

# KL

› KL  
APRIL 2019

EVALUERINGSRAPPORT

# BORGERNES ADGANG TIL EGNE DATA

PILOTPROJEKT FOR BORGERBLIKKET



## Borgernes adgang til egne data

© KL  
1. udgave, 1. oplag 2019

Produktion: KL's Trykkeri  
Design: e-Types  
Tryk: KL's Trykkeri  
Foto:

KL  
Weidekampsgade 10  
2300 København S  
Tlf. 3370 3370  
kl@kl.dk  
www.kl.dk  
 @kommunerne  
 facebook.com/kommunerne

Produktionsnr. 830466

# INDHOLD

<b>HOVEDKONKLUSIONER .....</b>	<b>4</b>
<b>RESULTATER AF EVALUERING .....</b>	<b>5</b>
<b>EVALUERINGSDESIGN .....</b>	<b>5</b>
<b>ANVENDELSE AF LØSNINGEN .....</b>	<b>5</b>
<b>BRUGERTILFREDSHED .....</b>	<b>6</b>
<b>HENVENDELSER OG BEHOV FOR SUPPORT.....</b>	<b>9</b>
<b>VÆRDI OG OMKOSTNINGER FOR KOMMUNEN.....</b>	<b>9</b>
<b>EVALUERING AF DEN TEKNISKE LØSNING.....</b>	<b>10</b>
<b>AFGRÆNSNINGER VED EVALUERINGEN.....</b>	<b>11</b>
<b>OPSAMLING – HVAD KAN VIDEREUDVIKLES OG FORBEDRES? .....</b>	<b>11</b>

# 01/ HOVEDKONKLUSIONER

Evalueringen af pilotprojektet for 'Borgernes adgang til egne data' viser, at løsningen, som giver borgerne et overblik over deres sager og ydelser på borger.dk, er *velimplementeret* i de fem deltagende pilotkommuner.

Løsningen er *velbesøgt*, og den bliver af borgerne vurderet som *relevant*. Borgerne er *grundlæggende tilfredse* med løsningen, som ses som et *godt servicetilbud* fra kommunerne. Visningen er overskuelig og giver borgerne overblik. Skulle løsningen forbedres, ønsker borgerne at få *mere indsigt* i flere oplysninger fra kommunen, såsom "hvad kommunen skriver om mig".

Kommunerne har *ikke oplevet et stort resourcetræk* i implementeringen af løsningen og har heller *ikke oplevet en bølge af henvendelser* fra borgere med spørgsmål til løsningen.

For kommunerne ses løsningen som et skridt i retningen af et større paradigmeskifte mod *mere åbenhed* fra kommunen mod borgerne. Det har også øget fokus på sund praksis i forhold til *journaliseringskik*. De direkte gevinster for kommunen er svære at identificere, særligt fordi løsningen i sin nuværende form er begrænset til at vise oplysninger fra få områder.

## Baggrund og formål med projektet

Den 11. december 2018 er fem pilotkommuner gået i luften med en løsning til at

give borgerne adgang til deres egne data via et overblik over sager og ydelser fra kommunen på borger.dk.

Løsningen kaldet 'Borgerblikket' er udviklet i samarbejde med de fem pilotkommuner, KOMBIT og Borger.dk. Løsningen er en del af projektet 'Borgernes adgang til egne data' – et initiativ i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

### Løsningen – Borgerblikket

Løsningen fungerer sådan, at borgerne i de fem pilotkommuner kan logge ind på borger.dk og via 'Min side' få adgang til to overblik under 'Mine sager' og 'Min økonomi'. Her kan de følge med i hhv. deres sager og deres ydelser fra kommunen på udvalgte områder.

Pilotkommunerne har selv udvalgt områderne, og det varierer, hvor meget kommunerne har valgt at vise. De udvalgte områder er primært ydelsessager fra beskæftigelsesområdet. Aarhus Kommune viser derudover sociale myndighedssager, opkrævningsager og visse sager inden for borgerservice.

Pilotprojektet er første skridt i retning mod mere åbenhed for borgeren i kontakten med kommunen. Baggrundstæppet er den

fælleskommunale vision for borgernes adgang til egne data. Visionen slår fast, at borgernes adgang til egne data skal give borgerne handlerum og tryghed. Borgerne skal have tillid til kommunens håndtering af deres data, og have overblik der giver dem mulighed for at handle på data. Første skridt i den retning er, at borgerne kan forstå og overskue deres data.

