# ***Styregruppen for data og arkitektur***

# **Reviewrapport for: Initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser**

07. juni 2019

**Indhold**

[***Styregruppen for data og arkitektur*** 1](#_Toc11934797)

[**Reviewrapport for: Initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser** 1](#_Toc11934798)

[Initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser 2](#_Toc11934799)

[Projektresume 2](#_Toc11934800)

[Anbefalinger 3](#_Toc11934801)

[Anbefalinger til det nuværende projekt 3](#_Toc11934802)

[Tværgående Anbefalinger 5](#_Toc11934803)

# Initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser

Reviewet af Initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser er udført 27. maj til 17. juni 2019 på baggrund af projektets fremsendte materialer:

1. Reviewmateriale – 29.05-2019.pptx
2. Fods initiativ 1.1 udfyldt tjekliste til arkitekturreview april 2019.xlxs
3. S-D-Rapport-guidekomponent v1.0.pdf
4. Løsningsbeskrivelse Guidemotor-udtræk fra confluence 6. juni 2019.pdf

Reviewet er udført i overensstemmelse med retningslinjer for arkitekturreviews, godkendt af styregruppen for data og arkitektur maj 2017. Udgangspunktet for reviewet udgøres af hvidbog om fællesoffentlig digital arkitektur. Det er udarbejdet en vurdering af hvor langt projektet er kommet med at leve op til hvidbogens principper i Bilag 1. Reviewboardet og deltagere er listet i nedenstående tabel:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reviewboard:** | Kaspar Didriksen, Arkitekt | Styrelsen for Dataforsyning og Effektivitet |
|  | Peter Thrane, Arkitekt | KL |
|  | Rune Reimann Petersen, Arkitekt  | KL |
| **Sekretariat for 8.1:** | Mads Hjorth, Arkitekt | Digitaliseringsstyrelsen - CTD |
|  | Asbjørn Flyger Lauwersen, Facilitator | Digitaliseringsstyrelsen - CTD |
| **Projektdeltagere:** | Tina Windeløw Myrhøj Draminsky, Projektleder  | Digitaliseringsstyrelsen |
|  | Anna Louise Madsen, Projektdeltager | Digitaliseringsstyrelsen |
|  | Klaus Cramer Rubæk, Projektleder | Erhvervsstyrelsen |
|  | Kurt Hansen, Arkitekt | Strand og Donslund |
| **Observatører:** | Avijâja Absalonsen | Grønlands Digitaliseringsstyrelse |

# Projektresume

Under initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser findes to projekter. Begge projekter arbejder med at skabe guides der kan hjælpe brugere med at finde rundt i forskellige selvbetjeningsløsninger, med udgangspunkt i grundlæggende forskellige forretnings- og livssituationer.

Det ene projekt sigter mod at lave en guidemotor, der kan understøtte etableringen af guides på virk.dk. Dette projekt har en række fordelagtige forudsætninger for at lave en teknisk integreret guideløsning, da en lang række af de involverede selvbetjeningsforløb er ejet af virk.dk og derfor allerede lever på samme platform under samme governance. Dette projekt arbejder målrettet med guides til virksomheders selvbetjening, det kan være i forløb som ”Opstart af virksomhed” eller ”Første ansættelse”.

Det andet projekt er borger-rettet og skal udarbejde guides for borgere i en række specifikke livssituationer, som fx flytning, skilsmisse eller dødsfald i nærmeste familie. Igennem udvalgte spørgsmål eller filtreringsvalg formes disse guides til at være en vejviser i det offentlige med udgangspunkt i brugerens målsætninger og konkrete situation. De borgervendte guides er i nogen grad en blanding mellem vejvisere, tjeklister og genveje mellem selvbetjeningsløsninger.

Projekterne har så forskellige forudsætninger, at de ikke kan behandles som et enkelt projekt i review-sammenhæng.

Fordi projektet om guides til virksomheder skal skabe sammenhæng mellem selvbetjeningsløsninger på samme platform og under samme governance, er der gode muligheder for at afprøve guides med mere sofistikerede tekniske integrationer til selvbetjeningsløsninger.

De borgerrettede guides skal pege på selvbetjeningsløsninger på tværs af ministerområder og domæner, og det giver projektet et andet udgangspunkt. Det kan til gengæld munde ud i en guidetype, der har langt bredere anvendelsesmuligheder på lidt længere sigt.

