

Governance for Business Intelligence i Norddjurs Kommune

Versionshistorik

Version	Dato	Ansvarlig	Ændring
0.1	26-04-2025	NH	Første udkast oprettet

Indhold

Governance for Business Intelligence i Norddjurs Kommune	1
Versionshistorik	1
Indhold	1
Indledning	2
Organisering	2
Finansiering af BI-opgaver og dataadgang	4
Udviklingsproces	4
Beslutningsproces og prioritering.....	5
Indmelding af nye BI-opgaver	6
Standarder	7
Opfølgning og videreudvikling	7
Bilagsoversigt.....	8
Bilag x - Skabelon til BI-behovsark (Indmelding af ny opgave).....	8
Bilag x - Skabelon til Beslutningsoplæg til BI-udvalget	9
Bilag x	10

Indledning

Formålet med governance-strukturen for Business Intelligence (BI) i Norddjurs Kommune er at etablere en robust og systematisk struktur for BI i Norddjurs Kommune. Det skal samtidig styrke organisationens datamodenhed gennem standardiserede metoder og klare procedurer.

Den skal sikre, at arbejdet med data og BI foregår systematisk, transparent og i overensstemmelse med kommunens strategiske mål. Strukturen tydeliggør, hvem der har ansvar for hvad, hvordan nye behov prioriteres, og hvordan validitet og kvalitet sikres - fra idé til drift. Målet er, at BI-løsninger bliver en naturlig og pålidelig del af beslutningsgrundlaget i hele organisationen.

Organisering

Roller og ansvar

For at understøtte en robust og systematisk governance-struktur i arbejdet med BI i Norddjurs Kommune, er det afgørende at have tydeligt definerede roller og ansvarsområder. Dette sikrer fremdrift, kvalitet og transparens.

Centrale roller og deres ansvar:

BI-udvalgets rolle:

BI-udvalget er det centrale beslutningsforum for BI og har følgende opgaver:

- Ansvarlig for den overordnede strategiske retning
- Godkende nye udviklingsinitiativer
- Prioritere af opgaver i tråd med de overordnede ønsker i organisationen
- Godkende fælles standarder, nøgletal og governance-principper
- Være bindeled mellem strategisk ledelse og operationel BI-drift

BI-teamet:

BI-teamet har det daglige ansvar for drift og udvikling. Teamet varetager:

- Udvikling og vedligeholdelse af rapporter og dashboards
- Understøttelse af fagområdernes databehov
- Vedligeholdelse og tilgængelighed af datakilder
- Teknisk og metodisk ansvar for BI-løsninger

Dataanalysepartner:

Udpeges i fagområderne og har ansvar for:

- Datakvalitet og validering
- Indmeldelse af behov og ændringer samt løbende opsamling af brugernes input
- Bistå i udviklingen af rapporter og dashboards
- Fungerer som bindeled mellem BI-teamet og resten af organisationen og kan bidrage med feedback, behovsafdækning og test.

Rapportejereren:

- Ansvarlige for de enkelte rapporter. Har til opgave at godkende rapporter, ændringer, nøgletal og sikre, at løsningen anvendes korrekt og opdateres efter behov.

Vedligeholdelse og opdateringer

Et vigtigt element er at sikre stabile, opdaterede og brugbare BI-løsninger, som udvikles og vedligeholdes med blik for relevans, transparens og datakvalitet.

Drift vs. Udvikling (2025-2026)

Over de næste 2 år forventes følgende opdeling:

Drift

- Vedligehold af eksisterende dashboards og rapporter
- Rettelser af fejl og datavalidering
- Små tilpasninger
- Udføres løbende af BI-team og dataejere/dataanalysepartner

Udvikling

- Nye BI-løsninger baseret på nye behov
- Sammenlægning eller restrukturering af rapporter
- Nye datakilder eller integrationer
- Prioriteres og godkendes af BI-udvalget

Vedligeholdelse

Vedligeholdelse af rapporter varetages af for så vidt muligt dataanalysepartnerne ude på området.

BI-teamet er ansvarlige for at sikre opdateringsfrekvensen af diverse dataleverancer

Opdateringer

- Hvor ofte data skal opdateres afklares i opstartsfasen af projektet og genvurderes ved evalueringerne af dashboards/rapporter.
- Ved større ændringer godkender rapportejer og brugere informeres.
- Ved opdateringer og ændringer af rapporter og dashboards dokumenteres ændringer i en ændringslog.