### Pilotkommuner i ADDA-projektet

- Aarhus
- Esbjerg
- Vejle
- Faaborg-Midtfyn
- Favrskov

Formålet med projektet er, at borgerne oplever en værdi ved løsningen – at de opnår større overblik over deres sager og ydelser, at overblikket er forståeligt og meningsfuldt, og at det opleves som et godt servicetilbud fra kommunen. Ud over disse formål er der et ønske om at følge, om løsningen giver anledning til færre eller flere henvendelser til kommunen, og om kommunen selv oplever værdi ved løsningen.

Projektet har også til formål at teste, om der rent teknisk kan laves en fælleskommunal metode til at udstille data.

# 02/ RESULTATER AF EVALUERING

## Evalueringdesign

Evalueringen afdækker, om projektet er kommet i mål med formålene. For at afdække dette, er der indsamlet data og viden gennem forskellige evalueringsmetoder.

### Evalueringmetoder

- Logning af besøgstal fra borger.dk og kald til løsningen.
- Spørgeskema til brugerne der får vist løsningen på borger.dk.
- Dybdegående brugertest og interview af 6 brugere.
- Interview og dialog med pilotkommunernes projektdeltagere.
- Optælling af henvendelser til supportfunktioner.

Indsamlingen af data er sket i perioden fra løsningen gik i luften i midten af december til udgangen af februar.

I følgende afsnit gennemgås resultaterne af evalueringen.

## Anvendelse af løsningen

Løsningen har været velbesøgt. I evalueringssperioden fra 11. december til 28. februar har løsningen haft over 83.000 besøg. En hjælpende faktor for at så mange har set løsningen er dens placering på borger.dk, som mange borgere naturligt besøger.

Sagsoverblikket og ydelsesoverblikket ligger på to forskellige sider under 'Min side' på borger.dk. Fordelingen af besøg og visninger er vist i tabel 1.

› Tabel 1: Besøgstal

Side	Antal sidevisninger*	Antal besøg
Ydelsesoverblikket	68.397	50.872
Sagsoverblikket	40.257	32.558
I alt	108.654	83.430

\*Under et besøg (et log ind) på borger.dk vil man kunne vise samme side flere gange, og derfor er antallet af sidevisninger naturligt højere. En borger kan på et besøg på borger.dk både besøge ydelsesoverblikket og sagsoverblikket.

Ydelsesoverblikket er mest besøgt, hvilket kan skyldes en større interesse for at følge med i udbetalte ydelser. Det kan også skyldes, at der fremgår flere andre oplysninger på siden, hvor ydelsesoverblikket ligger. Det ligger under 'Min økonomi', hvor også fx e-indkomst, gæld til Udbetaling Danmark og feriepenge findes. Optællingen kan ikke skelne mellem, hvilke oplysninger borgerne besøger siden for at se.

I tabel 2 er fordelingen af besøg angivet pr. kommune. Fordelingen er i god overensstemmelse med kommunernes størrelser.

Det er lidt over halvdelen af de besøgene, der har sager eller ydelser, som vises i løsningen. De resterende har ikke sager eller ydelser på de udvalgte områder i kommunen, og deres sags og ydelsesoverblikker vil derfor være tomme.

› Tabel 2: Anvendelse pr. kommune

Kommune	Besøg (kald til løsningen)*
Aarhus	41.269
Esbjerg	15.177
Vejle	11.192
Faaborg-Midtfyn	5.868
Favrskov	4.777

\*Fordelingen pr. kommunen er afdækket ud fra, hvor mange gange løsningen kalder kommunens data. Hver gang en borger går ind på siderne med visningen af overblikkene vil der ske et kald.

## Brugertilfredshed

Brugertilfredsheden er målt via spørgeskemaer på borger.dk. Derudover har seks borgere fra Esbjerg og Aarhus deltaget i en tænke-højt-test, hvor brugeroplevelsen er undersøgt mere dybdegående.

### Spørgeskemaer på borger.dk

Undersøgelsen har haft to særskilte spørgeskemaer for de to overblik, men med tilsvarende spørgsmål. Spørgeskemaerne dukkede op, når borgeren havde været inde på ydelsesoverblikket eller sagsoverblikket. Borgerne blev som det første spørgsmål i spørgeskemaet spurgt, om de har haft sager i overblikket eller kigget på ydelser i overblikket. Kun brugere der bekræfter dette kan svare videre på spørgsmålene.

### Dybdegående brugertest

Seks borgere fra Esbjerg og Aarhus gennemgik en tænke-højt-test, hvor en interviewer fulgte deres brug af løsningen via skærmdeling. Brugerne loggede ind på borger.dk og kunne se deres egne sager og ydelser vist i de to overblik. Intervieweren førte brugerne gennem en række spørgsmål og opgaver, som tester forståelse og navigation i løsningen. Brugere blev også spurgt ind til værdien af løsningen.