Derfor er er anbefalingerne målrettet enten det ene projekt eller begge projekter. Anbefaling 1 er rettet til projektet, der laver borgerrettede guides, og anbefaling 2-6 er anbefalinger til begge projekter, som projekterne med fordel kan samarbejde om at løfte.

# Anbefalinger

Reviewet af *Initiativ 1.1 Mere sammenhængende brugerrejser* har identificeret en række anbefalinger, der fremstår i to kategorier:

1. Anbefalinger til det nuværende projekt: Herunder fremstår anbefalinger til projektet i dets nuværende og kommende faser, som det er præsenteret for reviewboardet.
2. Tværgående anbefalinger: Disse anbefalinger identificeres af reviewboardet som centrale og relevante for projektets fremtidige succes, men samtidig af en sådan karakter, at disse udfordringer ikke kan løses af projektet isoleret set.

For så vidt angår anbefalinger til det nuværende projekt anmodes projektet om at imødekomme disse ud fra følg-eller-forklar princippet i deres bemærkninger til reviewrapporten samlet i en handlingsplan. For tværgående anbefalinger, udarbejder sekretariatet for initiativ 8.1 beslutningsoplæg. Disse beslutningsoplæg indgår ligeledes i styregruppen for data og arkitekturs behandling af reviewet.

## Anbefalinger til det nuværende projekt

 **1. Det anbefales, at projektet om guides til borgere begrænser sit scope til ”vejviser” løsning. Når disse er etableret, anbefales projektet at fokusere på udbredelse og afprøvning af guidekonceptet for at indhente viden om konkrete behov.**

Reviewboardet vurderer, at den borgervendte guideløsning først og fremmest skal etableres i det format, der peger på selvbetjeningsløsninger, uden at lave bagvedlæggende integrationer til dem. Reviewboardet mener, at der er værdi i at have en vejviser til offentlige selvbetjeningsløsninger, der er relevante i særlige situationer, og at der kan være stort potentiale i at åbne op for, at disse vejvisere kan udarbejdes og udstilles af en bredere kreds. Den primære værdi for sådanne guides findes i at frasortere de irrelevante selvbetjeningsløsninger og pege direkte på de relevante. Dog er borgere selv i stand til at vurdere, om noget er relevant for dem inden for de mere snævre grænser, som en vejviser ville angive. Med etableringen af den teknisk tynde løsning kan projektet hurtigere begynde at udbrede løsningen og forstå behovet og høste gevinster.

Det er derfor ikke nødvendigt for at skabe værdi at etablere funktionalitet som teknisk integration mellem selvbetjeningsløsninger og guides eller personliggørelse af specifikke guides ud over en simpel filtrering. Hvis projektet skal skabe mere værdi, relativt til indsatsen, bør man arbejde med sammenhængende selvbetjeningsforløb, der integreres på tværs af myndigheder. Dette er på forhånd skrevet ud af scope for de borgervendte guides.

**2. Det anbefales, at projekterne afdækker, om der er behov for, at løsningen understøtter, at også NGO’er og andre interessegrupper kan udforme og udstille guides. Hvis det er tilfældet, anbefales projektet at udtænke, etablere eller udpege et forum for styring, samarbejde og genbrug af guides samt etablere enighed om, hvordan man udstiller og deler guides.**

Hvis der skal skabes guides til mere end bare de indledende definerede livssituationer, bør guides kunne udstilles på tværs af offentlige og private hjemmesider, og kunne etableres af både private og offentlige organisationer. Eksempelvis kunne interesseorganisationer eller banker lave guides til deres specifikke medlemmer og give dem en bedre oplevelse med offentlige selvbetjeningsløsninger. Nogle organisationer kunne endda have interesse i at blande private og offentlige selvbetjeningsløsninger i en guide.

For at sikre de bedste muligheder for implementering og udbredelse af guidekonceptet, vurderer reviewboardet, at guides bør etableres som en del af den samlede digitale infrastruktur, med mulighed for udstilling. For at sikre guidens genbrugelighed, bør projektet i den anledning udarbejde en beskrivelse af, hvordan integrationer og snitflader til en anden fælles infrastruktur etableres, og beskrive de snitflader, som ville skulle anvendes ved implementering af guiden på en vilkårlig hjemmeside. Guiden bør så vidt muligt fremstå afkoblet.