Eksempel på ændringslog for en rapport/dashboard:

Ændringslog for Personalfravær, CUID: ATPAlMm3pYRMnEszp5G3OlR

Dato	Ansvarlig	Ændring
01-03-2025	BI-team	Tilføjet nyt nøgletal: "Sygefravær pr. måned"
15-03-2025	Dataanalysepartner	Rettet fejl i beregning af 'Antal fraværsdage'
25-03-2025	xx	Opdateret visualisering med ny graf-type

BI-teamet udarbejder årlig en rapport over forbrugsstatistik, som bruges som grundlag for hvilke rapporter der skal udfases eller laves om.

Finansiering af BI-opgaver og dataadgang

Norddjurs Kommune benytter i dag en hybrid finansieringsmodel:

- Den **centrale del** (BI-plattformen og fælles tværgående datakilder) finansieres via en fælles ramme (IT-afdelingen).
- Den **decentrale del** - dvs. adgangen til data fra fagsystemer - finansieres af det enkelte fagområde, som selv afholder udgifter til integration og dataudtræk.

Denne model sikrer både en fælles teknisk og organisatorisk platform, og mulighed for at fagområderne kan målrette deres egne investeringer i BI-løsninger.

Udviklingsproces

Formålet er at skabe gennemsigtighed i, hvordan BI-løsninger udvikles og vedligeholdes, samt hvordan vi i Norddjurs Kommune adskiller drift fra udvikling i BI-arbejdet over de næste to år.

Udviklingsprocessen følger en standardmodel i fem faser:

Idé og behovsafdækning

- Indsamling af behov fra forvaltninger og ledere
- Udarbejde/gennemgang af behovsskabelonen
- Udarbejdelse af Projektstarter dokument

Præsentation af Proof of Concept

- Gennemgang af PoC med relevante brugere
- Nøgletal godkendes af rapportejer

Udvikling og test

- Rapport/dashboard udvikles af BI-team eller data
- Brugertest og datavalidering udføres

Implementering og overlevering til drift

- Rapporten publiceres i BI-portalen
- Ansvar for vedligehold og opdatering overgår til relevant driftsrolle

Opfølgning og evalueringer

- Måle på succeskriterier
- Justeringer og input til videreudvikling

Et eksempel på en udviklingsproces kan se sådan ude:

Fase	Periode	Aktivitet
Idé og behovsafdækning	Uge 1	Afdæknings- og behovsmøde
Præsentation af PoC Udvikling og test	Uge 2 - 3	idéudvikling, PoC & test
Udvikling og test	Uge 4	Teknisk opsætning og brugertest af PoC
Udvikling og test	Uge 4 - 5	Test og validering af PoC
Implementering og overlevering til drift	Uge 5 - 7	Implementering og introduktion
Implementering og overlevering til drift	Uge 7 - 8	Overgang til drift og evaluering
Opfølgning og evaluering	Uge 12 - 20	Opfølgning og input til videreudvikling

Tidsmæssig ramme:

Der udarbejdes en overordnet roadmap for 2025-2026, hvor større udviklingsprojekter planlægges pr. halvår. Drift sker løbende. BI-udvalget reviderer og opdaterer udviklingsplanen hvert kvartal.

Beslutningsproces og prioritering

Formålet er at sikre gennemsigtige og veldokumenterede beslutninger i BI-arbejdet gennem klare processer og tydelige kriterier.

Kriterier for prioritering og godkendelse

Når nye behov behandles, foretager BI-teamet en vurdering ud fra følgende kriterier:

- **Strategisk relevans** - Understøtter løsningen kommunens mål og styringsbehov?
- **Tværgående potentiale** - Har løsningen relevans på tværs af afdelinger og forvaltninger?
- **Datagrundlag og modenhed** - Er data valide og tilgængelige?
- **Effektiviseringspotentiale** - Kan løsningen spare tid, øge kvaliteten eller forbedre beslutningsstøtte?
- **Brugeromfang og frekvens** - Hvor mange brugere forventes, og hvor ofte anvendes løsningen?
- **Ressourcebehov** - Hvor omfattende er opgaven i forhold til udviklingstid og involvering?

