



EVALUERING AF MIT OVERBLIK (ETAPE 1)

Kommunal appendiks

Indholdsfortegnelse

1. Hovedkonklusioner
2. Baggrund
3. Hvad ser borgerne
4. Hvad siger borgerne



Borgernes tilfredshed med den kommunale visning på Mit Overblik

BRUGSSTATISTIKKER for 2020

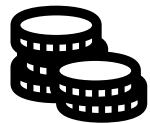
Antal besøg på Mit Overblik



998.377 besøg på sagsoverblikket

829.582 unikke besøg på sagsoverblikket

(1.1.20-31.12.2020)



1.474.391 besøg på ydelsesoverblikket

1.167.556 unikke besøg på ydelsesoverblikket

(1.1.20-31.12.2020)

Hvor mange borgere fik vist data



53,7 % af de besøg, hvor kommunen viser data på Mit Overblik, vises en sag, ydelse/bevilling eller dokument.
(April-dec. 2020)

Supporthenvendelser

Få henvendelser: **134 gange** er supportguides åbnet via selvbetjening.nu.
(Jan-dec. 2020)

BORGERNES TILFREDSHED

74,8%

Er enige eller meget enige i oplysningerne på Mit Overblik var relevante.

80,8%

Er enige eller meget enige i, at det er et godt servicetilbud, at have adgang til egne oplysninger på Mit Overblik.

75,2%

Er enige eller meget enige i, oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde.

71,5 %

Er enige eller meget enige i at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger.

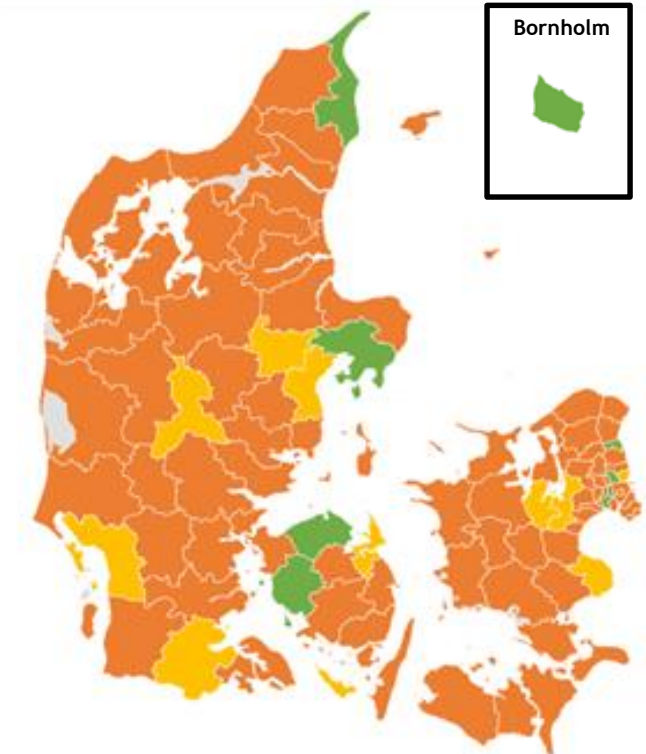
61,1%

Er enige eller meget enige i, at de fandt de oplysninger, de havde behov for.

76,8%

Er enige eller meget enige, i oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

KOMMUNERNES ANVENDELSE



- Viser alle etape 1 data (77)
- Viser alle etape 1 data og viser nogle af etape 2 Jobcenterløsning data (12)
- Viser alle etape 1 data og viser alle etape 2 Jobcenterløsning data (9)

