2020 og overstiger nu besøgene fra en computer (47%). Denne stigning i antallet af mobile brugere er værd at have i tankerne i arbejdet med den videre udvikling af Mit Overblik. Man skal være opmærksom på, at det kan være en væsentligt anderledes anvendelsessituationer, når borgeren tilgår via mobiltelefonen, hvilket kan påvirke forventningerne til Mit Overblik-løsningen.

Forventet stigning

Mit Overblik bliver løbende opdateret med nye dataområder, som muliggør, at borgerne kan se flere oplysninger om sig selv. Evalueringen i 2021 skal ses i lyset af, at der stadig er en begrænset mængde oplysninger på Mit Overblik. 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.

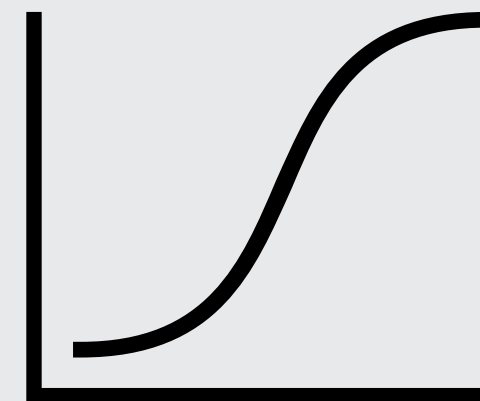
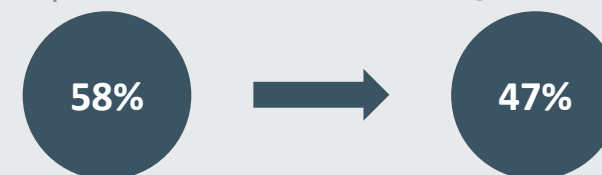
Besøg på mobil

Langt flere borgere besøger Mit Overblik på mobilen i 2021 end i 2020 (figur 13, side 43)



Besøg på computer

Færre borgere besøger Mit Overblik på computeren i 2021 end i 2020 (figur 13, side 43)



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 2021 var der **101** opkald til 1881 om Mit Overblik.

Kommunerne har sin egen guide til Mit Overblik på selvbetjening.nu, som medarbejdere kan åbne, 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 **126** 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. Antallet af henvendelser til supportfunktioner er faldet fra 2020 til 2021. Dette er sket på trods af, at der blevet tilføjet flere oplysninger på Mit Overblik. Dette kunne tyde på, at de nye oplysninger samlet set har bidraget til at gøre overblikket mere brugervenligt.