Disse kriterier vurderes samlet via en **prioriteringsmatrix**, som danner grundlag for BI-teamets anbefaling til BI-udvalget (se bilag for skabelon).

Skabelon til beslutningsoplæg

BI-teamet udarbejder beslutningsoplæg til BI-udvalget med følgende punkter:

1. Titel og formål
2. Afsender, kontaktperson og rapportejer
3. Brugergruppe og forventet anvendelse
4. Strategisk relevans
5. Datagrundlag og datamæssige forudsætninger og nøgletal/måltal
6. Estimeret udviklingstid og kompleksitet
7. Øvrige samarbejdspartnere
8. Prioriteringsmatrix (værdi, brug, data, kompleksitet mv.)
9. BI-teamets vurdering og anbefaling
10. BI-udvalgets beslutning

BI-udvalget kan vælge at godkende, afvise eller sende opgaven til videre afklaring. Prioritering angives som **høj**, **mellem** eller **lav**.

Indmelding af nye BI-opgaver

Formål er at sikre en ensartet, overskuelig og gennemsigtig proces for, hvordan nye behov og idéer til BI-løsninger indmeldes og behandles.

Indmeldingsproces for nye opgaver:

1. Indsendelse af behov:

- Afdelinger eller ledere udfylder et *BI-behovsark* (baseret på beslutningsskabelonen).
- Behovsarket sendes til BI-teamet via institutionspostkassen BusinessIntell@norddjurs.dk eller en formular.

2. Første vurdering:

- BI-teamet gennemgår indmeldingen og vurderer datagrundlag, scope og behovet for yderligere afklaring.
- BI-teamet kan indkalde til afklaringsmøde med afsender.

3. Indstilling til BI-udvalget:

- BI-teamet udarbejder en vurdering og sender den sammen med indmeldingen til BI-udvalget.
- Opgaven behandles og prioriteres af BI-udvalget (høj/mellem/lav eller afvisning).
- Udvalget kan sende opgaven til videre afklaring.

4. Planlægning og implementering:

- Godkendte opgaver placeres i roadmap og implementeres i samarbejde med afdelingen.
[BI Roadmap Norddjurs 2025 - 2026.xlsx](#)
- Status rapporteres løbende til BI-udvalget.
[BI Statusrapport .xlsx](#)

Roller i behandlingen:

Rolle	Ansvar
Afsender	Indmelder idé.
Rapportejer	Har ansvar for indhold og faglig relevans.
BI-team	Modtager, vurderer og klargør behov til behandling
Dataanalysepartnere	Bidrager med indsigt i datagrundlag og faglig forankring.
BI-udvalget	Prioriterer og beslutter opgavernes videre forløb

Tidsramme og forventet svartid:

- Kvartalsvis afklaring og prioritering: BI-udvalget behandler opgaver ved hvert kvartalsmøde.
- Svarfrist på nye indmeldinger: BI-teamet tilstræber at give første tilbagemelding inden for 10 arbejdsdage efter modtagelse.
- Workshops og kvalificering af idéer aftales inden for samme periode.

Standarder

Standarder for rapportdesign

Se bilag 3

Datavalidering

Se bilag 4

Opfølgning og videreudvikling

- Årlig revision af governance-strukturen
- Målepunkter for governance (f.eks. antal brugere, fejlrettelser, tilfredshed)

Bilagsoversigt

Bilag 1 - Skabelon til BI-behovsark (Indmelding af ny opgave)

Til brug ved indmelding af idéer og behov for nye BI-løsninger. BI-teamet kan understøtte behovsafklaring og hjælpe med at udfylde skabelonen.

1. Arbejdstitel på idéen

Kort og sigende titel (f.eks. "Underretnings dashboard for Børne og Familieområdet")

2. Idé og formål

Beskriv kort, hvad idéen går ud på, og hvorfor behovet er opstået.

(Hvad vil I gerne kunne følge, analysere, afrapportere eller styre bedre?)

3. Primær brugergruppe

Hvem er de forventede brugere (f.eks. Politikere, ledere, konsulenter, afdelinger)?

I hvilken frekvens skal brugere modtaget rapporten?

4. Mulige datakilder og systemer

Hvilke systemer eller kilder indeholder data, der kan være relevante?