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

KAPITEL 1

BAGGRUND

Baggrund

- KL og regeringen har aftalt, at der frem mod 2024 løbende skal vises mere data for borgere på Mit Overblik. Derfor aftales der årligt, hvilke områder der skal vises for borgerne, både fra kommunerne og fra andre offentlige myndigheder. Første etape blev aftalt i økonomiaftalen for 2020, hvor parterne blev enige om, at kommunerne skulle vise sager og ydelser på beskæftigelsesområdet på Mit Overblik inden udgangen af 2020.
- I etape 1. blev det aftalt at kommunerne skulle vise: kontanthjælp, uddannelseshjælp, revalidering, ressourceforløbsydelse, ledighedsydelse, flekslønstilskud og udvalgte enkeltydelser.
- Mit Overblik tilbyder borgere et digitalt overblik over egne oplysninger på tværs af offentlige myndigheder. Målet er gennem åbenhed at **styrke borgernes tillid** til den offentlige forvaltnings behandling af borgernes sager. **Alle borgere** skal, i videst muligt omfang, **kunne forstå og overskue** de oplysninger, de bliver præsenteret for og opleve at disse er **relevante og brugbare** i forhold til deres behov.
- Mit Overblik har til hensigt at bidrage til, at borgerne oplever et **godt digitalt servicetilbud** i den kommunale forvaltning.
- Etape 1 er nu veloverstået, denne evaluering skal bistå i vurderingen af borgernes tilfredshed med visning af de kommunale data via Mit Overblik samt pege på forbedringspotentialer. Denne kommunale evaluering, skal ses i sammenhæng med den samlede evalueringsrapport af Mit Overblik.

KAPITEL 2

HVAD SER BORGERNE

Visning af data for borger

(KLE-OMRÅDER - OKT. 2021)

- 77 kommuner viser de obligatoriske områder fra etape 1 (beskæftigelsesområdet)
- 12 kommuner de obligatoriske områder fra etape 1. samt nogle af de data der skal vises i løbet af 2021 fra etape 2 (data fra jobcentrene)
- 9 kommuner viser de obligatoriske områder fra både etape 1 og etape 2 for 2021.

Der vil løbende ske en stigning, i hvad der vises for borgerne i takt med at kommunerne lever op til minimumskravene for etape 2, som skal være opfyldt inden udgangen af 2021.



- Viser alle etape 1 data (77)
- Viser alle etape 1 data og viser nogle af etape 2 Jobcenterløsning data (12)
- Viser alle etape 1 data og viser alle etape 2 Jobcenterløsning data (9)

Supporthenvendelser i 2020

Via Selvbetjening.nu har kommunerne mulighed for at åbne guides, der er enten borgerrettet eller medarbejderrettet, når en borger ringer ind med spørgsmål til den kommunale del af Mit Overblik.

Support i perioden 1.1.2020 - 1.12.2020:

- 94 gange er den borgerrettede supportguide åbnet på tværs af alle kommuner
- 40 gange er den medarbejderrettede supportguide åbnet på tværs af alle kommuner

Altså tyder det på få borgerhenvendelser i 2020, trods mange besøg.

Det skal bemærkes:

- Forventelig er tallet lidt højere, da kommunen kan vælge ikke at slå op i Selvbetjening.nu og dermed ikke bliver registreret. Dog har flere kommuner givet udtryk for, at de generelt oplever få borgerhenvendelser.
- Dertil kommer, at borgeren kan henvende sig til 1881, som supportere borger.dk.
- *Det tyder på, at trenden fortsætter i 2021, hvor det samlede antal gange supportguides er åbnet i perioden 1.1.21 - 10.5.2021: 95 gange på tværs af alle kommuner (både borgerrettet og medarbejderrettet)*

Antallet af kald til borgerbliksløsningen 2020

I 2020 begyndte kommunerne at koble sig på Borgerblikket og åbnede således op for at vise data på Mit Overblik.

Når en borger logger på Mit Overblik og kommunen er koblet på Borgerblikket, vil der blive registreret et kald i Borgerblikket.