### Overordnet tilfredshed

Langt de fleste borgere mener, at overblikkene er relevante for dem at få vist. Tilfredsheden med overblikkene ligger højt om end med en stor mellemgruppe, som hverken er tilfredse eller utilfredse.

Spørgeskemaresultaterne viser, at 90% mener, at ydelsesoverblikket er *relevant* eller *delvist relevant* at få vist, og at 93% mener, at sagsoverblikket er *relevant* eller *delvist relevant* at få vist.

Den overordnede tilfredshed med løsningen viser, at 67% er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med ydelsesoverblikket. Det tilsvarende gælder for 63% for sagsoverblikket. Tilfredshedsbilledet ser rimelig ens ud for de to overblik, dog scorer ydelsesoverblikket en smule højere på alle parametre. Kun omkring de 10% er *decideret utilfredse* eller *meget utilfredse* med løsningen.

### Værdi for borgerne

Både tilfredsheden og relevansvurderingen indikerer, at borgerne er glade for muligheden i løsningen. Det bakkes op af de dybdegående brugertests, hvor borgerne reagerer positivt på mulighederne i løsningen. De vurderer særligt, at løsningen giver dem overblik.

### › Værdi og tilfredshed

“ Det kan ikke gøres nemmere [...] Min tillid er blevet større til, at jeg kan finde de info, jeg gerne vil have.

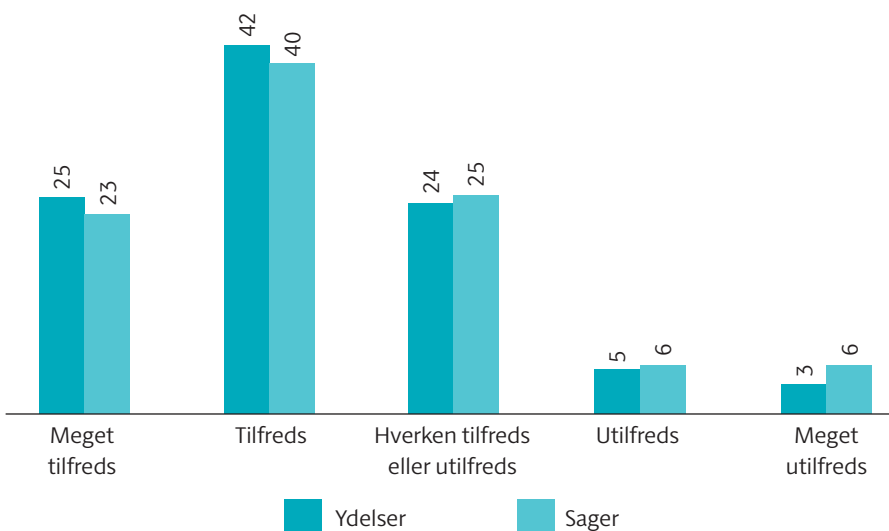
Deltager 2 i brugertest

“ Det er faktisk blevet helt godt. Jeg er ellers meget kritisk. Det er ikke noget at sætte en finger på her.

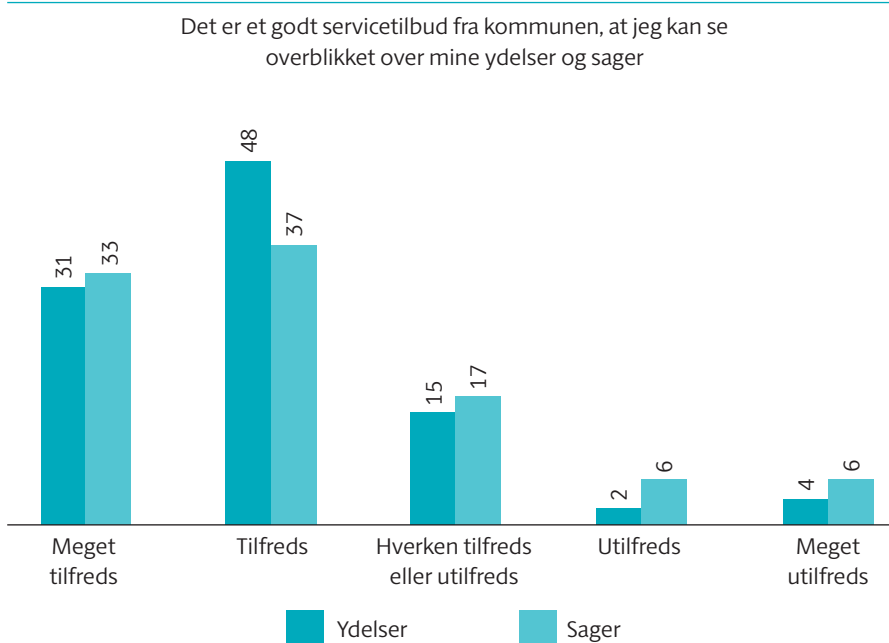
Deltager 4 i brugertest

Derudover viser spørgeskemaundersøgelsen, at borgerne først og fremmest mener, at overblikkene er et godt servicetilbud fra kommunen (70% og 79% er *enig* eller *meget enig*). Løsningen scorer også højt på, at det giver borgeren et mere klart overblik over sager og ydelser, og at borgeren har tillid til, at kommunen varetager oplysninger om deres sag og ydelse korrekt.