101

Opkald til 1881 om Mit Overblik i 2021

126

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

Bilag

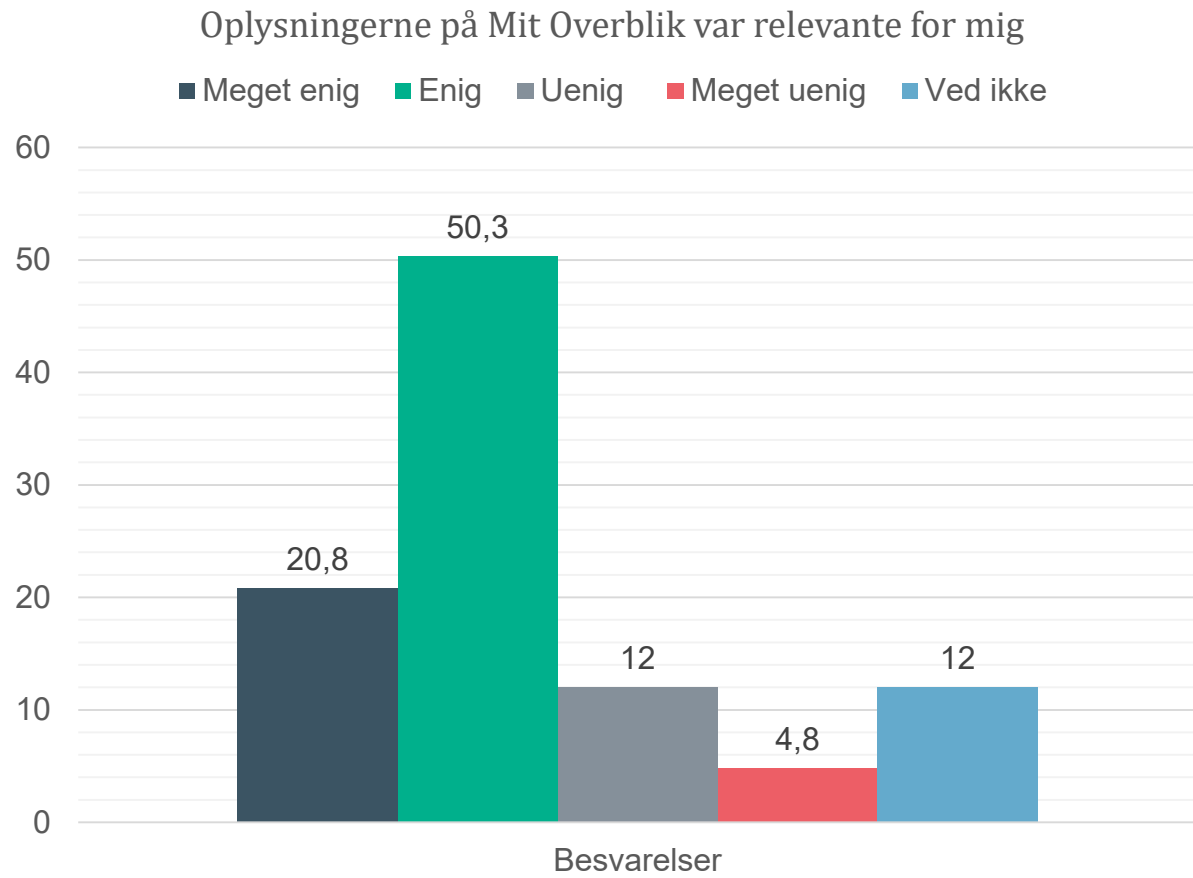


Kilder

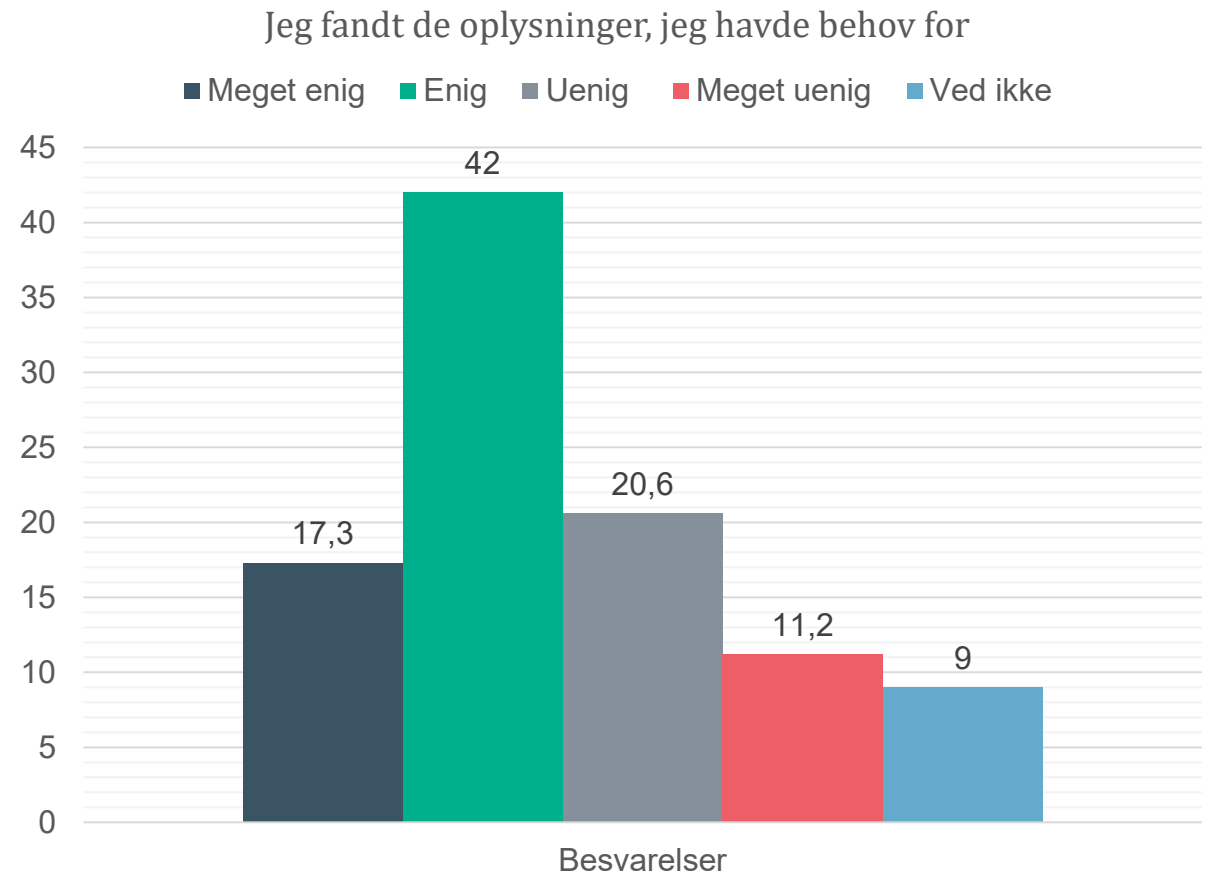
Brugertests

- Brugertest af aftaler og frister på Mit Overblik, 7 testdeltagere (2021, Peytz)
- Brugertest af ikke-økonomiske ydelser Mit Overblik, 7 testdeltagere (2021, Peytz)
- Brugertest af skatteoplysninger på Mit Overblik, 10 testdeltagere (2021, Peytz)
- Brugertest af navigation på startsiden og det nye selvbetjeningskoncept på Mit Overblik, 8 testdeltagere (2021, Peytz)
- Brugertest af gæld, indkomst og skat, 6 testdeltagere (2021, Peytz)
- Brugertest af beviser, attester og tilladelser, 8 testdeltagere (2021, Peytz)

Figur 1 (N = 457)



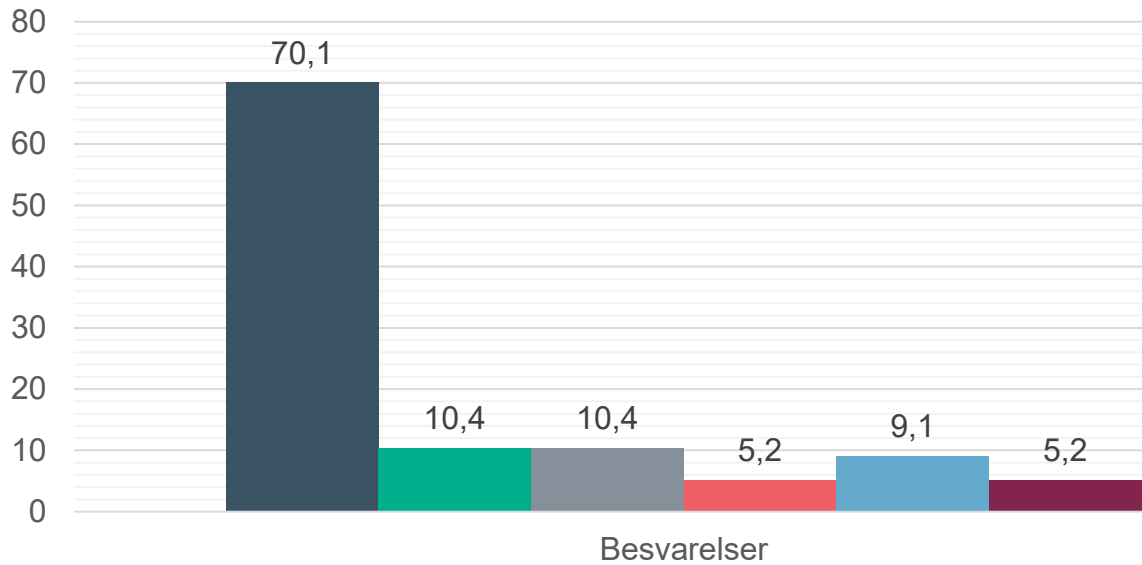
Figur 2 (N = 457)