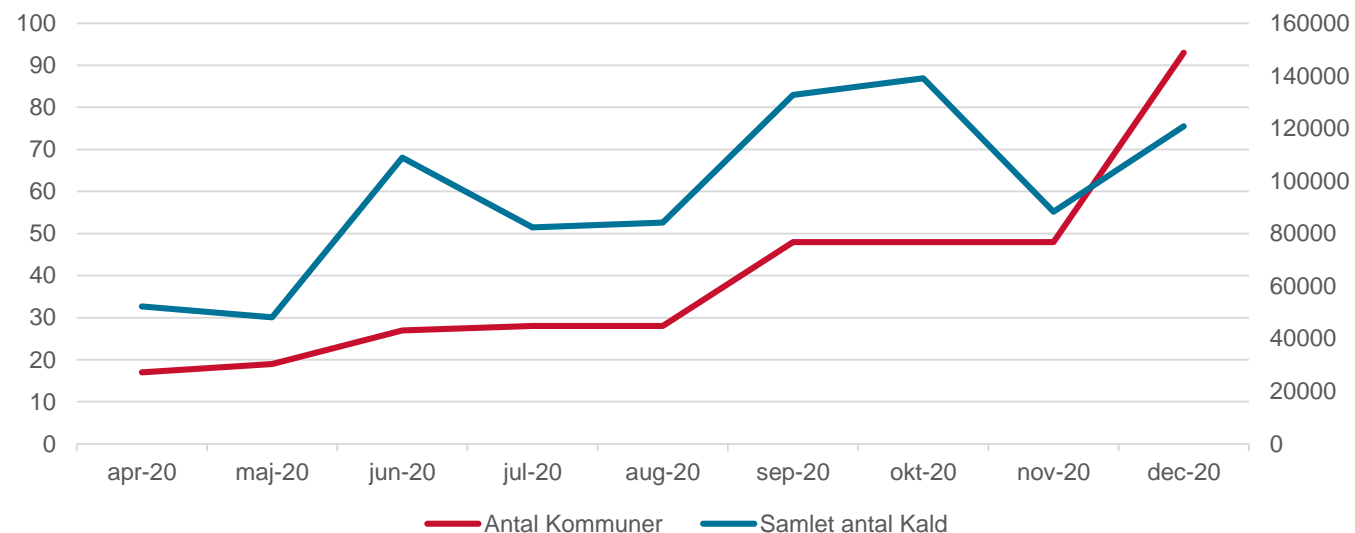
Af grafen A fremgår det, hvor mange kald der er sendt til Borgerblikket og ikke overraskende stiger antallet i takt med at flere kommuner viser data på Mit Overblik.

Samtidig viser oversigten også løbende udsving i, hvornår der kommer kald. Som det fremgår er der kvartalsvise udsving, hvilket muligvis kan hænge sammen med udbetalinger af ydelser, der sker kvartalsvist såsom børnepenge mv..

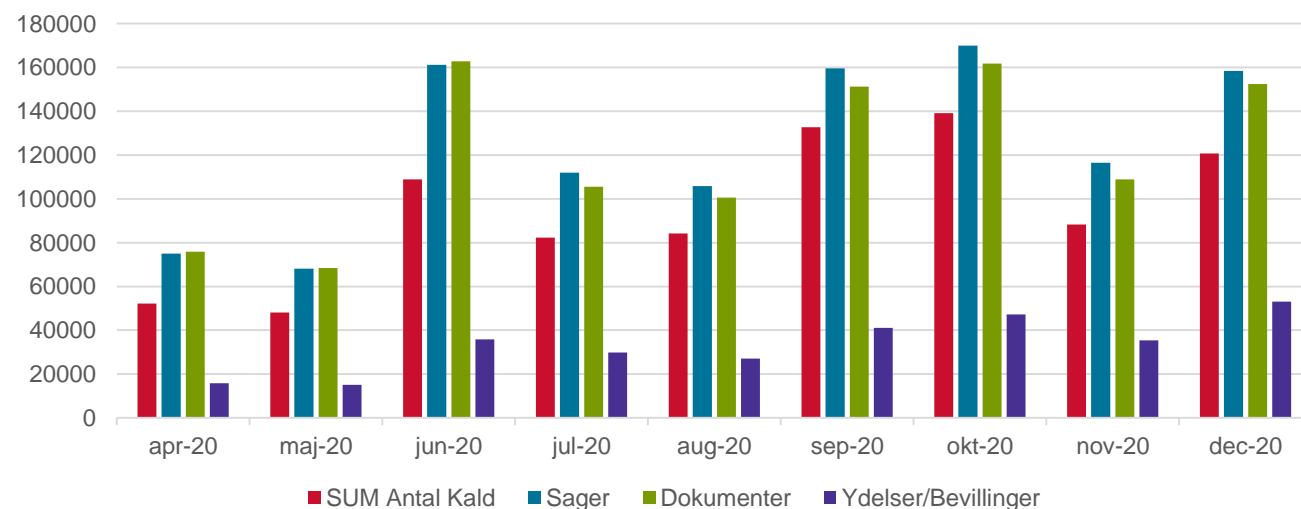
Figur B viser antallet af kald og antallet af sager, dokumenter og ydelser der er sendt i 2020. Som det fremgår af figuren, kan borgeren godt have flere sager og dokumenter men ikke lige så mange ydelser. Samtidig vil en borger, der modtager en ydelse ofte også have en sag.