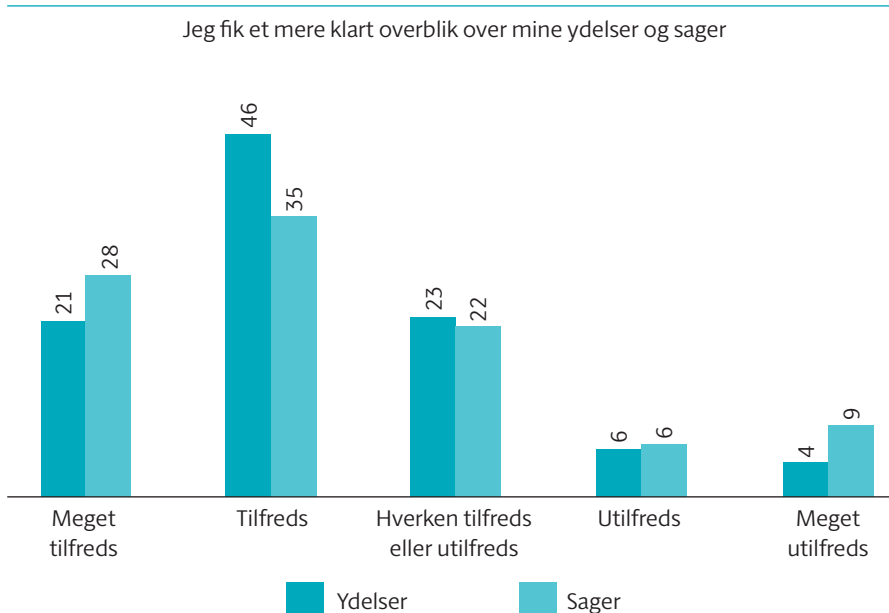
### › Figur 1: Overordnet tilfredshed (%)



› **Figur 2 – Værdiurdering "Godt servicetilbud" (%)**



› **Figur 3 – Værdiurdering "Mere klart overblik" (%)**



**Forbedringsforlag: Mere indsigt**

Generelt er borgerne tilfredse med løsningen og finder den værdifuld. Skulle den forbedres, viser brugertesten, at borgerne primært ønsker sig mere indsigt i deres sag og ydelser ved hjælp af løsningen. Eksempelvis nævner borgere, at de gerne vil vide "hvad der bliver skrevet", eller "hvilke oplysninger de havde om mig".

› **Ønske om mere indsigt**

“ Hvis man havde mulighed for at se, hvad der er blevet skrevet, hvis man har været til møder. Det kunne da være rart at vide, hvad der blev skrevet.

Deltager 2 i brugertest

“ Man kunne godt mangle lidt... i stedet for at man skal søge aktindsigt, at tingene bare står der. Jeg kan ikke forstå, at man ikke bare kan se det direkte.

Deltager 4 i brugertest

“ Jeg mangler stadig noget om oplysninger med sagen. Hvad de bruger? Oplysninger om mig, hvad kommunen har om mig, ang. Min sygdom. Og hvad jeg kan holde til. Jeg ville gerne vide, hvad de mener.