Figur 3 (N = 77)

Hvad gjorde, at oplysningerne ikke var relevante for dig?

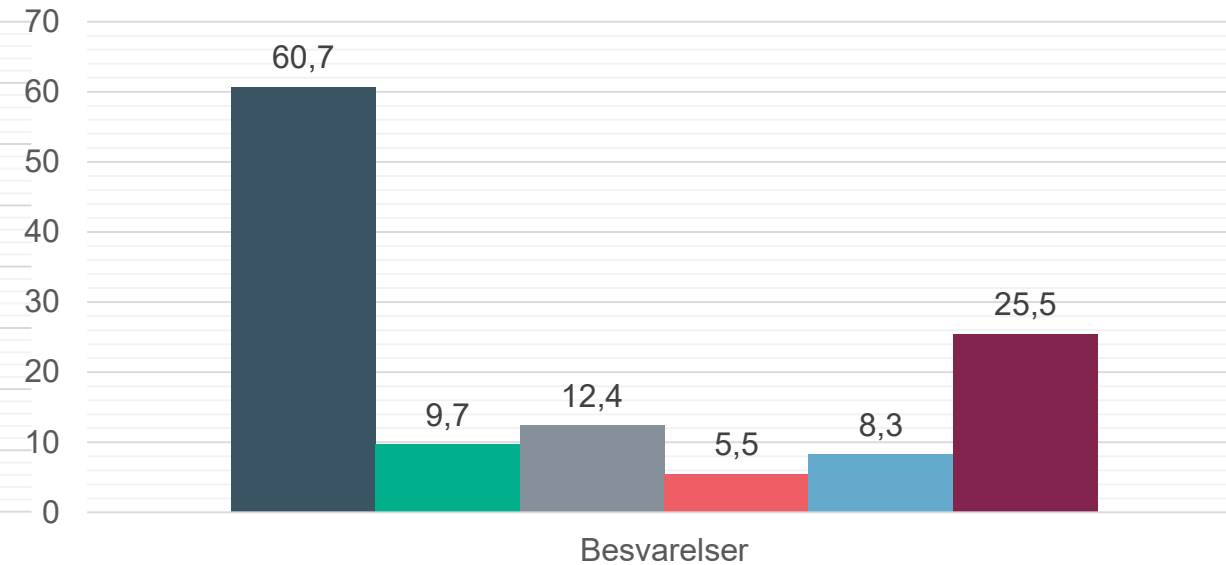
- Jeg fandt ikke de oplysninger, jeg havde behov for
- Jeg forstod ikke, hvad der stod
- Oplysningerne stemte ikke overens med det jeg forventede
- Jeg manglede bestemte oplysninger, fx om min bil
- Jeg manglede oplysninger om hvem, som anvender mine oplysninger
- Andet



Figur 4 (N = 145)

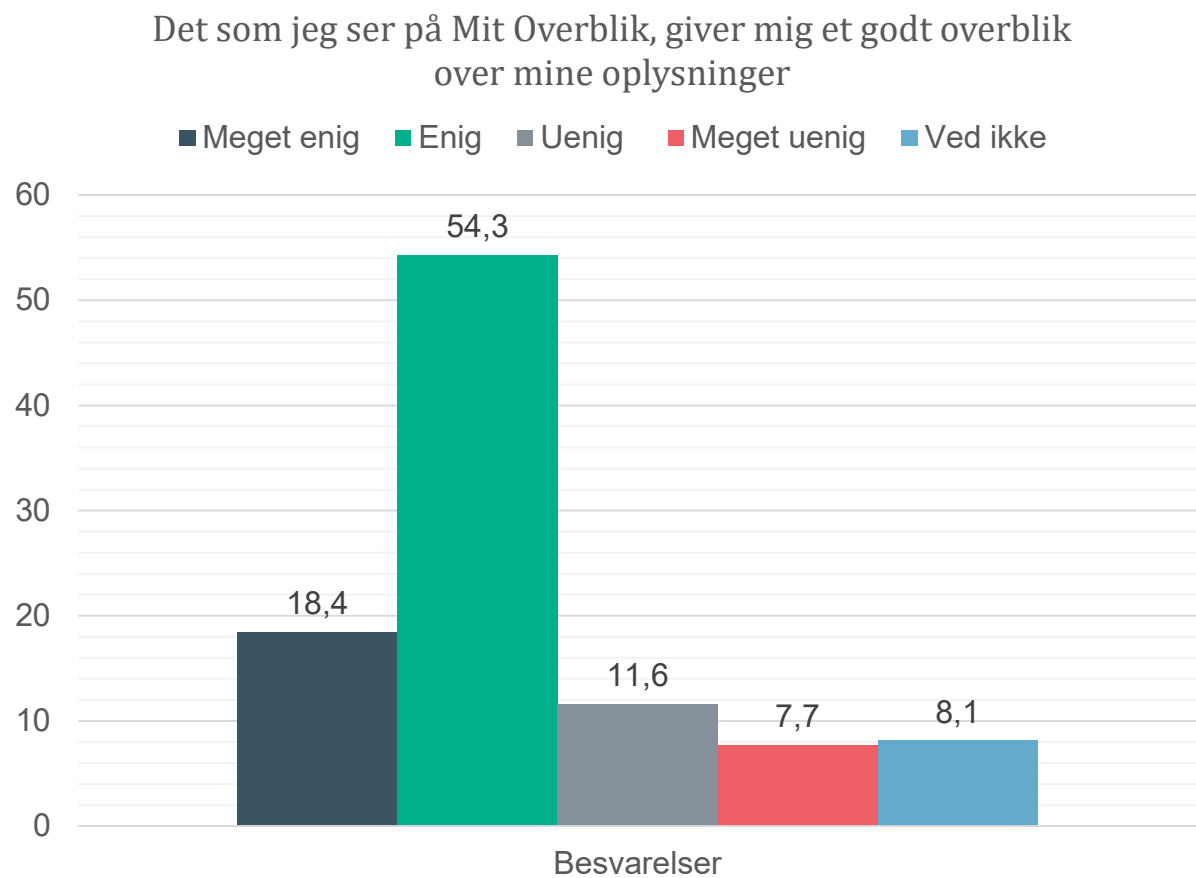
Hvad manglede du?