Kilde: Kalldata til Borgerbliksløsning (marts - dec. 2020)

A) Antallet af kald til Borgerbliksløsningen i 2020



B) Antallet af sager, dokumenter og ydelser der vises med kald

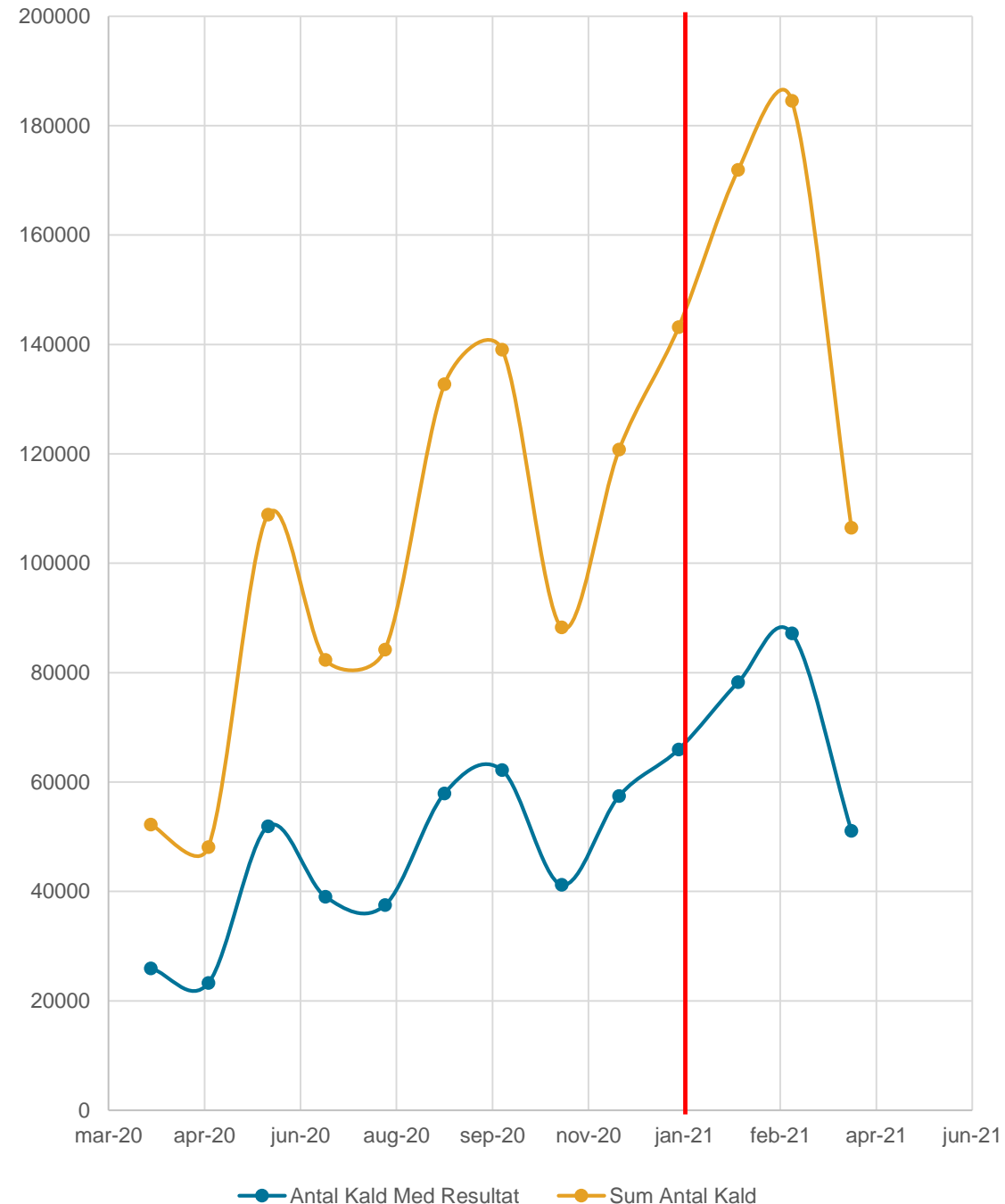


Visning på borger.dk

- Grafen viser, hvor mange gange der er blevet hentet kommunale data fra Borgerblikket til Mit Overblik. Samt af disse kald, hvor mange gange der har været medsendt data til Mit Overblik i form af fx en sag, ydelse/bevilling eller et dokument.
- Som det fremgår af grafen får lidt over halvdelen af borgerne (53,7 %) vist data omkring egen sag, ydelse eller dokument.
- I takt med at flere kommuner har åbnet op for at vise data for borgeren, bliver der også kaldt flere gange til Borgerbliksløsningen.
- Disse data viser, hvor mange gange der er kaldt til Borgerbliksløsningen og er således ikke udtryk for unikke besøg.
- Alt før den røde markering, indgår i baseline evalueringen for 2020.