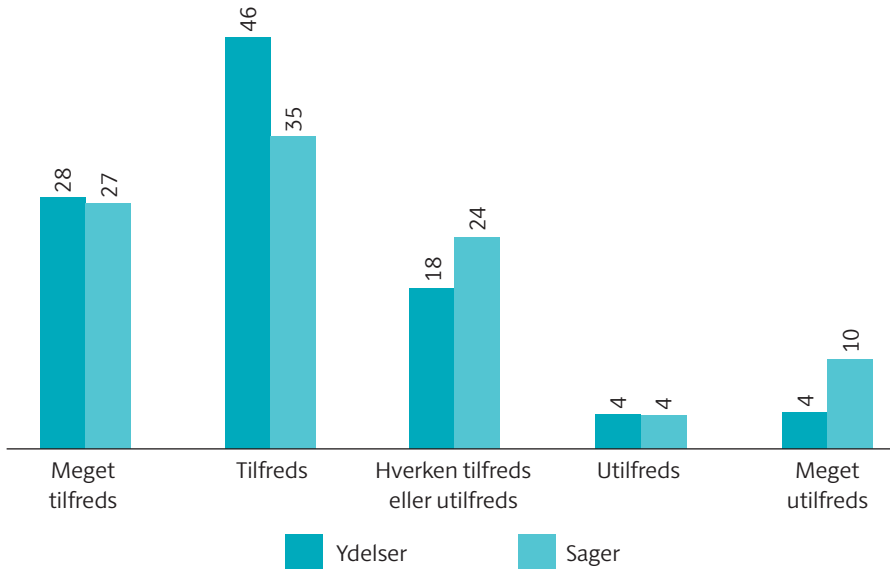
Deltager 1 i brugertest

**Navigation og forståelse**

Brugertesten viser, at borgerne er meget tilfredse med design, sprog og navigationsmuligheder i overblikkene. Løsningen er grundlæggende set forståelig.

› **Figur 4 – Værdiurdering "Tillid til kommunen" (%)**

Jeg har tillid til, at min kommune varetager oplysninger om min sag og ydelser korrekt



Deltagerne i brugertesten navigerer på tværs af siderne og i dybden og forstår hurtigt sidens opbygning. Nogle deltagere overser linksene på siderne, hvor man fx kan få mere information.

Deltagerne forstår og sætter pris på sagsoverblikket og på den visuelle tidslinje, som viser historikken for de enkelte sager. De forstår, at de skal gå til deres digitale postkasse for at læse brevene vist i tidslinjen. Nogle nævner, at det ville gøre løsningen endnu bedre, hvis de kunne trykke på breve i historikken eller på "Læs breve" og komme direkte til de pågældende breve.

Der opstod forvirring i visse tilfælde i kommunikationen om, hvilke typer sager og ydelser borgerne kan se i overblikket. Dette er styret af, hvilke områder hver kommune har valgt at vise og fra hvilket starttidspunkt. Det kan med fordel forbedres, fx ved at vise typerne af sager i alfabetisk rækkefølge eller gruppere sagstyperne, så listen ikke bliver så lang. Overskueligheden for, hvilke sagsområder der vises i overblikkene, vil forventeligt blive en større udfordring i takt med, at flere sagsområder vises i overblikket.

Sproget bliver generelt vurderet som forståeligt. Det har været særligt interessant

at følge, om borgernes finder sagstitlerne i overblikket forståelige, da de er genereret ud fra KL-e klassifikationens navn. Har en borger eksempelvis en kontanthjælpssag, er navnet på sagen i sagsoverblikket jf. KL-e titlen "Hjælp til forsørgelse (kontanthjælp mv.)". Erfaringen fra brugertestene er, at borgerne grundlæggende genkender deres sag i sagsoverblikket og forstår, hvad sagstitlen henviser til.

### Kontaktfelt er positivt

I begge overblik fremgår et kontaktfelt med kontaktsted i kommunen, telefonnummer og link til at sende sikker post. I brugertesten bliver dette vurderet positivt hos borgerne. Deltagerne får hurtigt øje på kontaktinformationen og håber, at de derved har nem adgang til en kvalificeret sagsbehandling/support. Selv hvis borgerne ikke ønsker at kontakte kommunen, giver det dem en tryghed, at de hurtigt kan se, hvor de skal henvende sig.

### › Kontakt

“ Tlf. nummer, det var da dejligt. Det er ikke altid, du kan finde tlf. nummer.

Deltager 1 i brugertest

“ Der er forløbet, ydelser, hvem jeg kan ringe til. Det er en helt vildt dejlig måde, de har valgt at gøre det på.

Deltager 4 i brugertest

### › Design, sprog og navigation

“ Grafik og layout, der er ikke noget at komme efter. Det er meget præsentabelt og professionelt opstillet.

Deltager 6 i brugertest

“ Det ser godt ud. Punktform. Strukturert. Jeg har ikke andet end ros.

Deltager 5 i brugertest

“ Det giver et godt overblik. Det er nemt og overskueligt for alle.

Deltager 2 i brugertest

### Kilder til utilfredshed

Den overordnede tilfredshed for løsningen er høj, men der er som det fremgår af tabel 1 også borgere, der er utilfredse med løsningen. For at undersøge kilderne til utilfredsheden er borgerne, som angiver sig som *utilfreds* eller *meget utilfreds* på spørgsmålene i spørgeskemaerne, blevet spurgt ind til, hvad der var utilfredsstillende, og hvad der skulle til for at forbedre løsningen. Svarene er givet i fritekst og giver forskellige billeder:

- Nogle af besvarelsene støtter op om ønsket fra brugertestene om at få vist



flere oplysninger i overblikket, såsom adgang til journaler og dokumenter, eller at overblikket dækker over flere sagsområder fx boligstøtte, folkepension, barseldagpenge og gæld.