(Ved du det ikke, så skriv det - BI-teamet kan hjælpe med afdækning.)

5. Behov for workshop eller fælles afklaring?

- Ønskes afholdt workshop med BI-teamet? ☐ Ja ☐ Nej
- Behov for afklaring af visualisering, nøgletal, scope mv.? ☐ Ja ☐ Nej

6. Forslag til visualisering (hvis kendt)

Hvilken type rapport eller visning forestiller I jer?

(f.eks. dashboard, tabel, geografisk kort, trends)

(Ved du det ikke, så skriv det - BI-teamet kan hjælpe med afdækning.)

7. Ønsket effekt og værdi

Hvilken værdi forventer I løsningen vil skabe?

(f.eks. bedre styring, bedre dialog med ledelse, tidsbesparelse)

8. Projektorganisering og samarbejde

- Forslag til dataanalysepartner (f.eks. faglig konsulent, økonomi, BI-team)
- Forslag til styregruppe eller referencepersoner (hvis relevant)

9. Deadline eller særlige hensyn

Er der en tidsfrist eller begivenhed, løsningen skal være klar til?

10. Kontaktperson

Navn, afdeling og kontaktinfo på den der indmelder behovet samt hvem skal være rapportejer.

Bilag 2 - Skabelon til Beslutningsoplæg til BI-udvalget

Link til skabelonen: [Skabelon Beslutningsoplæg til BI-udvalget.docx](#)

Beslutningsoplæg til BI-udvalget

Titel og formål

Kort titel og beskrivelse af, hvad formålet med opgaven er.

Ejerskab

Afdeling og kontaktoplysninger på afsender, kontaktperson og rapportejer.

Målgruppe og brugere

Hvem skal anvende løsningen (f.eks. ledere, sagsbehandlere)?

Ca. hvor mange brugere forventes? Hvem har gavn af løsningen?

Strategisk relevans

Hvordan understøtter opgaven kommunens strategiske mål, fx styringsgrundlag, faglig kvalitet eller effektiv ressourceanvendelse?

Er der relevans eller sammenhæng til projektet datadreven økonomistyring

Datagrundlag

Hvilke datakilder skal anvendes? Er de tilgængelige og valide? Er der forhold til GDPR BI-Teamet skal være opmærksom på? Er der omkostning forbundet med opnå det nødvendige datagrundlag?

Vurderet ressourceforbrug

Estimeret udviklingstid og vedligeholdelse samt behov for BI-ressourcer

Øvrige samarbejdspartnere

Evt. behov for inddragelse af faglige konsulenter, systemejere eller dataansvarlige

Prioriteringsmatrix (vurderet af BI-teamet)

Kriterium	Lav (1)	Mellem (2)	Høj (3)	Vurdering
Frekvens	Bruges sjældent (1-2 gange/år)	Bruges månedligt	Bruges ugentligt/dagligt	
Brugeromfang	1-3 brugere	4-10 brugere	>10 brugere	
Tværgående relevans	Afdelingsspecifik	Flere teams eller funktioner	På tværs af forvaltninger	
Værdi og gevinstpotentiale	Lav nytte	Forbedrer indsigt eller dialog	Kritisk for styring, rapportering eller ledelsesinformation	
Dataklarhed	Uklar datatilgængelighed	Data findes, men kræver forberedelse	Klare og validerede data	

BI-teamets anbefaling: [Prioriter / Parker / Afvis]

BI-teamets bemærkninger og anbefaling

Evt. forbehold, forslag til næste skridt (f.eks. workshop, prototype)

BI-udvalgets beslutning

Dato for beslutningen:

☐ Godkendt - ☐ Høj / ☐ Mellem / ☐ Lav prioritet

☐ Afvist

☐ Afventer afklaring

Bilag 3 - Standard for design

Brugeren af rapporterne skal kunne genkende at det er en Norddjurs rapport, men samtidigt skal brugeren kunne se at rapporterne er unikke for hinanden. En rapport fra

socialområdet skal have et unikt præg som ikke matcher fraværsrapporten. Der er derfor både behov for ensartethed såvel som unikhed.