Kilde: Kalddata til Borgerbliksløsning (marts 2020 - juni 2021)

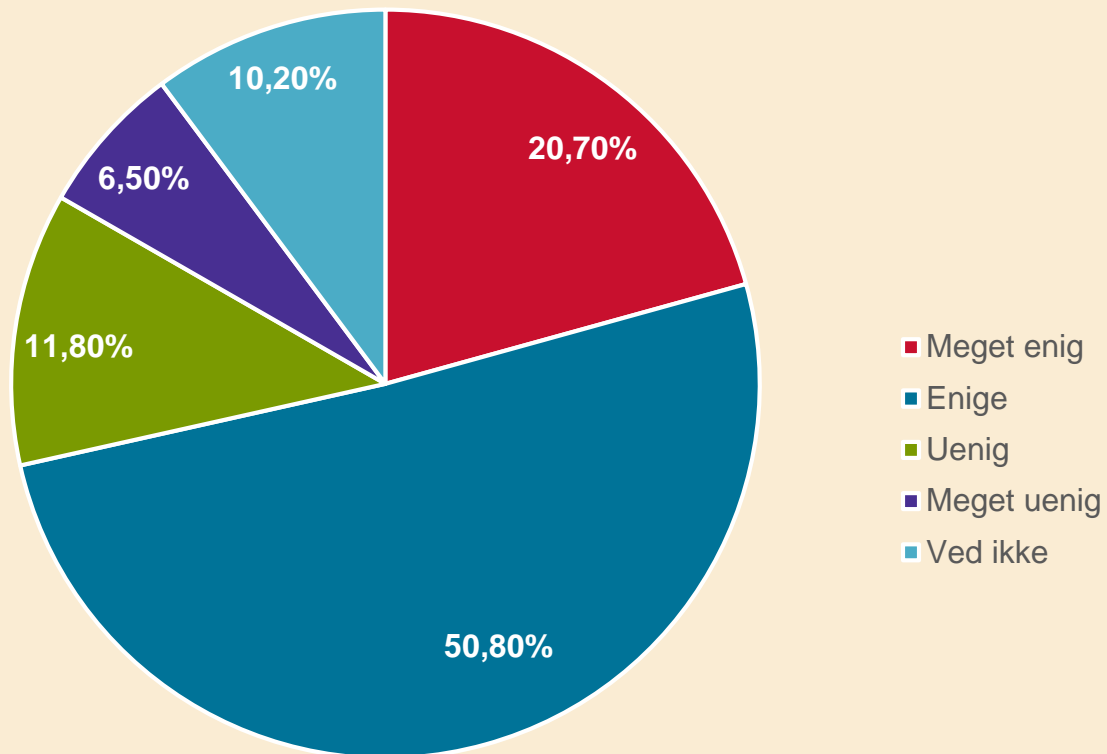
C) Antal kald med resultat



KAPITEL 3

HVAD SIGER BORGERNE

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



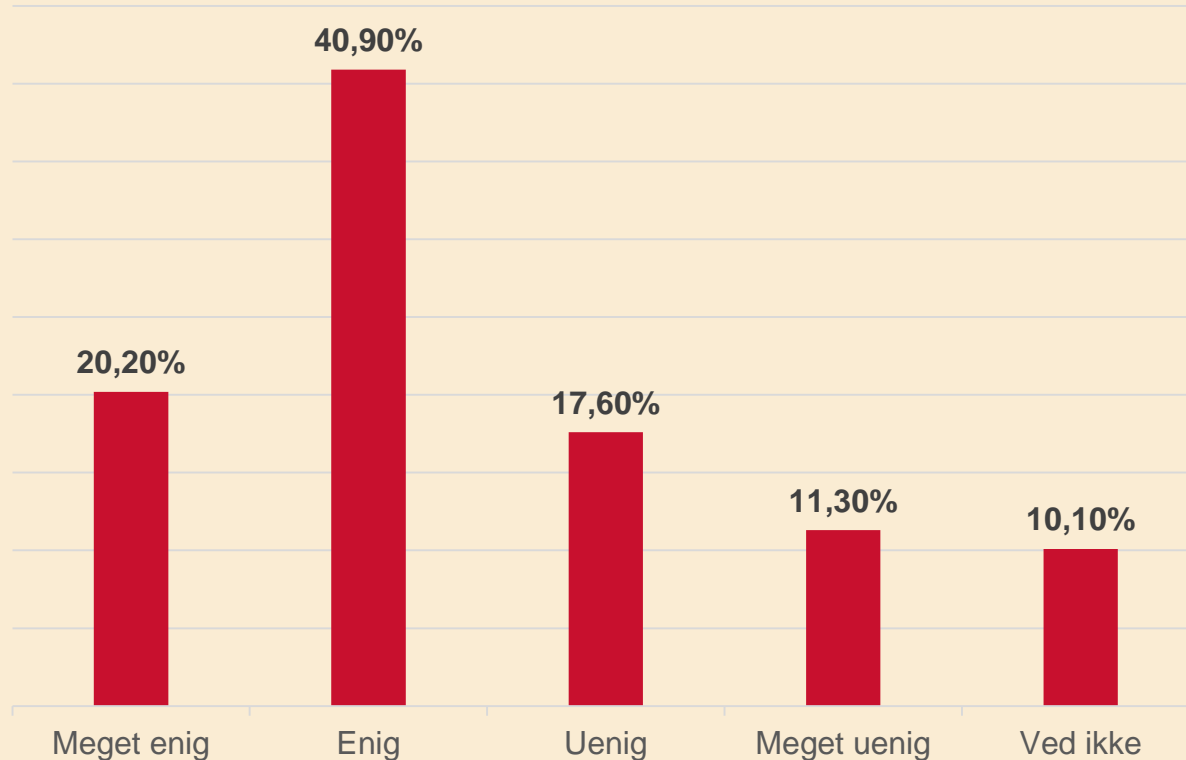
71,5 %

Er enige eller meget enige i at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger.