- Besvarelsene tyder på en vis forvirring hos de utilfredse borgere over de mange oplysninger på borger.dk's underside "Min økonomi", hvor borgerne ud over ydelsesoverblikket også kan se oplysninger om fx e-indkomst, feriepenge og visse typer gæld til det offentlige.
- En enkelt kommentar beskriver en bekymring for, at alle vigtige oplysninger vedrørende ens person ligger samme sted. En bruger fra brugertesten nævner også en frygt for at samle oplysninger, hvis siden skulle blive hacket. Der kan derfor være behov for at kommunikere, at oplysningerne ikke ligger samlet på borger.dk, men samles når borgeren logger ind og "forsvinder", når borgeren logger ud.

Fritekstbesvarelsene giver dog ikke et konsistent billede af årsagerne til utilfredshed, og der kan ikke identificeres deciderede tendenser i besvarelsene.

### Henvendelser og behov for support

Da pilotkommunerne gennem overblikkene viser flere oplysninger for borgerne, har det været interessant for kommunerne at undersøge, om den visning betyder, at borgerne henvender sig mindre til kommunen (fordi deres spørgsmål bliver besvaret ved visningen), eller om det modsatte er tilfældet – at borgerne henvender sig mere (fordi der opstår spørgsmål ved at se flere oplysninger).

Det er svært evalueringsmæssigt at vurdere, om løsningen betyder færre henvendelser. Det kræver en baselinemåling af henvendelser på de specifikke områder, som vises for borgerne, hvilket ikke har været muligt. Det vil også være svært at isolere effekten på henvendelser af denne enkelte løsning.

Derimod er det muligt at vurdere, om løsningen har skabt en strøm af henvendelser

til kommunen gennem registrering af henvendelser til borger.dk's supportfunktion '1881' og kommunernes support-setup 'selvbetjening.nu'.

### Værdi for kommunen

Pilotkommunerne oplever, at løsningen er et skridt i retningen mod at øge kommunens troværdighed gennem åbenhed og

### Optælling af henvendelser via supportfunktioner

Pilotkommunerne support-setupet 'selvbetjening.nu' har registreret, hvor mange gange supportguiden for løsningen er blevet åbnet af en medarbejder i kommunerne. Samtidig har supportfunktionen hos borger.dk '1881' noteret, hvor mange henvendelser de har fået omhandlende løsningen.

Der har været ca. 80 henvendelser til 1881 fra midten af december til slutningen af januar<sup>1</sup> og 33 åbninger af supportguidene på selvbetjening.nu fra midt december til starten af marts. Til sammenligning bliver guiden for flytning åbnet over 2000 gange på en måned.

Der kan være andre måder, hvorpå borgerne henvender sig til kommunen fx direkte til deres sagsbehandler. Men med et henvendelsestal på lidt over 100 henvendelser tyder det på, at borgerne har meget få henvendelser omkring løsningen.

gennemsigtighed. De mere direkte gevinster er svære at identificere, før omfanget af løsningen er større, eksempelvis ved at løsningen viser sager og ydelser fra flere områder. Derudover peger de også på, at arbejdet med at udstille data gennem løsningen har skærpet sund journaliseringsskik i kommunerne, fordi løsningen, for at det rigtige vises for borgerne, stiller krav til korrekt og ensartet journaliseringspraksis.

### Organisering

Der har generelt for pilotkommunerne været ledelsesopbakning til at vise borgernes data gennem løsningen. Det har været en fordel, særligt hvis ledelsesopbakningen er kommet fra flere områder – fx fra IT-området og fra borgerserviceområdet eller fagområdet. Der har dog også i ét tilfælde været en vis forsigtighed eller skepsis for at udstille data.

### Værdi og omkostninger for kommunen

For at vurdere løsningen har evalueringen også undersøgt, hvilken værdi og hvilke omkostninger pilotkommunerne har oplevet ved at implementere løsningen.

### Pilotkommunerenes evaluering

Pilotkommunerne projektledere har svaret på et interview-spørgeskema om løsningen og dens værdi og omkostninger. Særligt:

- Om kommunerne oplever løsningen som værdifuld.
- Hvilke organisatoriske forudsætninger det har krævet at implementere løsningen.
- Hvor ressourcekrævende omstillingen forud for at anvende løsningen har været.

1) Herefter stoppede 1881 med at registrere henvendelser på løsningen, da der var meget få henvendelser.

