

Initiativ 1.2

Handlingsplan for: Referencearkitektur for selvbetjening

Indholdsfortegnelse

Initiativ 1.2 Handlingsplan for: Referencearkitektur for selvbetjening	1
Bemærkninger til indstilling fra review-rapport	3
Handlingsplan for anbefalinger til projektet	3
Anbefalinger	3
1. Det anbefales, at referencearkitekturen omdøbes til referencearkitektur for brugerrejser	3
6. Det anbefales, at begreber præciseres og udgør genstand for et modelreview. ...	3
2. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening i højere grad differentierer "skal" og "bør" for referencearkitekturens principper.	5
4. Det anbefales, at princip 4 og 8 samt 2 og 7 sammenskrives. Fejl! Bogmærke er ikke defineret.	
3. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening ekspliciterer anvendelsen, herunder væsentligheden af aftaler mellem myndigheder.	6
7. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening udfoldes med en regelmotor komponent.	7
8. Det anbefales, at referencearkitekturen italesætter en løs kobling mellem præsentations- og funktionslag, hvor funktionalitet udstilles via API.	8
9. Det anbefales, at behovet for en central komponent til overdragelse analyseres nærmere	8
Opsummering på handlingsplan	8
Øvrige bemærkninger til arkitektur-reviewet	8

Bemærkninger til indstilling fra review-rapport

Projektet accepterer på en enkelt undtagelse indstillingen fra arkitekturreviewet.

I handlingsplanen nedenfor gennemgås anbefalingerne grupperet efter emne.

Handlingsplan for anbefalinger til projektet

Nedenfor følger projektets handlingsplan baseret på de anbefalinger, som følger af arkitektur-reviewet, sammenfattet i den fremsendte review-rapport. Det understreges, at nærværende handlingsplan og angivne konsekvenser for scope, tid og økonomi er projektets estimat, godkendt af projektejer, men endnu ikke behandlet i projektets styregruppe.

Anbefalinger

1. Det anbefales, at referencearkitekturen omdøbes til referencearkitektur for brugerrejser.

Det er reviewboardets vurdering, at brugerrejser (brugeroplevelser) skal være omdrejningspunktet for, hvordan offentlig sektor fremover møder borgere og virksomheder fremover og anbefaler derfor, at referencearkitekturen afspejler dette og omdøbes til referencearkitektur for brugerrejser.

Svar:

Som følge af kommentarerne vedrørende begrebsmodel er denne ændret. Med denne ændring er det ikke relevant at anvende begrebet "brugerrejse" som overskrift.

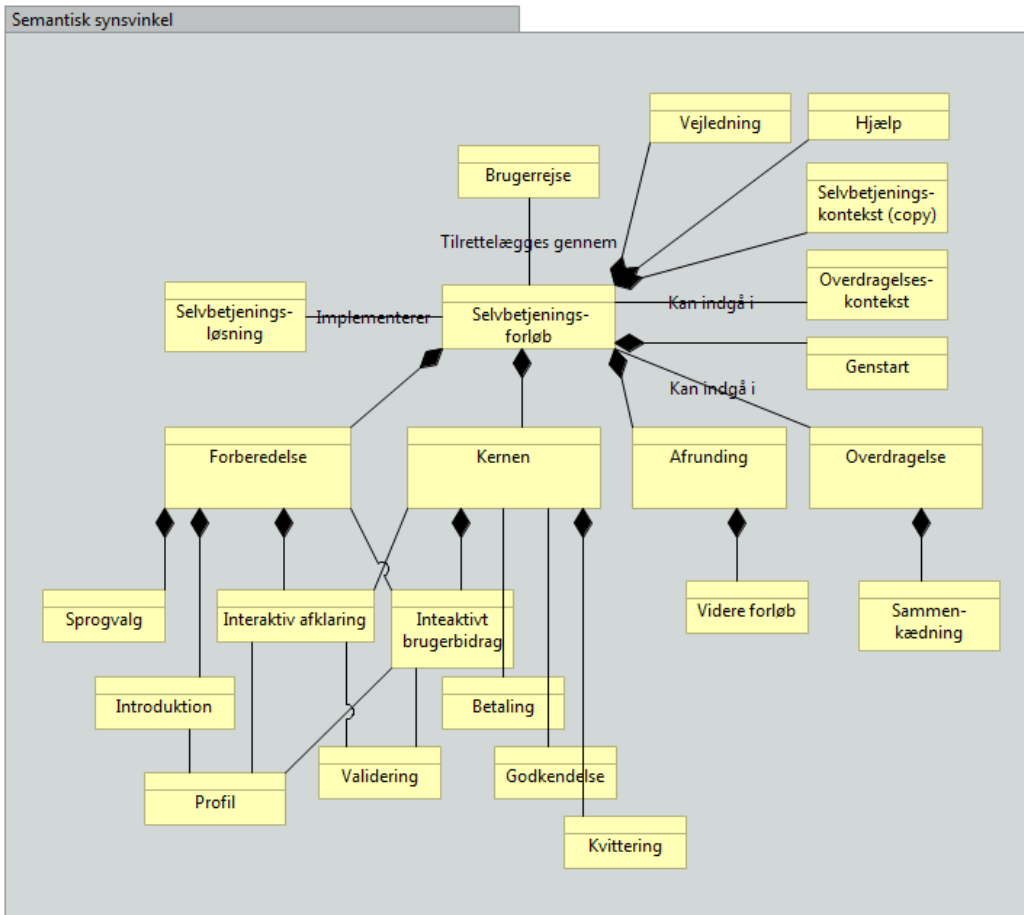
Derfor foreslås fortsat at anvende "selvbetjening". Se også svaret herunder vedrørende anbefaling 6.