Der er således værdi i, at udstille borgerens data via Mit Overblik.

Mens 10,2 % besvarer ved ikke, vurderer 17,3 % at de er uenige eller meget uenige i at Mit Overblik giver et godt overblik over mine oplysninger.

Jeg fandt de oplysninger jeg havde behov for



61,1%

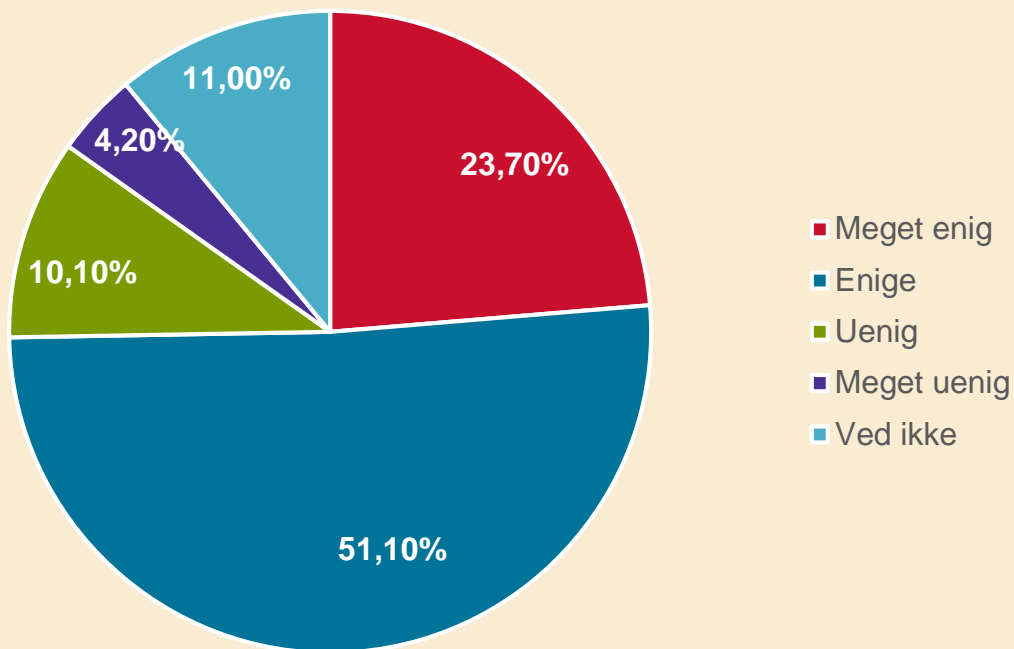
Er enige eller meget enige i de fandt de oplysninger, de havde behov for.