- 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

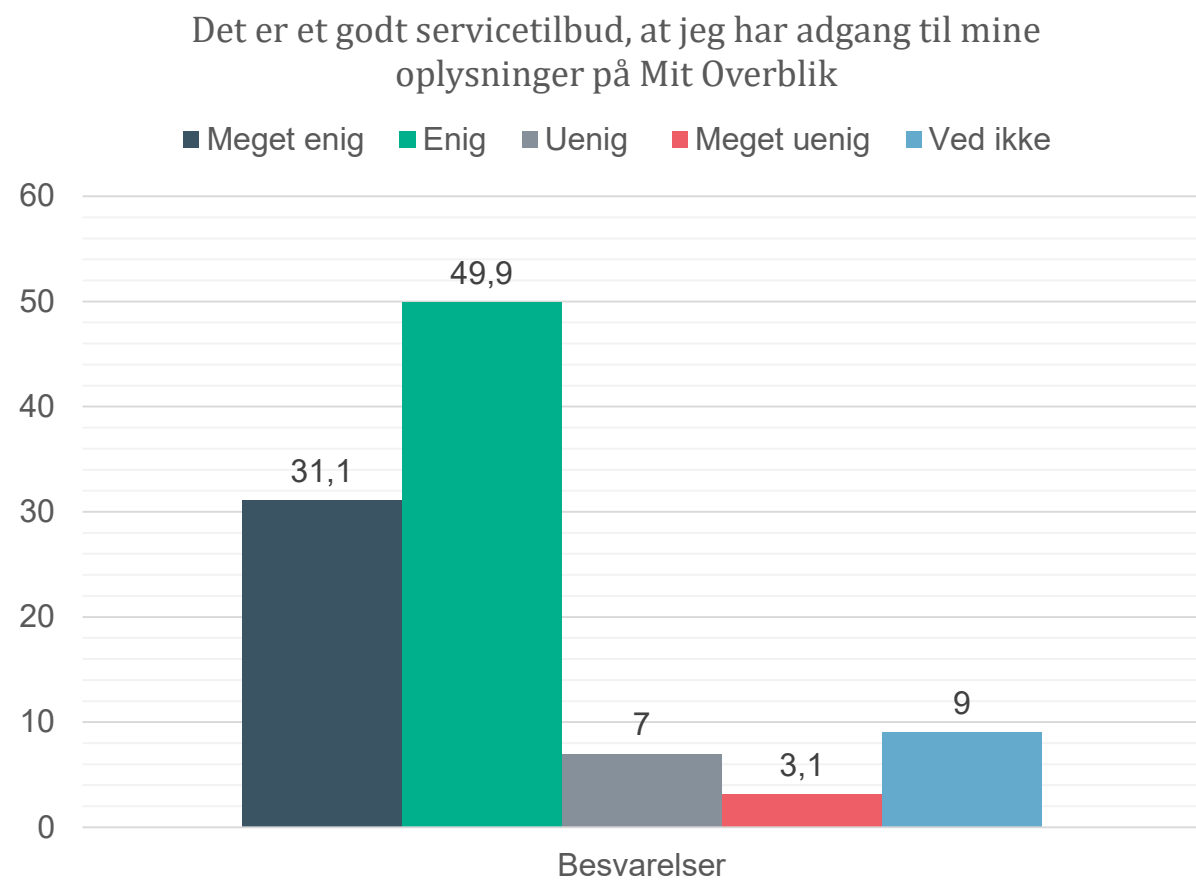


- 1) Jeg fandt ikke de oplysninger, jeg havde behov for + jeg manglede bestemte oplysninger fra figur 3 og 4/2 (for gennemsnit) = 70,8%
- 2) Oplysningerne stemte ikke overens med det jeg forventede fra figur 3 og 4/2 (for gennemsnit) = 11,4%
- 3) Jeg manglede oplysninger om hvem, som anvender mine oplysninger fra figur 3 og 4/2 (for gennemsnit) = 8,7%