En måde at vise opbakning fra ledelsen har været at koble projektet til mere overordnede strategiske mål om at give borgerne adgang til oplysninger. En anden måde har været, at der er en accept hos ledelsen af, at der kan opstå fejl i visningen af oplysninger gennem løsningen (fx som konsekvens af forkert journalisering). Muligheden for fejl har været en bekymring hos sagsbehandlere nogle kommuner.

Medarbejderne har som led i udstillingen i nogle tilfælde skulle ændre praksis for kategoriseringer i journalisering. Generelt har udstillingen øget mindsettet for god journaliseringspraksis og omtanken for formuleringer de steder, hvor deres formuleringer bliver vist i løsningen. Det er tilfældet for dokumenttitler. Der har ikke været behov for egentlig kompetenceudvikling, men nærmere information og guides som led i at styrke praksis.

Det har været en fordel for pilotkommunerne at involvere fagområderne, som udstiller data og folk med stor kendskab til IT-systemerne meget tæt. Der hvor løsningen har krævet arbejdsangsigende ændringer, kan det være svært for projektleder at nå helt ud i organisationen og til sagsbehandlere.

### Ressourcetræk

Det er primært projektlederne i pilotkommunerne, som har kunne mærke et ressourcestræk i forbindelse med udrulning af løsningen. Grundet pilotprojektformen, og fordi løsningen har skulle udvikles i projektperioden, har der været et stort træk på projektledere. Det forventes ikke at være lige så stort, hvis andre kommuner skulle implementere løsningen.

I én kommune har sagsbehandlere brugt tid på at gennemgå dokumenttitler i deres sager for at sikre, at dokumenttitlerne var meningsfulde at udstille (ca. 5 timer per sagsbehandler). I en anden kommunen har sagsbehandlerne i hold fået 15 minutters oplæg om løsningen. Ellers har der ikke været stort ressourcestræk hos medarbejderne. Det er primært de datafelter, som sagsbehandlerne selv kan redigere eller skrive tekst til, som kommunerne skulle

arbejde med, når de skal udstilles. Ressourcetrækket hos medarbejdere kan forøges, hvis løsningen senere skal vises flere oplysninger, som sagsbehandlerne har redigeringsrum for, modsat oplysninger som er autogenerede.

### Evaluering af den tekniske løsning

Pilotprojektet har haft til formål at udvikle en fælleskommunal metode til at udstille data. Resultatet af projektet viser, at de fælleskommunale indeks, som løsningen trækker data fra, med fordel kan bruges til at vise borgernes data. Indeksenes overordnede metadata om borgernes sager og ydelser giver værdi at vise for borgerne. Den fælleskommunale infrastruktur har gjort det muligt, at løsningen kunne udvikles på kort tid, og gør det muligt, at alle kommuner kan tage løsningen i brug.

Begrænsningen ved metoden er, at det udelukkende er den data, som ligger i indeksene, der kan udstilles, hvilket kan være en hæmsko for kommuner, som ønsker endnu videre mulighed for at vise data. Dog udvides mulighederne for at vise sager fra andre områder i takt med, at de områder kobles på infrastrukturen.

Løsningen er udviklet i en agil proces, som har betydet hurtig og tilpasningsdygtig udvikling, men også en udvikling hvor ønsker skæres fra og resultatet er et 'minimal variable product' - en minimumsløsning. Det har i projektet været en god metode, som skabte resultater og drev projektet hurtigt fremad.

### Fejl og fejlrrettelser

Løsningen har i pilotfasen fungeret, uden at der har været identificeret større fejl. Der har været ganske få elementer, som har skulle rettes. En udfordring har været, at mange fejl kun kan identificeres af borgere, der anvender løsningen. Småfejl er derfor identificeret via brugertestforløbene (såsom links der manglede).

Ved lanceringen var der fejl i en række konfigurationer for, hvad kommunerne skulle vise. Fejlene lå hos leverandøren, og de blev hurtigt rettet. Det kan tale for en særlig opmærksomhed ved konfigurationerne og kan på sigt løses ved at udvikle et admi-

nistrationsmodul til løsningen i stedet for håndholdte konfigurationer.

### Performance

En større udfordring ved lanceringen af løsningen var, at performance ikke var tilfredsstillende. Svartiderne har ligget på et gennemsnit på 1,7<sup>2</sup> sekunder ved løsningens lancering med svartider op til 9 sekunder. Der var flere årsager til performanceproblemerne, men hovedsageligt handlede det om, at der skulle hentes for store datamængder ud af de fælleskommunale indekser, de skulle transporteres over serviceplatformen og blev først derefter filtreret ned til de få sager, der skulle vises til borgeren.