6. Det anbefales, at begreber præciseres og udgør genstand for et modelreview.

Reviewboardet finder, at referencearkitekturens anvendelse af begreber ikke er entydig, og i visse tilfælde svært forståelig, fx anvendelse af brugerrejsekæder. Det er boardets vurdering, at projektet bør præcisere begreberne, herunder nedbringe antallet af anvendte begreber. Herefter bør begrebsmodellen være genstand for et modelreview i regi af initiativ 8.1.

Svar:

Begrebsmodellen er tilpasset jf. nedenstående:



Term	Definition	Note
Selvbetjeningsforløb	Et selvbetjeningsforløb er handlinger, hvor borgere og virksomheder med en digital brugerflade udfører opgaver i relation til offentlig forvaltning og virksomhed.	<p>Det, at borgere eller virksomheder med et digitalt interface udfører opgaver som at ansøge, indberette, indhente information om egne forhold mv. i stedet for, som det var tilfældet tidligere, at løse opgaverne gennem udfyldelse af papirblanketter, indsendelse af breve, telefoniske henvendelser eller personligt fremmøde.</p> <p>Et selvbetjeningsforløb indeholder alle former for informationer og interaktioner mellem brugeren og virksomheden i forhold til en opgave og er grundlaget for brugerens oplevelse af virksomhedens tjenester eller produkter relateret til den opgave.</p> <p>Et selvbetjeningsforløb består af mindst tre dele: En forberedelse, en kerne og en afrunding.</p> <p>Efter en afrunding kan et selvbetjeningsforløb derudover bestå af en overdragelse til et andet selvbetjeningsforløb.</p> <p>Hvor en brugerrejse indebærer gennemførelse af flere selvbetjeningsforløb anvendes begrebet "selvbetjeningskæde".</p>

Opgave	Et afgrænset og præcist defineret arbejde som en person pålægges eller selv påtager sig at udføre, eller som indgår i en bestemt arbejdsrutine el.lign	
Brugerrejse	En brugerrejse er et brugerperspektiv på et selvbetjeningsforløb.	Begrebet bruges i denne referencearkitektur, når brugerens perspektiv understreges
Selvbetjenings-løsning	En selvbetjeningsløsning er et teknisk perspektiv på konstruktionen af et digitalt selvbetjeningsforløb.	Begrebet bruges i denne referencearkitektur, når den tekniske løsning gennem informationsteknologi skal understreges

4. Det anbefales, at princip 4 og 8 samt 2 og 7 sammenskrives.

Det er reviewboardets opfattelse, at princip 4 og 8 samt 2 og 7 er så tæt sammenhængende, at de med fordel kan sammenskrives. Herved gøres referencearkitekturen mere overskuelig og konkret.

2. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening i højere grad differentierer "skal" og "bør" for referencearkitekturens principper.

Det er reviewboardets opfattelse, at der bør være forskel på, hvordan afvigelser fra hhv. "skal" og "bør" principper håndteres. Fx kan det være et krav, at der aktivt søges dispensation fra "skal" principper, hvor det for "bør" principper kan være nok med en redegørelse efter følg-eller-forklar princippet. Reviewboardet anbefaler ydermere, at projektet i højere grad differentierer principperne, således at kun principper, der fx har lovmæssig hjemmel eller lignende statueres som "skal" principper samt at beslutningen om dette placeres på tilstrækkeligt højt niveau for at sikre opbakning til principperne. En mulighed er også at formulere principperne uden skal eller bør i passiv form og i bilagslisten definere anvendelsen i hht. typen af projekter.