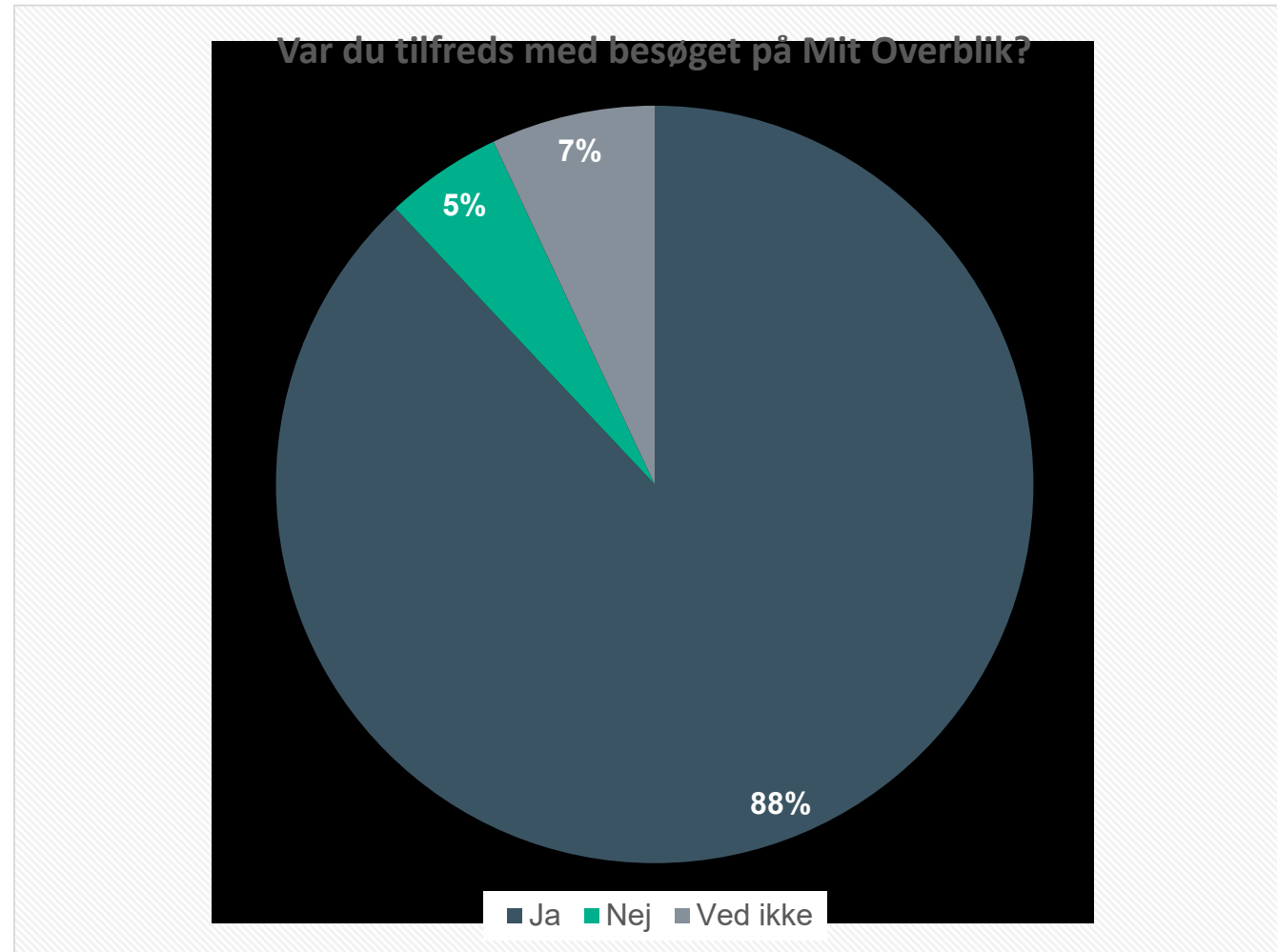
Figur 5 (N = 457)



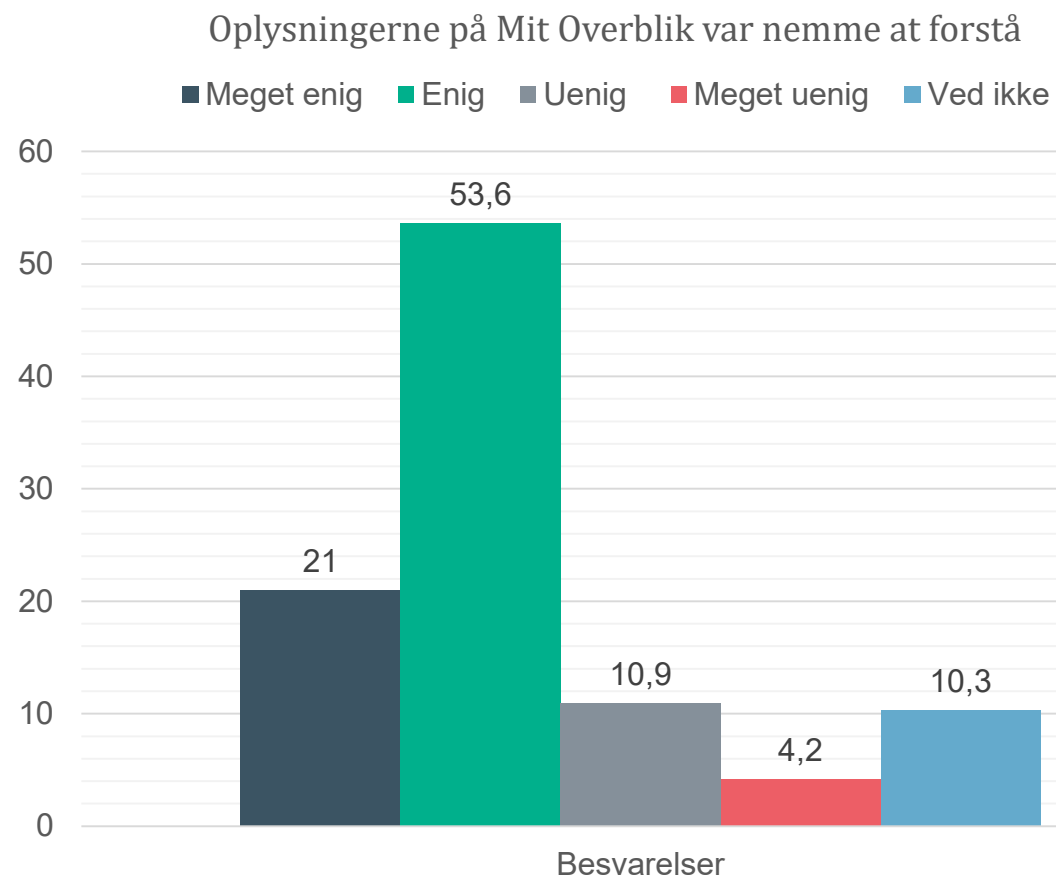
Figur 6 (N = 457)