Af de 28,9% borger der ikke oplever at de fandt de oplysninger de havde behov for, fremgår det, af de uddybende besvarelser, at borgeren bl.a. efterlyser:

- At få vist flere oplysninger, som den væsentligste mangel
- Bedre muligheder for at kunne søge efter den ønskede data og lettere navigation på Mit Overblik
- Bedre kommunikation om data

Af de samlede besvarelser scorer dette spørgsmål lavest. Derfor kan den enkelte kommune med fordel arbejde for, at vise flere data på Mit Overblik, for at sikre en højere værdiskabelse for borgeren.

Oplysninger på Mit Overblik var relevante for mig



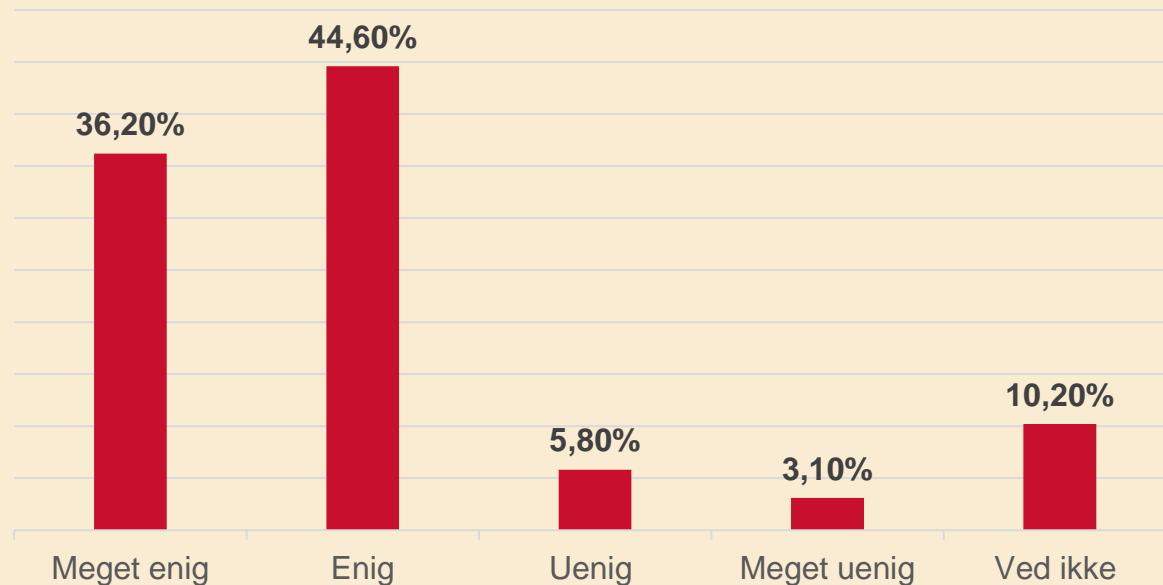
74,8%

Er enige eller meget enige i oplysningerne på Mit Overblik var relevante for mig.

Af de borgere der ikke oplever at oplysningerne på Mit Overblik var relevante for dem, besvarer 71,7% at de ikke fandt de oplysninger de havde brug for.

Det kalder på behovet for at få flere data på Mit Overblik samt mere fokus på navigation og søgefunktioner.

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



80,8%

Er enige eller meget enige i at det er et godt servicetilbud, at jeg har adgang til mine oplysninger på mit overblik.