Performanceproblemerne blev dels håndteret ved at kommunikere i brugergrænsefladen, at der kunne forekomme lange svartider. Sideløbende blev der ændret i logikken i løsningen, så performancetiden blev nedbragt. Løsningen, som forbedrede og løste performanceproblemerne, var todelt: 1) at sørge for, at sager og ydelser, der ikke skal vises til borgeren filtreres fra allerede i indekset (hos kilden), så det ikke skulle transporteres, og 2) at data blev hentet udenom serviceplatformen i infrastrukturen, så transportvejen blev væsentlig kortere. De to tiltag og en række mindre tiltag nedbragte performancetiden til et gennemsnit på 0,4 sekunder, hvilket er en acceptabel svartid.

Et særligt opmærksomhedspunkt for performanceudfordringen er, at testdata ikke gav et retvisende billede af performance. De lange svartider kunne først identificeres, da løsningen gik i luften.

### Nødvendig dataindsigt

Projektet har i udviklingsfasen erfaret, at det er særligt vigtigt at have god indsigt i data. Det gælder sammenhængen mellem indekser og fagsystemer – fx hvilke data der trækkes fra hvilke datafelter. Men også det at kende, hvad data dækker over indholdsmæssigt, og hvilken praksis der er i kommunen for at anvende og genere data. Det har sammenhæng til, hvordan journaliseringspraksis er. Derfor har det været vigtigt at inddrage personer med dyb systemkendskab og kendskab til praksis.

2) Hertil skal formentligt tillægges et par sekunder for borger.dk og klientens håndtering af data

# 03/ AFGRÆNSNINGER VED EVALUERINGEN

Evalueringen har søgt ud fra forskellige metoder at afdække værdien af løsningen, og hvor godt løsningen kommer i mål med projektets formål. Det har været vigtigt at evaluere projektet i dets pilotfase, så løsningens relevans relativt hurtigt kunne vurderes.

Der er dog begrænsninger i evalueringen. Da indsamlingsperioden for viden og data til evalueringen har været de første måneder efter lanceringen, skaber det naturlige begrænsninger. Volumenen i data, som vises for borgerne, har været mindre, end hvis løsningen havde løbet længere tid fx et

år. Jo længere tid løsningen er kørende, jo flere sager og ydelser kan en borger potentielt se i løsningen. Brugertestene viste, at borgerne typisk kun havde én sag og ca. tre udbetalinger. Det var derfor ikke muligt at teste, hvor overskueligt borgerne finder et overblik med mange sager. Det bliver dog relevant med tiden, særligt hvis kommunerne markant øger antallet af sagsområder, som vises.

I løsningen er der mulighed for i sagsoverblikket at henvise borgeren videre til en anden portal eller selvbetjeningsløsning, hvor der kan være flere oplysninger om

borgerens sag. Der er ganske få sagsområder, som kommunerne har knyttet andre portaler til, og de har ikke optrådt i brugertesten. Derfor er værdien af dette heller ikke afdækket i evalueringen.

Som beskrevet har kommunerne ikke selv kunne identificere mere konkrete gevinster ved projektet, og det har ikke været muligt at afgøre om løsningen har skabt færre henvendelser. Det kræver et større evalueringssætup, og sandsynligvis at løsningen udvides med flere områder end den nuværende.

---

# 04/ OPSAMLING

## – HVAD KAN VIDEREUDVIKLES OG FORBEDRES?

Pilotprojekter for at give borgerne adgang til egne data er kommet i mål med at udvikle en fælleskommunal metode til at udstille borgernes data.

Evalueringen viser, at løsningen langt overvejende fungerer godt uden kritiske problemer. Løsningen giver værdi for borgerne særligt ved at give overblik og vurderes at være et godt servicetilbud fra kommunen.

Det kan derfor være første skidt til, at borgerne kan forstå og overskue deres oplysninger fra kommunen. Skulle løsningen give borgerne endnu mere værdi, skal løsningen give borgerne mere indsigt i deres sager og ydelser.

Kommunerne er også tilfredse med løsningen, som opleves som et skridt imod mere åbenhed, og som er med til at skærpe god

journaliseringskik og vende mindsettet i kommunen i en mere udadvendt retning. Skal løsningen give mere konkrete gevinster, er det kommunernes vurdering, at løsningen skal udbredes til flere sagsområder, så volumenen i overblikket er større.

# KL

KL  
Weidekampsgade 10  
2300 København S  
Tlf. 3370 3370  
[kl@kl.dk](mailto:kl@kl.dk)  
[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
[@kommunerne](https://twitter.com/kommunerne)  
[facebook.com/kommunerne](https://facebook.com/kommunerne)

Produktionsnr. 830466