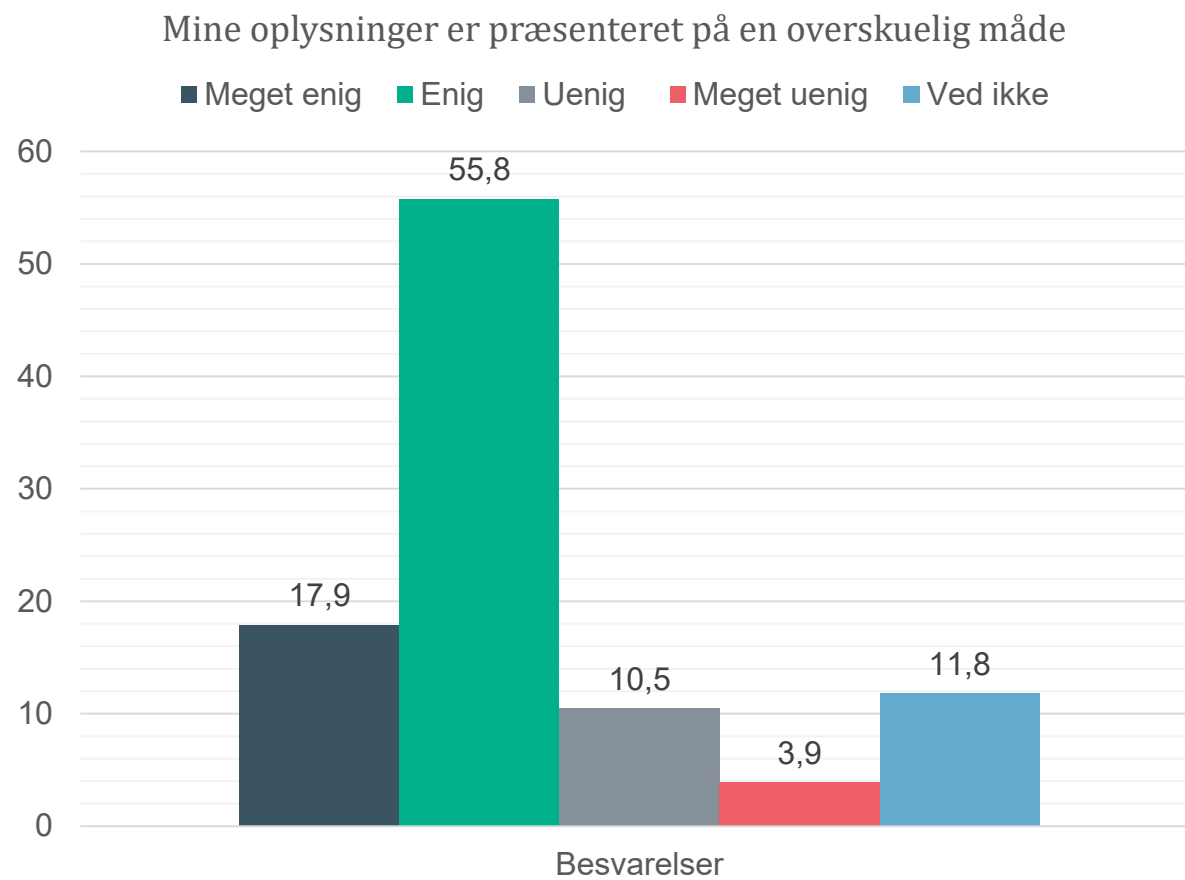
Figur 7



Figur 8 (N = 457)