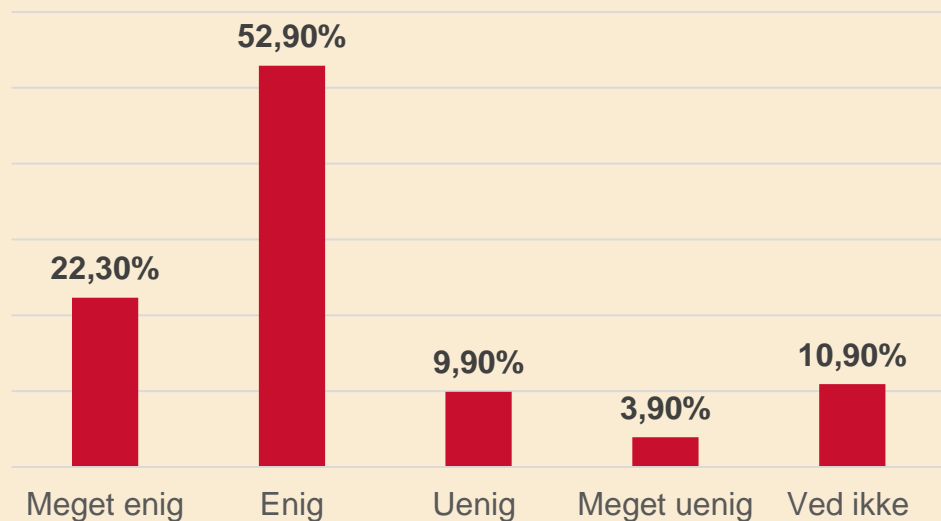
Kommunernes arbejde med at udstille data via Mit Overblik, må derfor vurderes at have værdi og relevans for borgeren.

Når kun 8,9 % af borgerne er uenige eller meget uenige i at det er et godt servicetilbud, kan det indikere, at borgeren generelt er trygge ved at data er tilgængelig via Mit Overblik.

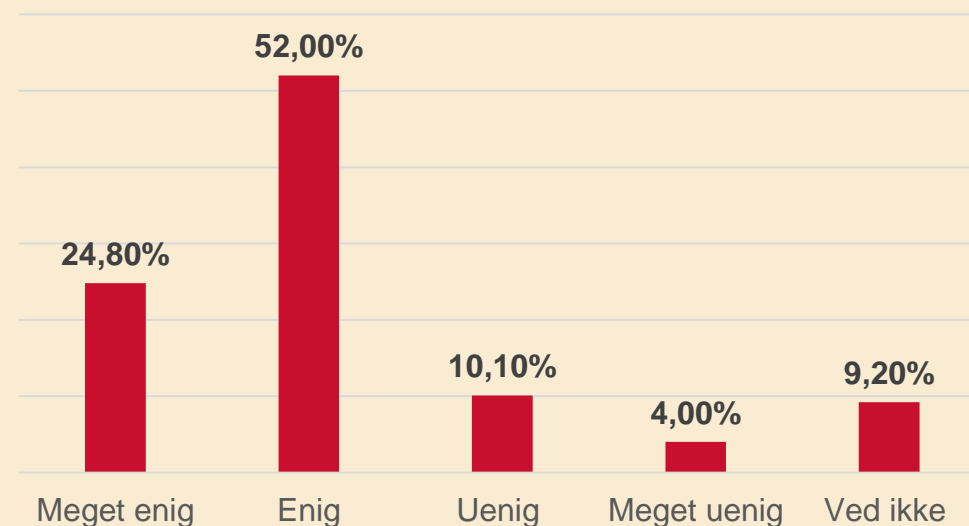
75,2%

Er enige eller meget enige i oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde.

Mine oplysninger er præsenteret på en overskuelig måde



Oplysningerne på Mit Overblik var nemme at forstå



76,8%

Er enige eller meget enige i oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

Af de borgere 14,1% der er uenige/meget uenige, fremgår det bl.a. at besvarelserne, at:

- Det kan være svært at navigere/søge
- Manglende data (både kommunale og offentlige)
- Svært sprog og manglende information
- Mange fejl/nedbrud på siden

Opmærksomhedspunkter



Udvidelse af Mit Overblik med flere oplysninger

- Resultaterne peger på, at der er et behov for at udvide Mit Overblik med flere oplysninger, hvis borgerne skal opleve et reelt overblik, føle tryghed ved løsningen og få en bedre brugeroplevelse.
- I takt med at der løbende vises flere data på Mit Overblik, er forventningen at borgerens behov imødegås.



Forbedre søgefunktion på Mit Overblik

- Resultaterne viser også at borgeren efterlyser en søgefunktion der muliggøre, at man lettere kan finde de oplysninger man leder efter og ikke skal navigere unødigt rundt på siden.



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 eller tydeliggøre hvor borgeren (endnu) ikke har indhold.



Bedre forventningsafstemning og kommunikation

- Resultaterne kan tyde på, at der bør arbejdes med kommunikationen 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.