Det anbefales at vi anvender følgende standarder i første omgang:

- Bundet:
 - Norddjurs farver
 - Font: Arial i Opus Insight, ellers Trebuchet
 - Ved to perioder: Nyeste periode er altid en mørkere farve.
 - Grafer har rammer
 - Baggrund er altid hvid
 - Ved 'alarmeringsnoter': Norddjurs rød for negativ udvikling, Norddjurs grøn ved positiv. En form for grå ved ligelig udvikling.
 - Ekstra knapper (Fuldstørrelse, filterreset). Skal være i øverste højre hjørne. Brug sidehoved idet denne ikke indgår i excel-eksport.
- Frit valg:

Alt andet, men kan f.eks. være:

 - Brug af billeder
 - Rækkefølge af grafer / tabeller. Vigtigste først, men dette vil variere efter brugernes behov.
 - Fontstørrelse og farvevalg af baggrunde i titler.

Bilag 4 - Datavalidering

For at sikre tillid til BI-løsninger i Norddjurs Kommune er det afgørende, at de nøgletal, der præsenteres i rapporter og dashboards, er valide og meningsfulde. Validitet handler både om teknisk korrekthed og om brugerens oplevelse af, at data giver mening.

Dets højere tillid brugerne har til rapporternes indhold, desto mere vil løsningerne blive brugt som beslutningsstøtte. Hvis en leder oplever en pludselig udvikling i et nøgletal, skal det være tydeligt, om der er tale om en reel ændring eller en fejl - og det skal være muligt hurtigt at undersøge og validere.

BI-arbejdet organiseres, så validering sker løbende og i tæt samspil mellem BI-teamet, dataanalysepartnere og rapportejere. Fejl opdages ofte lokalt, hvor medarbejdere kender data bedst. For eksempel kan en institutionsleder hurtigt opdage, hvis data afviger fra det forventede billede. Denne indsigt er central for, at BI-løsningerne løbende kan forbedres og holdes opdateret.

Nogle fejl er tydelige - fx hvis antallet af borgere på en ydelse pludselig falder fra 500 til 0 uden en forklaring. Andre fejl kan være svære at opdage og kan opstå som følge af fx lovændringer eller ændrede registreringspraksisser. Derfor skal datavalidering tænkes ind i både udvikling, vedligehold og drift.

Løsninger:

Yderligere metoder som bruges til at optimere tiltro til rapporter

- Rapporter har (hvis muligt) flere niveauer. Hvis en leder opdager en udvikling, vil de kunne klikke ned og gennemgå de grunddata som bruges til udregningen. De kan således selv validere at en pludselig udvikling er korrekt.
- Udregninger af nøgletal er frit tilgængelige. Hvis et nøgletal ikke stemmer overens med udregninger fra en anden kilde, vil lederen kunne se hvorvidt dette skyldes forskellige definitioner.

Minimering af strukturelle fejl sker via:

- Rapporten efterprøves opdelt på enheder. Hvis der er under tyve enheder (f.eks. ved daginstitutioner), kan dette fint gøres enkeltvis. Hvis der er over hundrede enheder (det kan f.eks. være medarbejderdata på organisatorisk enhed), vil det være stikprøver. Afvejningen i mellemrummet af dette må balanceres med hvor vigtig graden af datavaliditet er for den enkelte rapport.
- Når det er muligt, opstilles separate 'valideringsrapporter' som viser potentielle fejl. Dette er dog ikke altid en mulighed afhængigt af datastrukturen. Hvis man f.eks. på forhånd ved, at alle med en paragraf X også skal have en paragraf Y ydelse, kan der stilles en rapport op som tjekker for dette.

Minimering af generelle fejl sker ved:

- Rapporter deles med ledere og medarbejdere som vil bemærke fejl, så de hurtigt kan rettes.
- Hvis der allerede findes rapporter på feltet, vil disse blive brugt til at validere de nye rapporter.
- Rapporter er udviklet sammen med nøglemedarbejdere som hurtigt kan identificere hvis enkelte tal ser skæve ud.

Afvejning af validitet

Det tager tid at sikre høj validitet - og ikke alle rapporter kræver samme grad af sikkerhed. Det er derfor nødvendigt at afveje indsatsen i forhold til rapportens formål. En mindre fejl, der blot giver anledning til en afklarende henvendelse, er ikke nødvendigvis kritisk. Men ved rapporter, der fx bruges til ekstern finansiering, er høj validitet afgørende.