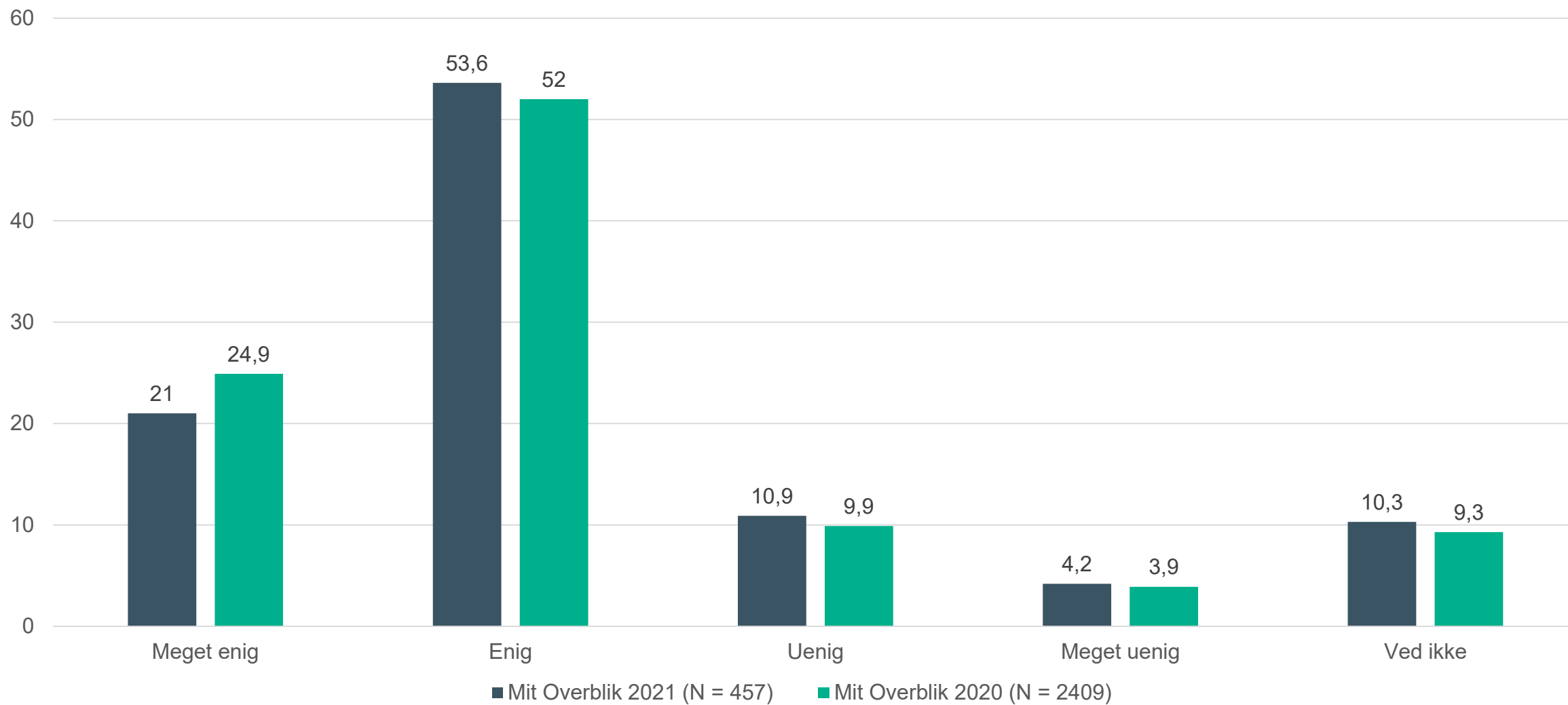
Figur 9 (N = 457)



Sammenligning af Mit Overblik i 2020 og 2021 – brugervenlighed

Figur 10

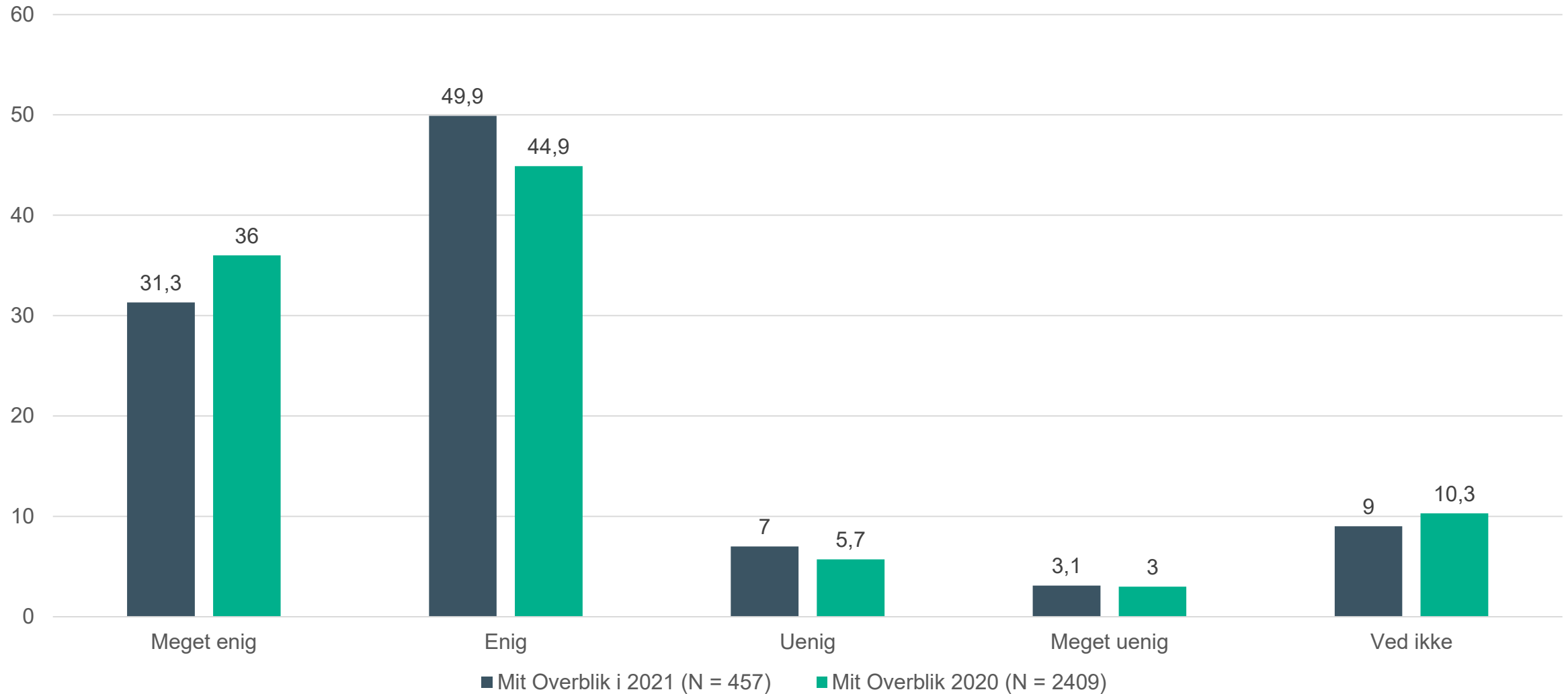
Oplysningerne på Mit Overblik var nemme at forstå