For at sikre, at guides kan udstilles og genbruges, bør der laves et styringsforum for guides, der kan etablere retningslinjer for udstilling og udveksling af guides til selvbetjeningsløsninger. Forummet bør yderligere sikre, at der findes relevant vejledning om anvendelsen- og den tekniske implementering af guides.

**3. Det anbefales, at projekterne samarbejder om at lave en fælles logisk datamodel for vejledning, guides og selvbetjening, mappet til relevante Grunddatamodeller.**

Denne anbefaling bør løftes i koordination med den tværgående anbefaling om opdateringen af Referencearkitektur for selvbetjening, således at de relevante informationsmodeller er i overensstemmelse. Første skridt til at løfte anbefalingen kunne med fordel være at se nærmere på datamodellen for spørgeguides i sundhedsdomænet fra HL7 FHIR 4.0[[1]](#footnote-1).

Dette bør yderligere hjælpe projekterne til at koordinere fremadrettet arbejde, så projekterne kan læne sig op af hinanden ved beslutninger, der vedrører begge. Arbejdet med begrebsmodellen bør også munde ud i en fælles forståelse for begreber, der bør indarbejdes i styringsdokumenter og lignende, så projekterne taler samme sprog og bedre kan understøtte hinandens beslutningsprocesser.

**4. Det anbefales, at projekterne samarbejder om at indsamle anbefalinger til krav til selvbetjeningsløsninger, som kan indgå i Referencearkitektur for selvbetjening.**

Guideprojekterne har en mulighed for at lave systematiske indsamlinger af krav til selvbetjeningsløsninger, der skal indgå i et større sammenhængende forløb. Derfor bør identificerede utilstrækkeligheder som manglende integration til relevante registre eller utilstrækkelig evne til at overlevere selvbetjeningsforløb, indsamles og overleveres til referencearkitektur for selvbetjening.

**5. Det anbefales, at begge projekter udarbejder en række sikkerhedsdokumenter, som kan skabe vished om, at alle væsentlige sikkerhedsaspekter er afdækket og håndteret.**

Reviewboardet anbefaler, at projekterne udarbejder en Konsekvensanalyse for privatlivet (PIA)[[2]](#footnote-2), en Konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse (DPIA)[[3]](#footnote-3), samt et Statement of Applicability for ISO27001[[4]](#footnote-4) suppleret af en Risikovurdering[[5]](#footnote-5). Dette gøres med henblik på at afklare, hvor ansvaret for informationssikkerheden bør placeres, og om dette har nogen påvirkning på projekternes udformning. Det forventes at være en relativt overskuelig opgave for projekter af denne størrelse og kan være med til at skabe et vigtigt udgangspunkt for konsekvenserne af forskellige arkitekturvalg.

**6. Det anbefales, at projekterne harmoniserer deres komponentdiagrammer og i øvrigt følger FDA-vejledningen til dokumentation og formidling af arkitektur for alle arkitekturniveauer, der beskrives, samt benytter de aftale begreber i FDA referencearkitekturerne.**

Forskellen i modelleringen og sprogbruget mellem projekterne gør det svært at sammenligne dem og dele viden og erfaringer på tværs af initiativet. Det besværliggør forståelsen af sammenhængen mellem projekternes koncepter unødigt og begrænser dermed mulighederne for at samarbejde hensigtsmæssigt på tværs og give kvalificeret indspil til en opdatering til Referencearkitektur for selvbetjening.

## Tværgående Anbefalinger

**7. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening udvides og opdateres.**

I forbindelse med arkitekturreview af guideprojekterne under initiativ 1.1, er det blevet tydeligt, at der er behov for en opdatering af referencearkitekturen for selvbetjening. Opdateringen af referencearkitekturen bør forholde sig til:

* Et mønster for vejledninger og guides, der kobles til en eller flere selvbetjeningsløsninger
* Etableringen af en fælles informationsmodel for overlappet mellem selvbetjeningsløsninger og grunddata
* Ansvarsfordelingen for tværgående brugerrejser, og disses eventuelle personliggørelse.
1. <https://www.hl7.org/fhir/questionnaire.html> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.datatilsynet.dk/media/6563/konsekvensanalyse.pdf> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.datatilsynet.dk/media/6839/konsekvensanalyser-vedroerende-databeskyttelse-dpia-wp248.pdf> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://sikkerdigital.dk/myndighed/ledelsessystem/soa-dokumentet/> [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://sikkerdigital.dk/myndighed/risikostyring/> [↑](#footnote-ref-5)