Svar af anbefalingerne 4 og 2:

Dette er fulgt, jf. oversigten herunder over nye principformuleringer.

Princip
#1 Brugere møder i det enkelte selvbetjeningsforløb forberedelse, kerne og afrunding, understøttet af digitale løsninger, der imødekommer brugernes behov.
#2 Brugere oplever en sammenhængende service, også på tværs af myndigheder.
#3 Selvbetjeningsløsninger er forståelige, nemme og intuitive for brugere.
#4 Brugere leverer kun information, som det offentlige ikke allerede har.
#5 Brugere kan se, hvilken myndighed der er ansvarlig for at levere en tjeneste.
#6 Myndigheder, der samarbejder om at kæde selvbetjeningsforløb sammen, aftaler opgave- og ansvarsfordeling inden for gældende regler.

Der er to forhold, som umiddelbart betyder begrænsning i myndighedernes forpligtelser:

Nogle krav gælder kun for nogle typer selvbetjeningsforløb (#2, #6)

Nogle krav gælder kun, hvis forudsætningerne er til stede (#4)

Med de to ovennævnte forbehold er principperne obligatoriske for fællesoffentlige portaler (fx borger.dk, virk.dk) og domæneportaler (fx Miljøportalen og sundhed.dk), idet der skal aftales tidsrammer for hvornår de skal understøtte, at principperne skal følges.

For anvendertjenester (fx selvbetjeningsløsninger) er oplægget, at det aftales, for hvilke løsninger og hvornår principperne skal følges. Det kan fx ske i form af en "bølgeplan" for implementering.

Kravene vil blive udfoldet i et selvstændigt strategipapir, hvor omfang, efterlevelsese- og afvigelseskriterier vil blive beskrevet.

3. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening ekspliciterer anvendelsen, herunder væsentligheden af aftaler mellem myndigheder.

Referencearkitekturen har stor indvirkning på design af løsninger i den offentlige sektor, herunder især tværgående løsninger. Reviewboardet anbefaler derfor, at bilag 1 til referencearkitekturen suppleres med et anvendelsesafsnit, herunder med mulighed for at opdatere et overblik over hvornår der indgås aftaler mellem myndigheder for at sikre sammenhængende brugerrejser.

Svar:

Det er implementeret med tilføjet tekst i næste version af referencearkitekturen.

5. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening udfolder sikkerhedsafsnittet med henvisning til referencearkitektur for brugerstyring.

Referencearkitektur for selvbetjening hviler på, at der findes et sikkert fundament for udstilling af løsninger og data til borgerne. Reviewboardet deler projektets opfattelse af, at referencearkitekturen i sig selv ikke skal behandle sikkerhed i dybden. Imidlertid er det boardets opfattelse, at referencearkitektur for selvbetjening med fordel kan forholde sig mere aktivt til eksisterende sikkerhedselementer, herunder referencearkitektur for brugerstyring.

Svar:

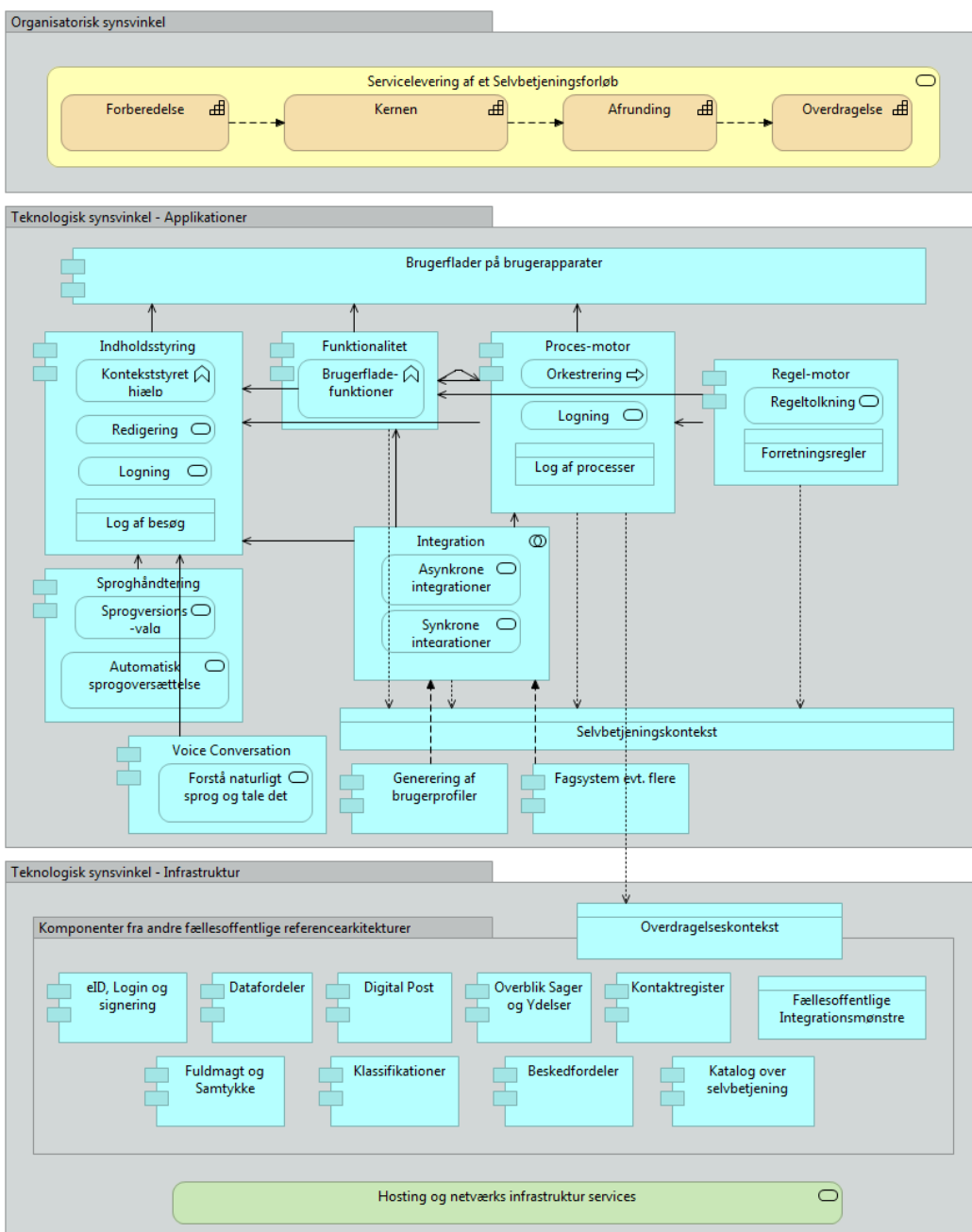
Der tilføjes sikkerhedselementer i afsnit 7.2 (under Bindinger) og afsnit 12.3 Krav til sikkerhed udbygges.

7. Det anbefales, at referencearkitektur for selvbetjening udfoldes med en regelmotor komponent.

Det er reviewboardets erfaring, at det ikke er hensigtsmæssigt arkitektonisk at behandle regler i en workflow komponent. Boardet anbefaler derfor, at en regelmotor komponent tilføjes.

Svar:

Dette er indarbejdet, jf figuren herunder:



8. Det anbefales, at referencearkitekturen italesætter en løs kobling mellem præsentations- og funktionslag, hvor funktionalitet udstilles via API.

For mange selvbetjeningsløsninger vil kanalskifter både undervejs i brugerrejser samt over tid være en central del af, at møde brugeren hvor denne er. Reviewboardet anbefaler, at dette behov imødekommes gennem en løs koblet arkitektur mellem præsentations- og funktionslaget og at funktionalitet udstilles via API for at fremme innovation, fx i forhold til løsninger der understøtter brugerrejser på tværs af de enkelte selvbetjeningsløsninger.

Svar:

Dette er indarbejdet i næste version af referencearkitekturen.

9. Det anbefales, at behovet for en central komponent til overdragelse analyseres nærmere.

Referencearkitektur for selvbetjening bygger i sin nuværende udformning på en komponent der udgør selvbetjeningskontekst til overdragelse. Der lægges i referencearkitekturen op til, at dette er en central komponent med data persistens.

Det er reviewboardets vurdering, at en central komponent kan have både juridiske og styringsmæssige udfordringer, samt at der for en lang række mindre komplekse forløb er et potentiale for at løse problemstillingen mere enkelt og direkte med en beskedfordeler. Reviewboardet anbefaler, at det undersøges om der er behov for denne komponent til selvbetjeningskontekst for overdragelse, og at den i så fald kun håndteres på overordnet konceptuelt niveau i version 1.0 af referencearkitektur for selvbetjening og gøres til genstand for en efterfølgende mere dybdegående analyse.

Svar:

Dette indarbejdes i næste version af referencearkitekturen.

Opsummering på handlingsplan

Som det fremgår følges alle anbefalingerne i reviewet, bortset fra den første.

Anbefalingerne 2-9 indarbejdes i næste udkast af referencearkitekturen og får ikke konsekvenser for tidsplanen for arbejdet.

Øvrige bemærkninger til arkitektur-reviewet

Der er enighed i projektet om at det er hensigtsmæssigt at afprøve referencearkitekturens anbefalinger i fx pilotprojekter.