Sammenligning af Mit Overblik i 2020 og 2021 – servicetilbud

Figur 11

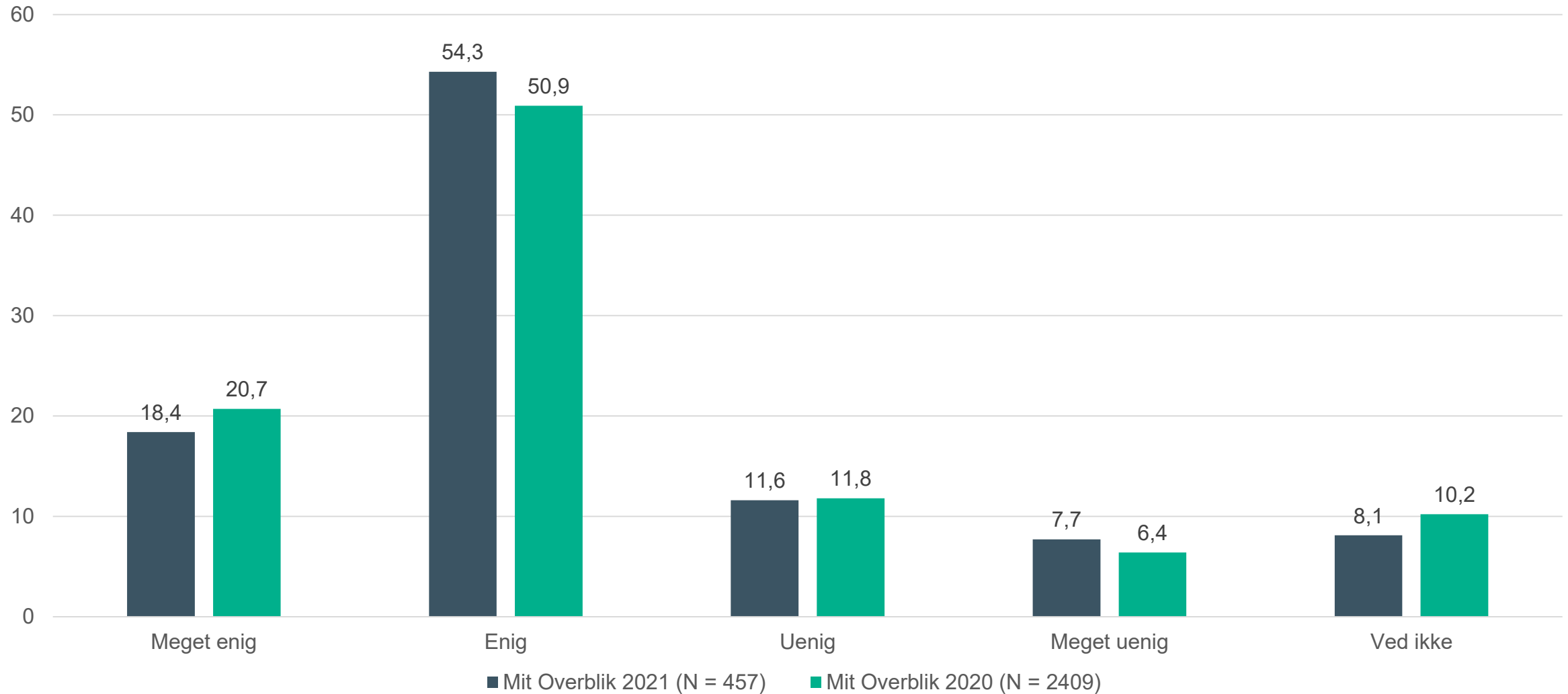
Det er godt servicetilbud, at jeg har adgang til mine oplysninger på Mit Overblik



Sammenligning af Mit Overblik i 2020 og 2021 – overblik

Figur 12

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



Sammenligning af Mit Overblik i 2020 og 2021 – alle resultater

Figur 13

	2020 evaluering	2021 evaluering
Trafik	6. mio. besøg 900.000 tilbagevendende besøg Nr. 3 mest besøgte løsning på borger.dk	5.2 mio. besøg 860.000 tilbagevendende besøg Nr. 2 mest besøgte løsning på borger.dk
Support	159 opkald til 1881 om Mit Overblik 134 gange blev guiden til selvbetjening.nu angående Mit Overblik åbnet	101 opkald til 1881 om Mit Overblik 126 gange blev guiden til selvbetjening.nu angående Mit Overblik åbnet
Enheder	57,7% besøg via stationær 36,6% besøg via mobil 5,7% besøg via tablet	47,3% besøg via stationær 49,2% besøg via mobil 3,5% besøg via tablet
Overblik	72% er meget enige eller enige i, at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger	73% er meget enige eller enige, at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger
Finder oplysninger	61% er meget enige eller enige i, at de fandt de oplysninger, de havde behov for 29% er uenige eller meget uenige i, at de fandt de oplysninger, de havde behov for	59% er meget enige eller enige, at de fandt de oplysninger, de havde behov for 32% er uenige eller meget uenige i, at de fandt de oplysninger, de havde behov for
Oplysningers relevans	75% er meget enige eller enige i, at oplysningerne var relevante for dem	71% er meget enige eller enige i, at oplysningerne var relevante for dem
Servicetilbud	81% er meget enige eller enige i, at Mit Overblik er et godt servicetilbud	81% er meget enige eller enige i, at Mit Overblik er et godt servicetilbud
Forståelighed	77% er meget enige eller enige i, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå	75% er meget enige eller enige i, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå
Overskuelighed	75% er meget enige eller enige i, at oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde	74% er meget enige eller enige i, at oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde